

# Inspectierapport

Elite Gastouderbureau (GOB)

Marsupilamihof 39

1336 HX Almere

Registratienummer 453724395

Toezichthouder:	GGD Flevoland
In opdracht van gemeente:	Almere
Datum inspectie:	11-07-2023
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	15-08-2023

# Inhoudsopgave

Het onderzoek.....	3
Onderzoeksopzet.....	3
Beschouwing .....	3
Advies aan College van B&W .....	4
Observaties en bevindingen.....	5
Pedagogisch beleid .....	5
Personeel.....	7
Ouderrecht.....	10
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht .....	13
Overzicht getoetste inspectie-items .....	15
Pedagogisch beleid .....	15
Personeel.....	15
Ouderrecht.....	15
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht .....	17
Gegevens voorziening.....	20
Opvanggegevens .....	20
Gegevens houder.....	20
Gegevens toezicht.....	20
Gegevens toezichthouder (GGD) .....	20
Gegevens opdrachtgever (gemeente).....	20
Planning .....	20
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau .....	22

# Het onderzoek

## Onderzoeksopzet

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

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

De toezichthouder heeft de volgende inspectieactiviteiten uitgevoerd:

- documentenonderzoek;
- locatiebezoek;
- gesprek met de houder (en bemiddelingsmedewerker).

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

## Verdieping jaarlijks onderzoek in opdracht van de gemeente Almere

Gemeente Almere heeft voor de jaarlijkse onderzoeken bij alle in het LRK geregistreerde gastouderbureaus, extra middelen beschikbaar gesteld voor verdieping tijdens het jaarlijks onderzoek.

De verdieping bestaat uit:

- Het opvragen van een query bij de Belastingdienst. Een query van de Belastingdienst is een lijst uit een database die gebruikt kan worden om gegevens van vraagouders, die gekoppeld zijn aan een gastouderbureau te analyseren. De query is gebruikt voor het selecteren van de steekproefonderzoeken in de praktijk en in de administratie.
- Minimaal één steekproef bij een Voorziening voor gastouderopvang (VGO) aangesloten bij het gastouderbureau.
- Verzoek aan minimaal 5 gastouders om een vragenlijst (anoniem) in te vullen over de geboden begeleiding en bemiddeling van het gastouderbureau.

De informatie die is opgehaald met deze verdieping is meegenomen in het onderzoek en de beoordeling in dit rapport.

## Beschouwing

### **Beoordeling:**

**Uit dit jaarlijks onderzoek blijkt dat GOB Elite aan de beoordeelde eisen voldoet.**

### Jaarlijks onderzoek 2023

Gastouderbureau (GOB) Elite is op dinsdag 11 juli bezocht voor het jaarlijks onderzoek. Met het GOB is vooraf afgesproken dat het onderzoek op deze datum zou plaatsvinden.

De toezichthouder heeft tijdens het bezoek gesproken met de houder. Ook heeft de toezichthouder steekproefsgewijs de administratie van het GOB getoetst. En vereiste documenten beoordeeld. In deze inspectie is informatie meegenomen uit andere onderzoeken. Dit zijn onderzoeken bij gastouders die aangesloten zijn bij dit GOB.

### Algemene informatie

GOB Elite is sinds januari 2010 geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK). Het GOB is een eenmanszaak met mw. Marina van Roijen als houder. De bemiddelingswerkzaamheden

van dit GOB worden uitgevoerd door de houder zelf. Het GOB richt zich op gastouders in de regio Flevoland.

#### Inspectiegeschiedenis

De afgelopen jaren zijn de volgende onderzoeken uitgevoerd:

- 16-06-2022: Jaarlijks onderzoek; geen tekortkomingen.
- 14-10-2021: Jaarlijks onderzoek; geen tekortkomingen.
- 15-10-2020: Jaarlijks onderzoek; geen tekortkomingen.

#### Opbouw van het inspectierapport

Dit inspectierapport is ingedeeld in verschillende hoofdstukken, die we domeinen noemen. Elk domein is weer opgesplitst in verschillende onderdelen. Per onderdeel staat beschreven of er aan de eisen is voldaan. Achterin staat een opsomming van de eisen die zijn beoordeeld.

