

## Inspectierapport

Korelon B.V. (GOB)  
Noordeinde 188  
3341LW Hendrik-Ido-Ambacht  
Registratienummer 125774060

Toezichthouder:  
In opdracht van gemeente:  
Datum inspectie:  
Type onderzoek:  
Status:

Dienst Gezondheid en Jeugd  
Hendrik-Ido-Ambacht  
12-11-2019  
Jaarlijks onderzoek  
Definitief

# Inhoudsopgave

<b>INHOUDSOPGAVE</b> .....	<b>2</b>
<b>HET ONDERZOEK</b> .....	<b>3</b>
ONDERZOEKSOPZET .....	3
BESCHOUWING .....	3
ADVIES AAN COLLEGE VAN B&W .....	4
<b>OBSERVATIES EN BEVINDINGEN</b> .....	<b>5</b>
PEDAGOGISCH BELEID .....	5
PERSONEEL .....	6
VEILIGHEID EN GEZONDHEID .....	8
OUDERRECHT .....	10
KWALITEIT GASTOUDERBUREAU EN ZORGPLICHT .....	13
<b>OVERZICHT GETOETSTE INSPECTIE-ITEMS</b> .....	<b>15</b>
PEDAGOGISCH BELEID .....	15
PERSONEEL .....	15
VEILIGHEID EN GEZONDHEID .....	16
OUDERRECHT .....	18
KWALITEIT GASTOUDERBUREAU EN ZORGPLICHT .....	20
<b>GEGEVENS VOORZIENING</b> .....	<b>24</b>
OPVANGGEGEVENS .....	24
GEGEVENS HOUDER .....	24
<b>GEGEVENS TOEZICHT</b> .....	<b>24</b>
GEGEVENS TOEZICHTHOUDER (GGD) .....	24
GEGEVENS OPDRACHTGEVER (GEMEENTE) .....	24
PLANNING .....	24
<b>BIJLAGE: ZIENSWIJZE HOUDER GASTOUDERBUREAU</b> .....	<b>25</b>

# 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.

## Beschouwing

### **Algemeen:**

Gastouderbureau Korelon is in 2007 opgericht als eenmanszaak en per 2010 omgezet in Korelon BV. Het gastouderbureau is een Christelijk en een landelijk werkend bureau. GOB Korelon brengt gastouderopvang tot stand door middel van bemiddeling en begeleiding waarbij tevens binnen de kassiersfunctie de betalingen van ouders aan gastouders geschiedt.

### **Inspectiegeschiedenis:**

- in 2017 volledig onderzoek; *geen overtredingen geconstateerd;*
- in 2018 volledig onderzoek; *geen overtredingen geconstateerd;*
- mei 2019 een incidenteel onderzoek op alle voorwaarden met betrekking tot de meldcode.

Een overtreding geconstateerd op: *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.*

### **Huidige inspectie:**

Het jaarlijkse inspectiebezoek is uitgevoerd op 12 november 2019 en heeft zich gericht op alle voorwaarden uit de Wet Kinderopvang. Op deze dag heeft er een interview plaatsgevonden met de houder van gastouderbureau Korelon.

De houder heeft voorafgaande aan het bezoek verschillende documenten digitaal aangeleverd vóór het inspectiebezoek. Ten tijde van het inspectiebezoek zijn er volgens het Landelijke Register Kinderopvang 249 geregistreerde gastoudervoorzieningen bij het gastouderbureau Korelon.

### Overtreding

Tijdens dit onderzoek blijken twee verklaringen omtrent het gedrag niet in het persoonsregister te staan ingeschreven. Het gaat om de verklaring omtrent het gedrag van de houder en van een personeelslid van de administratie. Daardoor is er een overtreding op de voorwaarde:

*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 is op de hoogte gesteld en heeft direct de verklaringen omtrent het gedrag aangevraagd. In het persoonsregister (PRK) is te zien dat de houder in 2018 stond ingeschreven. Over het personeelslid zijn er geen gegevens uit 2018 te zien. Met de houder is besproken dat wanneer iemand 4 maanden ongekoppeld in het register staat, deze persoon automatisch door het PRK wordt uitgeschreven.