De houder heeft de mogelijkheid gekregen om een reactie op het rapport op te sturen. Deze reactie noemen we een zienswijze. Als er een zienswijze aanwezig is, dan vindt u deze als een bijlage achterin het rapport.

#### **Advies aan College van B&W**

Geen handhaving.

# Observaties en bevindingen

## Pedagogisch beleid

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

- pedagogische praktijk.

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

### **Pedagogische praktijk**

#### **Beoordeling:**

**De houder zorgt dat aangesloten gastouders het beschreven pedagogisch beleid uitvoeren. Dat leidt tot verantwoorde gastouderopvang.**

Dit blijkt uit onderstaande bevindingen:

#### Inhoud voortgangsgesprekken:

De houder vertelt het pedagogisch beleid te bespreken tijdens de voortgangsgesprekken (de houder noemt dit evaluatiegesprekken). De houder maakt verslagen van de voortgangsgesprekken. En toont deze aan de toezichthouder.

In deze gesprekken worden de verschillende pedagogische doelen besproken (bieden emotionele veiligheid, stimuleren persoonlijke en sociale competenties en overdracht normen en waarden). Ook het aanwezige kindaanbod en de Meldcode kindermishandeling.

#### Steekproef administratie:

De toezichthouder toetst in de administratie van het GOB of het afgelopen jaar een voortgangsgesprek heeft plaatsgevonden bij 3 gastouders. Bij deze 3 gastouders heeft het voortgangsgesprek plaatsgevonden op de opvanglocatie.

#### Onderzoek bij gastouders:

Het afgelopen jaar heeft de GGD 21 steekproefonderzoeken uitgevoerd bij gastouders die aangesloten zijn bij GOB Elite. De pedagogische praktijk en pedagogische kennis is bij alle onderzoeken als voldoende beoordeeld.

#### Uitkomst vragenlijsten gastouders:

De toezichthouder heeft 30 vragenlijsten ontvangen die zijn ingevuld door gastouders die zijn aangesloten bij GOB Elite. Niet alle vragenlijsten (27%) zijn volledig ingevuld.

#### Voortgangsgesprekken

In 29 ontvangen vragenlijsten geeft 69% van de gastouders aan dat bij hen een voortgangsgesprek heeft plaatsgevonden in de afgelopen 12 maanden.

Op de vraag welke onderwerpen zijn besproken met de gastouders door GOB Elite geeft 81% aan dat het pedagogisch beleid is besproken en 96% geeft aan dat de voortgang van de opvang is besproken.

#### Observatie

Niet bij alle gastouders is bekend dat een pedagogische observatie wordt uitgevoerd. 52% geeft aan dat dit niet gebeurt. De houder vertelt dat bij 90% van de huisbezoeken er kinderen in de opvang aanwezig zijn. Tijdens het gesprek observeert zij de omgang tussen gastouder en kinderen. Het is mogelijk dat gastouders zich daar niet van bewust zijn.

## Scholing

De gastouders geven aan dat de houder scholingen organiseert. Zo wel fysieke bijeenkomsten als digitale scholingen. Onder andere wordt een bijeenkomst over Meervoudige Intelligentie genoemd. De houder toont de afspraak met de aanbieder. De bijeenkomst vond plaats op 26 september 2022.

## **Gebruikte bronnen**

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen 6-7-2023)
- Interview houder (Mw. M. van Roijen)
- Pedagogisch beleidsplan
- Verslag(en) jaarlijks(e) bezoek(en) en voortgangsgesprek(ken)
- Vragenlijst gastouderbureau Elite 2023(Enalyzer 6-7-2023)

## 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**

#### **Beoordeling:**

**Alle personen zijn door het GOB geregistreerd en gekoppeld in het Personen Register Kinderopvang (PRK).**

Dat blijkt uit onderstaande bevindingen:

#### De houder en bemiddelingsmedewerkers

De houder staat in het Handelsregister ingeschreven als een eenmanszaak. De houder heeft een VOG natuurlijk persoon. De inschrijving in het PRK en de VOG-controle zijn in orde.