### Bespreekpunten tussen de houder en de bemiddelingsmedewerkers

De houder heeft n.a.v. het onderzoek aangegeven de volgende punten nog specifiek te bespreken met de bemiddelingsmedewerkers.

- *Voordat een onderzoek voor registratie (OVR) bij de gastouder plaatsvindt, is het noodzakelijk dat de bemiddelingsmedewerker actief controleert of het actieplan van de risico-inventarisatie op de opvanglocatie is uitgevoerd.*
- *Tijdens het onderzoek voor registratie moeten alle voorwaarden voldoen.*

Per domein is een toelichting gegeven op de getoetste voorwaarden. Achterin het rapport is de lijst geplaatst van alle getoetste items bij dit onderzoek.

#### Advies aan College van B&W

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingsbeleid.

# Observaties en bevindingen

## Pedagogisch beleid

De houder is verplicht om een pedagogisch beleid te hebben. Het pedagogisch beleid moet minimaal bestaan uit een aantal onderdelen. De houder is er verantwoordelijk voor dat de gastouders handelen volgens het pedagogisch beleid.

De wet- en regelgeving voor het pedagogisch klimaat kent vier pedagogische basisdoelen, namelijk: Het bieden van emotionele veiligheid, het stimuleren van de persoonlijke en sociale vaardigheden en de overdracht van waarden en normen. Deze vier basisdoelen zijn vastgelegd in het Besluit Kwaliteit Kinderopvang.

### Pedagogisch beleidsplan

#### **Conclusie**

*Het gastouderbureau voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen voor het pedagogisch beleid.*

Dit blijkt uit de onderstaande gegevens.

- Gastouderbureau Korelon heeft een pedagogisch beleidsplan. Het pedagogisch beleidsplan bevat een voor het gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen. Zij verwoordt in haar pedagogische beleidsplan het volgende;  
*"Voor elk kind is het belangrijk opgevoed te worden met de Bijbel en de Bijbelse boodschap. Het feit dat een kind opvang nodig heeft, verandert hier niets aan. Als we uitgaan van het belang van het kind, is christelijke kinderopvang dus heel belangrijk. Uit recent onderzoek van Universiteit Leiden is gebleken dat gastouderopvang in vergelijking met de kinderdagverblijven beter is voor kinderen<sup>1</sup>). Wij delen deze mening. Daarom vinden we het belangrijk dat alle kinderen die christelijke opvang nodig hebben, ook daadwerkelijk binnen een christelijk gezin kunnen worden opgevangen. Voor jonge kinderen is vooral de rust binnen het gastgezin, de vertrouwde van de gastouder, en de overeenkomst met 'gewoonten en gebruiken' thuis heel belangrijk. Bij oudere kinderen ligt de nadruk in identiteit vooral op de levenswijze van de gastouder, haar taalgebruik en haar manier van reageren en handelen (voorbeeldfunctie).  
De ontwikkeling die een kind doormaakt is erg belangrijk voor de verdere ontplooiing. Het kind bouwt de eigen emotionele basiszekerheid op voor het latere leven. Ieder kind ontwikkelt zich daarbij op zijn eigen unieke wijze en in zijn eigen tempo. Van essentieel belang hierbij zijn de omgeving en de sfeer waarin het kind zich bevindt. Liefde, veiligheid en stabiliteit zijn hierbij sleutelwoorden."*
- De vier wettelijk vastgestelde competenties zijn concreet en observeerbaar opgenomen in het beleidsplan. Deze competenties zijn gericht op het bieden van emotionele veiligheid, het stimuleren van de persoonlijke en sociale vaardigheden en de overdracht van normen en waarden tijdens de opvang.
- De eisen die gesteld worden aan de voorzieningen waar opvang plaatsvindt staan beschreven. Onder andere op gebied van de veiligheid en de binnen- en buitenspeelruimte.
- Het aantal kinderen en de leeftijden van die kinderen dat door de gastouder mag worden opgevangen en staan beschreven.

## **Pedagogische praktijk**

### **Conclusie**

*Het gastouderbureau voert een zodanig beleid dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders een pedagogisch beleid uitvoeren dat in de praktijk leidt tot verantwoorde kinderopvang. Dit blijkt uit de onderstaande gegevens.*

- Er werken 6 bemiddelingsmedewerkers en zij dragen er zorg voor dat op alle voorzieningen voor gastouderopvang het pedagogisch beleid wordt uitgevoerd.
- De gastouders worden geïnformeerd over het pedagogisch beleidsplan bij aanvang van de opvang.
- Het pedagogisch handelen wordt besproken tijdens het intake- en koppelingsgesprek, bij de voortgangsgesprekken en de evaluatiegesprekken.
- Er worden thema-avonden georganiseerd waar pedagogische onderwerpen aan bod komen.
- Tijdens de huisbezoeken wordt het pedagogisch beleid gekoppeld aan de praktijk.

In 2019 is de volgende training gegeven:

- *de basiscompetenties en het schrijven van een pedagogisch werkplan;*

### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder gastouderbureau
- Informatiemateriaal voor ouders
- Website
- Pedagogisch beleidsplan (concept versie 2019)
- Pedagogisch werkplan

## **Personeel**

### **Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang**

#### **Conclusie**

*De houder voldoet niet aan de vastgestelde kwaliteitseisen betreffende de verklaringen omtrent het gedrag en het personenregister kinderopvang (PRK). Dit blijkt uit de onderstaande gegevens.*

Tijdens het onderzoek is het personenregister kinderopvang geraadpleegd om te beoordelen of de houder staat ingeschreven in het persoonsregister en gekoppeld is aan het gastouderbureau. Er is steekproefsgewijs een onderzoek gedaan bij 11 gastouderopvangdossiers. Daarnaast zijn alle bemiddelingsmedewerkers, de personeelsleden van de administratie en de houder gecontroleerd.

Het volgende is beoordeeld:

- *Zijn de gastouders, hun eventuele volwassen huisgenoten en structureel aanwezig op de voorziening voor gastouderopvang ingeschreven en gekoppeld aan het gastouderbureau.*
- *En is het personeel van de administratie en de houder ingeschreven en gekoppeld aan het gastouderbureau.*

Uit de steekproef blijkt dat:

- *De houder en één personeelslid van de administratie niet staan ingeschreven in het PRK.*
- *De beoordeelde gastouderdossiers, de bemiddelingsmedewerkers en het overige personeel op de administratie wel staan ingeschreven en ook zijn gekoppeld aan het gastouderbureau Korelon.*

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

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)

### **Personeelsformatie per gastouder**

#### **Conclusie**

*Gezien de totale werkzame uren van de bemiddelingsmedewerkers is er voldoende aan personeelsformatie beschikbaar om elke gastouder minimaal 16 uur te begeleiden.*  
Dit blijkt uit de onderstaande gegevens.

Ten tijde van de inspectie zijn er volgens het LRK 249 geregistreerde voorzieningen gastouderopvang aangesloten bij gastouderbureau Korelon. Voor de berekening van het minimale aantal uren begeleiding en bemiddeling is uitgegaan van 249 voorzieningen.

Op jaarbasis zal er minimaal 3984 uur (249 gastouders x 16 uur) besteed moeten worden aan begeleiding en bemiddeling.

Er werken 6 bemiddelingsmedewerkers voor gastouderbureau Korelon op basis van een freelance overeenkomst.

Gemiddeld werken de bemiddelingsmedewerkers 16-20 uur per week waardoor zij jaarlijks 4968 uur aan begeleiding en bemiddeling kunnen bieden (*namelijk 108 uur (gemiddeld 18 uur x 6 medewerkers) x 46 weken = 4968 uur*).

Er is voldoende uren beschikbaar om elke gastouder minimaal 16 uur te begeleiden.

Van 10 gastoudervoorzieningen is een overzicht van het aantal gesprekken met de gastouders ingezien.