De medewerkers die het afgelopen jaar hebben ondersteund bij de werkzaamheden van het GOB zijn ingeschreven in het PRK en daarin gekoppeld aan de houder. Ook de webmaster en boekhouder zijn geregistreerd en gekoppeld.

#### Gastouders, volwassen huisgenoten en structureel aanwezig

De toezichthouder toetst steekproefsgewijs bij 5 aangesloten gastouders of registratie en koppeling in het PRK heeft plaatsgevonden. Alle gastouders, geregistreerde volwassen huisgenoten en eventueel structureel aanwezig zijn gekoppeld.

### **Personeelsformatie per gastouder**

#### **Beoordeling:**

**Het GOB heeft het afgelopen jaar 16 uur per gastouder besteed aan begeleiding en bemiddeling.**

Dat blijkt uit onderstaande bevindingen:

Berekening beschikbare uren.

Aantal aangesloten gastouders volgens het LRK op 11-07-2023 =	Minimaal aantal uur te besteden per gastouder=	<b>Minimaal aantal uren dat nodig</b> is voor bemiddeling en begeleiding per jaar=
42	16	42 x 16 = <b>672</b> uur

Aantal bemiddelingsmedewerkers en het aantal uren dat zij werken per week=	In totaal beschikbaar per week=	x 46 functionele werkweken per jaar= <b>aantal beschikbare uren</b>
Bemiddelingsmedewerker 1: 40 uur	40 uur	40 x 46 = <b>1840</b> uur

Het aantal beschikbare uren is groter dan het aantal minimaal benodigde uren. De houder kan voldoende begeleiding en bemiddeling bieden per jaar.

#### Werkzaamheden

De houder noemt onder andere de volgende werkzaamheden die zij uitvoert om gastouders voldoende te kunnen bemiddelen en begeleiden:

- Communicatie via mail/telefoon/app maar ook live (ook onaangekondigd)
- Evaluaties (voortgangsgesprekken)
- Risico-inventarisaties
- Koppelingsgesprekken
- "Troubleshooting"
- Intakegesprekken
- EHBO avonden
- Inval regelen voor vakanties/inval regelen voor zwangerschapsverlof.
- Contracten maken en aanpassen/facturen maken/jaarprijzen maken
- Gesprekken vraagouders
- Regelen van e-learning/themabijeenkomsten organiseren/EHBO avonden organiseren
- Nieuwsbrieven maken

#### Steekproef administratie:

De toezichthouder toetst in de administratie van het GOB bij 3 gastouders of huisbezoeken, contactmomenten en scholing hebben plaatsgevonden. Bij 2 gastouders hebben 3 huisbezoeken plaatsgevonden in het afgelopen jaar, bij 1 gastouder zijn 2 huisbezoeken geweest.

De houder registreert niet alle contactmomenten. Zelfs niet alle (onaangekondigde) huisbezoeken. De toezichthouder adviseert de houder dit wel te doen. Daarmee kan de houder duidelijk aantonen dat de 16 uur aan begeleiding per gastouder behaald wordt.

#### Uitkomst vragenlijsten gastouders:

De toezichthouder heeft 30 vragenlijsten ontvangen die zijn ingevuld door gastouders die zijn aangesloten bij GOB Elite. De vragenlijsten zijn anoniem ingevuld. Niet alle vragenlijsten (27%) zijn volledig ingevuld.

Van 29 gastouders geeft 48% aan dat het GOB afgelopen jaar 2x op huisbezoek is geweest, 28% geeft aan dat het GOB 3x op huisbezoek is geweest en 7% geeft aan dat het GOB vaker dan 3x op huisbezoek is geweest.

#### **Aandachtspunt:**

10% van de 29 gastouders geeft aan dat het GOB het afgelopen jaar niet op huisbezoek is geweest. Hier is geen toelichting bij gegeven.

De toezichthouder bespreekt dit met de houder. De houder begrijpt deze uitkomst niet en heeft geen verklaring.

De duur van de huisbezoeken is volgens 52% een half uur tot een uur. En 41% geeft aan dat de huisbezoeken 1 tot 2 uur duren.

De reden van het huisbezoek was een intake gesprek, een koppelingsgesprek, de risico-inventarisatie, het voortgangsgesprek of zomaar onaangekondigd.

#### **Gebruikte bronnen**

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen 6-7-2023)



- Interview houder (Mw . M. van Roijen)
- Personenregister Kinderopvang
- Landelijk Register Kinderopvang
- VOG verificatie houder Nederlands Handelsregister
- Vragenlijst gastouderbureau Elite 2023(Enalyzer 6-7-2023)

## 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

#### **Beoordeling:**

**De houder informeert ouders voldoende over de volgende onderwerpen:**

- **de uitvoeringskosten;**
- **algemeen beleid;**
- **de bereikbaarheid;**
- **het laatste inspectierapport;**
- **de Geschillencommissie Kinderopvang.**

Dat blijkt uit onderstaande bevindingen:

#### Uitvoeringskosten GOB:

De toezichthouder toetst 3 schriftelijke overeenkomsten tussen GOB en vraagouders. Hierin staat duidelijk vermeld welk deel van het betaalde bedrag voor het GOB is. En welk deel voor de gastouder.

#### Algemeen beleid

De houder beheert een website. Hierop is onder meer het pedagogisch beleidsplan inzichtelijk. En ook veiligheidsprotocollen en verklaringen.

Via de website kunnen ouders inloggen op het ouderportaal voor de persoonlijke pagina met urenregistraties, facturen en jaargaves.

#### Bereikbaarheid

Op de website staat de telefonische bereikbaarheid vermeld en het mailadres. De houder is 40 uur per week bereikbaar, vertelt zij. Tijdens afwezigheid (bij ziekte bijvoorbeeld) regelt zij telefonische vervanging.

In de vragenlijst is gastouders gevraagd hoe zij de bereikbaarheid van GOB Elite ervaren. 86% van 22 gastouders geeft aan dat de bereikbaarheid goed is.

#### Inspectierapporten GGD

Op de website van GOB Elite zijn de inspectierapporten van de afgelopen jaren inzichtelijk.

#### Geschillencommissie Kinderopvang

Op de website van GOB Elite is de klachtenregeling inzichtelijk. Daarin wordt genoemd dat het GOB is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

### Oudercommissie

#### **Beoordeling:**

**Het GOB heeft geen actieve oudercommissie (OC). De houder betreft vraagouders voldoende bij de onderwerpen waarvoor ouders adviesrecht hebben.**

### Dat blijkt uit onderstaande bevindingen:

Het GOB heeft minder dan 50 ingeschreven gastouders.

De houder heeft dan een inspanningsverplichting om een oudercommissie te vormen. En de plicht om ouders te betrekken bij beleidswijzigingen waar zij adviesrecht over hebben.

De houder geeft aan een "minder actieve oudercommissie" te hebben. De houder noemt 3 namen van vraagouders die aan deze OC deelnemen. Een soort slapende OC die bij elkaar geroepen kan worden wanneer de houder advies wil vragen. Dat is het afgelopen jaar niet gebeurd. Er zijn geen beleidswijzigingen geweest.

### Inspanning van de houder

De houder van het GOB geeft aan tijdens de jaarlijkse evaluatiegesprekken met vraagouders de oudercommissie en het adviesrecht "aan te stippen".

### Betrekken van ouders

Het adviesrecht van ouders geldt voor de volgende onderwerpen:

- het organiseren van de gastouderopvang zodat het leidt tot verantwoorde kinderopvang;
- het pedagogisch beleid;
- voeding;
- het algemene beleid op het gebied van opvoeden, veiligheid of gezondheid;
- de openingstijden;
- de klachtenregeling;
- wijziging van de prijs van de gastouderopvang.

Wanneer de houder een beleidswijziging wil invoeren op één van deze onderwerpen, zal zij de "slapende" oudercommissie bij elkaar roepen, geeft de houder aan. Zo staat het ook beschreven in het document "Klachtenregeling oudercommissie van Elite Gastouderbureau: Adviesrecht oudercommissie", wat op de website staat.

### Klachten en geschillen

#### **Beoordeling:**

**De houder heeft een klachtenregeling getroffen die voldoet aan gestelde eisen.**

### Dit blijkt uit de volgende bevindingen:

#### De interne klachtenregeling

De houder heeft een klachtenregeling opgesteld en deze schriftelijk vastgelegd (versie april 2019). In de klachtenregeling staat dat een ouder een klacht schriftelijk moet indienen. De klacht kan gaan over de overeenkomst met de houder of het gedrag van de houder of een medewerker.