Het gastouderbureau verzorgt onder andere aan begeleiding en bemiddeling door onder andere;

- *het houden van intakegesprekken;*
- *het houden van koppelingsgesprekken;*
- *het voeren van de jaarlijks voortgangsgesprekken met de gastouder en 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;*
- *het verzorgen van de betalingen aan de gastouder;*
- *het verzorgen van de maandelijkse urenregistratie en jaarlijkse overzichten.*

#### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder gastouderbureau
- Personen Register Kinderopvang
- Website
- Diploma(s)/kwalificatie(s) beroepskrachten

### **Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid**

#### **Conclusie**

*Het gastouderbureau voldoet aan alle eisen die gesteld worden bij het domein Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid. Dit blijkt uit de onderstaande gegevens. Er zijn 10 dossiers van de gastouders ingezien.*

Gastouderbureau Korelon maakt gebruik een risico-inventarisatiemodel voor de gastouderopvang van de (VGOB) Vereniging Gastouderbranche Nederland.

Deze inventarisatie bestaat uit diverse knelpunten gericht op de veiligheid en gezondheid. De verplichte thema's vanuit de Wet Kinderopvang zijn in de inventarisatie verwerkt namelijk: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden en ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen.

Aan de knelpunten zijn oplossingenlijsten en maatregelen gekoppeld. Naar aanleiding van de inventarisatie wordt er een actieplan opgesteld die door zowel de gastouder als de bemiddelingsmedewerker worden getekend.

Tijdens de huisbezoeken bespreekt en observeert de bemiddelingsmedewerker of de veiligheidsrisico's en de gezondheidsrisico's voldoende geborgd zijn door de gastouder. De houder geeft aan dat de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid vóór aanvang en jaarlijks wordt uitgevoerd en daarnaast in ieder geval in de volgende situaties:

- *bij aanpassingen en/of verbouwingen aan de woning;*
- *bij een verhuizing;*
- *verandering van gezinssamenstelling.*

Er zijn 10 dossiers van de gastouders ingezien. Er is beoordeeld of de risico-inventarisaties jaarlijks (binnen de 12 maanden) zijn ingevuld en zijn ondertekend. Uit het onderzoek blijkt dat de documenten op orde zijn.

Er is met de houder besproken dat er in het afgelopen jaar zowel tijdens de onderzoeken voor registraties als bij de jaarlijkse inspecties risico's in de praktijk worden geconstateerd. Uit de inspectierapporten van het afgelopen jaar blijken risico's op het gebied van veiligheid en gezondheid onvoldoende worden waargenomen, niet juist worden ingeschat en er risico's en de bijhorende maatregelen niet in de risico-inventarisaties worden vastgelegd.

De houder heeft n.a.v. dit gesprek aangegeven de volgende punten nog specifiek te bespreken met de bemiddelingsmedewerkers.

- *Alvorens een onderzoek voor registratie (OVR) bij de gastouder plaatsvindt, is het noodzakelijk dat de bemiddelingsmedewerker actief controleert of het actieplan van de risico-inventarisatie op de opvanglocatie is uitgevoerd. Tijdens het onderzoek voor registratie moeten alle voorwaarden voldoen.*



## **Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**

### **Conclusie**

*De houder voldoet aan de wettelijke eisen die gesteld worden aan de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Dit blijkt uit de onderstaande gegevens.*

### **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 het model dat is uitgegeven door de Brancheorganisatie kinderopvang.*
- *De meldcode bevat de wettelijk vereiste elementen.*
- *In de meldcode is een stappenplan opgenomen. Het stappenplan voldoet aan de gestelde eisen.*
- *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 bevordering van de kennis en het gebruik**

- *De gastouders zijn in het bezit van de meldcode óf in een papierenversie óf in een digitale versie. Deze is beschikbaar via Kidsvison.*
- *Tijdens elk voortgangsgesprek met de gastouder wordt de meldcode en ook de routekaart van de meldcode besproken.*
- *Uit het interview met de houder blijkt dat zij ook de kennis over de verschillende handelwijzen bevordert bij de gastouders.*

### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder gastouderbureau
- Informatiemateriaal voor ouders
- Website
- Beleid veiligheid- en gezondheid
- Ongevallenregistratie
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

### **Informatie**

#### **Conclusie**

*Het gastouderbureau voldoet aan de beoordeelde eisen die gesteld worden bij het domein Informatie. Dit blijkt uit de onderstaande gegevens. Er zijn 10 dossiers van gast- en vraagouders ingezien.*

#### De overeenkomsten

- *De houder heeft drie schriftelijke overeenkomsten namelijk: een overeenkomst "ouder-Korelon", een overeenkomst van opdracht tussen gastouder- vraagouder ( opvang aan huis) en een overeenkomst van opdracht tussen gastouder – vraagouder (opvang bij gastouder)*
- *In de overeenkomst van opdracht tussen de gastouder en vraagouder en in de overeenkomst tussen de ouder en het gastouderbureau wordt een verwijzing gemaakt naar het afsprakenformulier. In dit formulier is te zien welke kinderen er worden opgevangen en welk bedrag de gastouder ontvangt.*
- *Op het formulier wordt voor de tarieven aan het gastouderbureau een verwijzing gemaakt naar de website van Korelon. Onder "ouders-tarieven" staan de uitvoeringskosten beschreven.*
- *De bureaunkosten zijn vaste maandelijkse bedragen per gezin.*
- *Er kan gekozen worden voor een basispakket of een compleetpakket.*
- *Het gastouderbureau maakt voor de kassiersfunctie gebruik van een digitaal administratie systeem KidsVision.*

#### Informatie over de bereikbaarheid

De houder is te bereiken via de telefoon en via de e-mail. Via de website van GOB Korelon zijn deze contactgegevens te vinden.

#### Informatie over het inspectierapport van de GGD

Het inspectierapport is op de website in te zien onder "downloads".

#### Informatie over de klachtenregeling

De interne klachtenregeling is op de website geplaatst.

## **Oudercommissie**

### **Conclusie**

*Het gastouderbureau voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen over het adviesrecht van de vraagouders. Dit blijkt uit de onderstaande gegevens.*

### **Reglement**

De houder heeft een reglement oudercommissie vastgesteld en deze voldoet. 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. Als het reglement wordt gewijzigd, gebeurt dit pas na goedkeuring van de oudercommissie.*

### **De oudercommissie is ingesteld**

Gastouderbureau Korelon heeft een oudercommissie ingesteld en deze bestaat uit drie leden. De oudercommissie voldoet aan de volgende voorwaarden:

- *De houder en personen werkzaam bij het gastouderbureau zijn geen lid van de oudercommissie.*
- *De leden van de oudercommissie worden gekozen uit en door de vraagouders.*
- *De houder stelt de oudercommissie in de gelegenheid haar eigen werkwijze te bepalen.*

## **Klachten en geschillen**

### **Conclusie**

*Het gastouderbureau voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen voor de afhandeling van klachten en geschillen. Dit blijkt uit de onderstaande gegevens.*

### **De klachtenregeling**

Het gastouderbureau heeft een interne klachtenregeling opgesteld voor behandeling van klachten van ouders. De houder brengt de klachtenregeling ten behoeve van ouders en wijzigingen daarvan op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

In deze regeling is opgemaakt dat ouders de mogelijkheid hebben klachten in te dienen over;

- *gedragingen van de houder of een personeelslid jegens een ouder of kind en*
- *de overeenkomst tussen houder en ouder over de opvang.*

In deze regeling staat ook beschreven hoe afhandeling van klachten plaatsvindt, namelijk 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 wordt afgehandeld;*
- *de klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld;*
- *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.*

### **Jaarverslag klachten**

Gastouderbureau Korelon heeft een jaarverslag klachten opgemaakt en deze voldoet, namelijk;

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.*

De houder brengt het verslag op passende wijze onder de aandacht van de ouders:

- *Het jaarverslag klachten 2018 is gepubliceerd op de website.*

### **Aangesloten bij de geschillencommissie**

De houder van een gastouderbureau is aangesloten bij een door de minister van Justitie en Veiligheid erkende geschillencommissie.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke
- Reglement oudercommissie
- Website
- Klachtenregeling
- Jaarverslag klachten
- Aansluiting geschillencommissie