#### De klachtenregeling heeft de juiste inhoud

In de klachtenregeling staat dat de houder:

- de klacht met aandacht onderzoekt;
- de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de behandeling;
- de klacht zo snel mogelijk afhandelt;
- de klacht binnen 6 weken afhandelt;
- de ouder schriftelijk informeert over de beoordeling;
- in het oordeel een duidelijke periode stelt waarbinnen maatregelen worden genomen.

### De houder informeert ouders over de klachtenregeling

De houder informeert ouders over de klachtenregeling door deze op de website te plaatsen.

### Jaarverslag

De houder geeft aan dat er het afgelopen jaar geen schriftelijke klachten zijn ingediend. Het maken van een jaarverslag klachten is dan niet verplicht.

Op de website heeft de houder wel een document "openbaar verslag klachten 2022" geplaatst. Daarin wordt verwezen naar de klachtenregeling van GOB Elite. Er staat dat er geen klachten zijn ingediend bij de Geschillencommissie en dat "*Er wordt af en toe gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot bemiddeling door de directeur van Elite Gastouderbureau*" (citaat openbaar verslag klachten).

Het document voldoet niet aan de eisen die de wet kinderopvang stelt aan een jaarverslag klachten. Maar omdat het jaarverslag niet verplicht is, heeft de toezichthouder dit niet beoordeeld.

### Aansluiting Geschillencommissie Kinderopvang

De houder is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang sinds november 2015.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder (Mw. M. van Roijen)
- Schriftelijke overeenkomst(en)
- Website (<https://www.elite-gastouderbureau.nl/>)
- Klachtenregeling
- Jaarverslag klachten
- Aansluiting geschillencommissie
- Overeenkomst gastouderbureau - vraagouder
- Vragenlijst gastouderbureau Elite 2023(Enalyzer 6-7-2023)

## 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

#### **Beoordeling:**

**De houder draagt zorg voor het voldoen aan gestelde kwaliteitscriteria zoals het uitvoeren van intakegesprekken, het uitvoeren van huisbezoeken 2x per jaar en het uitvoeren van een mondelinge evaluatie met de vraagouders.**

Dat blijkt uit onderstaande bevindingen:

#### Intake- en koppelingsgesprekken:

De houder vertelt dat intakegesprekken plaatsvinden op de opvanglocatie. Tijdens deze gesprekken wordt gekeken of de gastouder past in de visie van GOB Elite. Daarna wordt een afspraak gemaakt voor de risico-inventarisatie en het ondertekenen van contracten.

De toezichthouder toetst steekproefsgewijs bij 2 gastouders de intake/koppeling is uitgevoerd. Van deze getoetste gastouders toont de houder bewijs van een intake/koppelingsgesprek.

Ook met vraagouders vindt een intakegesprek plaats, vertelt de houder. Dit gesprek vindt plaats bij de ouders thuis. Ouders ontvangen een informatiepakket over GOB Elite, met toelichting. Daarna vindt de koppeling plaats op de opvanglocatie. Contracten worden dan ondertekend.

#### Minimaal twee huisbezoeken per jaar waarvan één voor het voortgangsgesprek.

De toezichthouder toetst steekproefsgewijs in de administratie bij 3 opvanglocaties of er het afgelopen jaar twee huisbezoeken hebben plaatsgevonden. Bij de 3 gastouders zijn minimaal 2 huisbezoeken uitgevoerd waaronder voor het voortgangsgesprek.

#### Mondelinge evaluaties met vraagouders

Een houder dient mondelinge evaluaties met vraagouders uit te voeren en dit schriftelijk vast te leggen. De toezichthouder toetst steekproefsgewijs bij 3 vraagouders of de evaluatie is uitgevoerd. Van de 3 vraagouders toont de houder een document met besproken onderwerpen n.a.v. telefonisch contact.

#### Aantal kinderen bij gastouder

In het softwaresysteem PortaBase vullen de gastouders in hoeveel kinderen bij hen per dag aanwezig zijn.