### Kwaliteitscriteria

#### **Conclusie:**

*Het gastouderbureau voldoet aan de beoordeelde eisen die gesteld worden bij het domein Kwaliteitscriteria. Dit blijkt uit de onderstaande gegevens. Er zijn 10 dossiers van gast- en vraagouders ingezien.*

#### Minimaal twee keer per jaar bezoek aan de opvanglocatie

- *Ieder opvangadres wordt tenminste twee maal per jaar bezocht. Veelal wordt tegelijkertijd ook het jaarlijkse voortgangsgesprek gehouden met de gastouder. Het voortgangsgesprek wordt tevens schriftelijk vastgelegd. Op het moment dat deze gesprekken gecombineerd worden legt de bemiddelingsmedewerker nog een tweede huisbezoek af bij de gastouder.*

#### Evaluatiegesprek met vraagouder en het voortgangsgesprek met de gastouder

- *Na de start van de opvang vindt het eerste evaluatiegesprek plaats tussen de vraagouder, de gastouder en de bemiddelingsmedewerker. Vervolgens wordt jaarlijks in gespreksvorm met de vraagouder(s) de opvang geëvalueerd waarbij schriftelijke verslaglegging plaatsvindt.*
- *De evaluatiegesprekken (EG1 en EG2) worden aan de hand van een formulier besproken. EG1 staat voor evaluatiegesprek (het voortgangsgesprek) met alleen de gastouder en EG2 evaluatiegesprek met zowel de vraagouder als de gastouder.*
- *Voor de vraagouders die geen gesprek op de opvanglocatie willen wordt de opvang telefonisch geëvalueerd met de vraagouders.*

#### Verantwoord aantal op te vangen kinderen per gastouder

- *De houder heeft zicht over alle bemiddelende kinderen bij de gastouder.*
- *Het beleid is dat de gastouder wijzigingen door geeft aan het gastouderbureau. De bemiddelingsmedewerker beoordeelt tijdens de huisbezoeken, minimaal 2 keer per jaar het aantal op te vangen kinderen en verwerkt deze gegevens in een tabel.*
- *In het tabel worden alle kinderen, ook de kinderen via andere gastouderbureau, ingevuld. De volgende informatie wordt genoteerd: de dag, de leeftijden, de kinderen die flexibel komen en de eigen kinderen. De kinderen die incidenteel komen of alleen tijdens vakantieopvang worden apart vermeld. Het tabel staat verwerkt in de risico-inventarisatie en op het formulier van het voortgangsgesprek.*

## **Administratie gastouderbureau**

### **Conclusie:**

*Het gastouderbureau voldoet aan alle eisen die gesteld worden bij het domein Administratie. Dit blijkt uit de onderstaande gegevens.*

- *De houder heeft een digitaal systeem waarin de bezoeken staan weergegeven, waaronder de voortgangs- en evaluatiegesprekken.*
- *De voortgangs- en evaluatiegesprekken worden schriftelijk vastgelegd.*
- *In het digitale systeem vullen de gastouders een urenoverzicht per maand in. De houder controleert deze urenoverzichten.*
- *De houder heeft laten zien hoe de facturatie werkt namelijk de betaling van de vraagouders naar het gastouderbureau als tevens de betaling van het bureau naar de gastouders. In het systeem vullen de gastouders hun urenoverzicht per maand in. De vraagouders accorderen deze uren waarnaar de houder via het systeem een melding krijgt. De kassiersfunctie is inzichtelijk en verloopt volgens de gestelde eisen.*
- *Het gastouderbureau heeft een schriftelijke overeenkomst per vraagouder.*
- *De houder heeft tijdens de inspectie aangetoond dat het volgende aanwezig is:*
- *een risico-inventarisaties veiligheid en gezondheid van het opvangadres van de gastouder;*
- *een overzicht van alle aangesloten gastouders;*
- *een overzicht van alle ingeschreven kinderen;*
- *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 jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang;*
- *een jaaroverzicht per vraagouder.*

Ten tijde van de inspectie zijn er 249 gastouders geregistreerd via GOB Korelon.

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.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder gastouderbureau
- Personen Register Kinderopvang
- Reglement oudercommissie
- Informatiemateriaal voor ouders
- Website

## Overzicht getoetste inspectie-items

### Pedagogisch beleid

#### Pedagogisch beleidsplan

De houder van een gastouderbureau stelt een pedagogisch beleidsplan vast waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven.

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

Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen ten minste een beschrijving van: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen om persoonlijke en sociale competenties te ontwikkelen en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt.

(art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder a Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van het aantal kinderen dat door de gastouder wordt opgevangen en de leeftijden van die kinderen.

(art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder b Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de eisen die aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld.

(art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder c Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

#### Pedagogische praktijk

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 kinderopvang.

(art 1.49 lid 4a en 1.56 lid 1 Wet kinderopvang)

### 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 koppeling met de personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert, de gastouder of voorgenomen gastouder en andere personen van 18 jaar of ouder die op hetzelfde woonadres als de gastouder, voor zover dit tevens de opvanglocatie is, hun hoofdverblijf hebben of zullen hebben alsmede de personen van 18 jaar en ouder die structureel tijdens opvanguren aanwezig zijn of zullen zijn op de opvanglocatie, inclusief hemzelf.

(art 1.48d lid 2 en 3 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 toebedeling 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 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, indien een bij de onderneming werkzaam persoon 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, 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

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)

<p>Het reglement omvat regels omtrent de wijze waarop de leden van de oudercommissie worden gekozen, de zittingsduur en het aantal leden.</p> <p>(art 1.59 lid 2 Wet kinderopvang)</p>
<p>Het reglement omvat geen regels omtrent werkwijze van de oudercommissie.</p> <p>(art 1.59 lid 3 Wet kinderopvang)</p>
<p>De houder van een gastouderbureau wijzigt het reglement na instemming van de oudercommissie.</p> <p>(art 1.59 lid 5 Wet kinderopvang)</p>
<p>De houder van een gastouderbureau stelt binnen zes maanden na registratie een oudercommissie in.</p> <p><b>OF</b></p> <p>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.</p> <p>(art 1.58 lid 1 en 2 Wet kinderopvang)</p>
<p>De houder van een gastouderbureau en personen werkzaam bij het gastouderbureau zijn geen lid van de oudercommissie.</p> <p>(art 1.58 lid 5 Wet kinderopvang)</p>
<p>De leden van de oudercommissie worden gekozen uit en door de vraagouders.</p> <p>(art 1.58 lid 4 Wet kinderopvang)</p>
<p>De houder van een gastouderbureau stelt de oudercommissie in de gelegenheid haar eigen werkwijze te bepalen.</p> <p>(art 1.58 lid 6 Wet kinderopvang)</p>
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan artikel 1.56, eerste lid;</li> <li>- het beleid dat wordt gevoerd inzake het door de gastouder te voeren pedagogisch beleid;</li> <li>- voedingsaangelegenheden van algemene aard;</li> <li>- het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid of gezondheid;</li> <li>- openingstijden;</li> <li>- de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten;</li> <li>- wijziging van de prijs van gastouderopvang.</li> </ul> <p>Ook blijft de houder ouders de gelegenheid bieden om deel te nemen aan een oudercommissie.</p> <p>(art 1.58 lid 2 en 3 en 1.60 lid 1 Wet kinderopvang)</p>

## Klachten en geschillen

<p>De houder van een gastouderbureau treft ten behoeve van ouders een regeling voor de afhandeling van klachten over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of kind;</li> <li>- de overeenkomst tussen de houder en de ouder.</li> </ul> <p>(art 1.57b lid 1 Wet kinderopvang)</p>
<p>De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in ieder geval in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de ouder de klacht schriftelijk bij de houder van een gastouderbureau indient en dat de houder: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de klacht zorgvuldig onderzoekt;</li> <li>- de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;</li> <li>- de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelt;</li> <li>- de klacht uiterlijk zes weken na indiening afhandelt;</li> <li>- de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;</li> <li>- in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.</li> </ul> </li> </ul> <p>(art 1.57b lid 2 Wet kinderopvang)</p>