#### Eisen aan opvangvoorziening en voertaal

Eisen die gesteld worden aan de opvanglocatie en de gesproken taal wordt door de houder/bemiddelingsmedewerker gecontroleerd tijdens de huisbezoeken.

### Administratie gastouderbureau

#### **Beoordeling:**

## De administratie van GOB Elite bevat de vereiste onderdelen die getoetst zijn.

Dit blijkt uit onderstaande bevindingen:

GOB Elite voert een administratie met het softwaresysteem Portabase. De houder toont alle gegevens waar om gevraagd wordt. De administratie bevat de volgende vereiste onderdelen:

Onderdeel	Met daarin specifiek benoemd:
Een overzicht van alle personen die werkzaam zijn bij het GOB.	Per persoon: - naam, - burgerservicenummer - geboortedatum.
Een overzicht van de samenstelling van de OC.	
Schriftelijke overeenkomsten met alle vraagouders.	Per overeenkomst: - uurprijs van de gastouderopvang, - uitvoeringskosten van het GOB, - naam, geboortedatum, adres, postcode en woonplaats van het kind, - het aantal uur opvang per kind per jaar, - de duur van de overeenkomst.
Bankafschriften waaruit de betalingen van de vraagouder aan het GOB blijken.	
Bankafschriften waaruit de betalingen van het GOB aan de gastouder blijken.	
Gegevens over de einddatum van de overeenkomsten met de vraagouders.	

### Gebruikte bronnen

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen 6-7-2023)
- Bankafschriften waaruit betalingen van de vraagouder aan gastouderbureau blijken
- Bankafschriften waaruit de betalingen gastouderbureau aan gastouder blijken
- 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
- Overzicht van alle bij het gastouderbureau werkzame personen
- Factuur gastouderbureau aan de gastouder
- Factuur gastouderbureau aan de vraagouder
- Query belastingdienst (peildatum 3 juli 2023)
- Vragenlijst gastouderbureau Elite 2023(Enalyzer 6-7-2023)

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Pedagogisch beleid</b>
<b>Pedagogische praktijk</b>
<p>De houder van een gastouderbureau voert een zodanig beleid dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders een pedagogisch beleid uitvoeren dat in de praktijk leidt tot verantwoorde gastouderopvang. (art 1.49 lid 4a en 1.56 lid 1 Wet kinderopvang)</p>
<b>Personeel</b>
<b>Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang</b>
<p>In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>de houder of voorgenomen houder van een gastouderbureau;</li><li>de personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert of daarvoor beschikbaar zijn.</li></ol> <p>Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder ingeschreven in het personenregister kinderopvang. (art 1.56 lid 3 Wet kinderopvang)</p> <p>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)</p> <p>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)</p>
<b>Personeelsformatie per gastouder</b>
<p>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)</p>
<b>Ouderrecht</b>
<b>Informatie</b>
<p>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)</p> <p>De houder van een gastouderbureau informeert vraagouders en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid. (art 1.54a lid 1 Wet kinderopvang)</p>

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)

### 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 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 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 : Elite Gastouderbureau  
Website : <http://www.elite-gastouderbureau.nl>  
Vestigingsnummer KvK : 000004945743  
Aantal kindplaatsen :

### **Gegevens houder**

Naam houder : Marina Van Roijen  
KvK nummer : 39073317  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

### **Gegevens toezichthouder (GGD)**

Naam GGD : GGD Flevoland  
Adres : Postbus 1120  
Postcode en plaats : 8200 BC LELYSTAD  
Telefoonnummer : 088-0029910  
Onderzoek uitgevoerd door : M Oortwijn

### **Gegevens opdrachtgever (gemeente)**

Naam gemeente : Almere  
Adres : Postbus 200  
Postcode en plaats : 1300 AE ALMERE

### **Planning**

Datum inspectie : 11-07-2023  
Opstellen concept inspectierapport : 31-07-2023  
Vaststelling inspectierapport : 15-08-2023  
Verzenden inspectierapport naar houder : 15-08-2023  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 15-08-2023  
Openbaar maken inspectierapport :



## Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

De houder heeft geen gebruik gemaakt van de gelegenheid een zienswijze in te dienen.