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 een door de minister van Justitie en Veiligheid erkende geschillencommissie 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 slaapruijnte, waaronder begrepen voor kinderen tot anderhalf jaar een op het aantal kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruijnte;
- 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)

<p>De administratie van een gastouderbureau bevat een afschrift van het reglement van de oudercommissie.</p> <p>(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder d Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>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.</p> <p>(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder e Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>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.</p> <p>(art 1.56 lid 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder a Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>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.</p> <p>(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)</p>
<p>De administratie van een gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van de vraagouder aan het gastouderbureau blijken.</p> <p>((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))</p>
<p>De administratie van een gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van het gastouderbureau aan de gastouder blijken.</p> <p>(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)</p>
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het door het gastouderbureau aan de voorziening voor gastouderopvang betaalde bedrag per jaar;</li> <li>- 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;</li> <li>- de naam van de vraagouders die van de voorziening voor gastouderopvang gebruik maken onder vermelding van het burgerservicenummer van deze vraagouders.</li> </ul> <p>(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)</p>
<p>De administratie van een gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per vraagouder, met vermelding van de naam, het burgerservicenummer en de geboortedatum van de vraagouder, met daarin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het aan het gastouderbureau over dat jaar te betalen bedrag per kind;</li> <li>- opgave van aantal uren per jaar dat per kind is afgenomen en de gemiddelde uurprijs per kind;</li> <li>- de voorzieningen voor gastouderopvang waar de vraagouder gebruik van maakt onder vermelding van het unieke registratienummer van deze gastouders.</li> </ul> <p>(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)</p> <p>(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)</p>

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 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 Regeling Wet kinderopvang)

## Gegevens voorziening

### Opvanggegevens

Naam voorziening : Korelon B.V.  
Website : [www.korelon.nl](http://www.korelon.nl)  
Vestigingsnummer KvK : 000013754440  
Aantal geregistreerde voorzieningen : 249

### Gegevens houder

Naam houder : Korelon B.V.  
Adres houder : Noordeinde 188  
Postcode en plaats : 3341LW Hendrik-Ido-Ambacht  
KvK nummer : 58187278  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

### Gegevens toezichthouder (GGD)

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

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

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

### Planning

Datum inspectie : 12-11-2019  
Opstellen concept inspectierapport : 12-12-2019  
Zienswijze houder : 27-12-2019  
Vaststelling inspectierapport : 31-12-2019  
Verzenden inspectierapport naar houder : 31-12-2019  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 31-12-2019  
Openbaar maken inspectierapport : 21-01-2020



## Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

Hartelijk dank voor uw komst, uw meedenken en de positieve beoordeling. We vinden het fijn dat opnieuw is geconstateerd dat de kwaliteit van ons bureau goed is en we de goede weg bewandelen. Voor ons en ook voor de inspecteur was het onverwacht en onbegrijpelijk dat twee personen van onze organisatie die vorig jaar wel in het Personenregister stonden, uitgeschreven bleken te zijn. Navraag bij het Personenregister gaf ook geen opheldering. Het feit dat dit mogelijk is, baart ons zorgen en dat hebben we ook besproken. Fijn dat het punt zo snel hersteld mocht en kon worden.

Zoals u ook vermeld op pagina 8, zijn er in het afgelopen jaar zowel tijdens de onderzoeken voor registraties als bij de jaarlijkse inspecties risico's in de praktijk geconstateerd. Dit betrof oudere meldingen (de meest recente dateert van februari 2019) en was het aantal meldingen verhoudingsgewijs zeer laag gezien het aantal gastouders dat voor ons werkzaam is. Alle meldingen worden desalniettemin door ons opgepakt en besproken in het team. Naar aanleiding van de inspectie is dat nogmaals gedaan.

Ook het komende jaar gaan we weer hard aan de slag om kinderen een goed, veilig en 'schoon' opvang plekje te kunnen bieden. We zetten in op enthousiaste en gemotiveerde gastouders waarin ouders het volste vertrouwen kunnen hebben voor de opvang van hun kind(eren).