

Inspectierapport

Korelon B.V. (GOB)

Noordeinde 188

3341 LW Hendrik-Ido-Ambacht

Registratienummer 125774060

Toezichthouder:	Dienst Gezondheid en Jeugd
In opdracht van gemeente:	Hendrik-Ido-Ambacht
Datum inspectie:	08-10-2020
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

Het onderzoek	3
Onderzoeksopzet	3
Beschouwing	3
Herstelaanbod	4
Advies aan College van B&W	4
Observaties en bevindingen	5
Registratie, wijzigingen en naleving handhaving	5
Pedagogisch beleid.....	6
Personeel.....	9
Veiligheid en gezondheid	11
Ouderrecht.....	13
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....	17
Overzicht getoetste inspectie-items	21
Registratie, wijzigingen en naleving handhaving	21
Pedagogisch beleid.....	21
Personeel.....	22
Veiligheid en gezondheid	22
Ouderrecht.....	23
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....	25
Gegevens voorziening	28
Opvanggegevens	28
Gegevens houder.....	28
Gegevens toezicht.....	28
Gegevens toezichthouder (GGD).....	28
Gegevens opdrachtgever (gemeente)	28
Planning	28
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau	30

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

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

De toezichthouder heeft de volgende inspectieactiviteiten uitgevoerd:

- Documentenonderzoek naar het pedagogisch beleid, risico-inventarisaties, evaluatiegesprekken, voortgangsgesprekken, de meldcode kindermishandeling, het oudercommissiereglement, de klachtenregeling en overzichten.
- De toezichthouder heeft het personenregister kinderopvang gecontroleerd.
- Locatiebezoek, waarbij de toezichthouder gesproken heeft met de houder en de officemanager van het gastouderbureau.

Per hoofdstuk is een korte beschrijving opgenomen van de getoetste kwaliteitseisen. In de inleiding staat een korte toelichting op deze eisen. Achterin het rapport is de itemlijst van de getoetste voorwaarden geplaatst.

Beschouwing

De toezichthouder concludeert dat de houder niet aan alle beoordeelde voorwaarden voldoet. Op de voorwaarde die niet voldoet is een herstelaanbod gedaan.

Hieronder beschrijft de toezichthouder de algemene kenmerken van dit gastouderbureau, de onderzoeksgeschiedenis, de bevindingen op hoofdlijnen en het herstelaanbod.

Algemene kenmerken

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. De gastouders bieden opvang op het eigen woonadres of bij de vraagouder thuis. De gastouders bieden opvang aan kinderen in de leeftijd van 0 t/m 12 jaar. Gastouderbureau Korelon heeft ten tijde van het inspectiebezoek 222 geregistreerde gastoudervoorzieningen.

Onderzoeksgeschiedenis

- 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 handelwijze 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.

- november 2019 een jaarlijks onderzoek: 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)*

Bevindingen op hoofdlijnen

Het jaarlijkse inspectiebezoek is uitgevoerd op 8 oktober 2020. Tijdens de inspectie zijn steekproefsgewijs 10 dossiers ingezien. Het gastouderbureau heeft de opgevraagde dossiers van de gastouders en vraagouders inzichtelijk gemaakt. De houder voldoet niet aan de voorwaarde:

"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".

Herstelaanbod

Tijdens het onderzoek is een herstelaanbod gedaan voor het voorschrift die niet nageleefd werd. Dit betreft het volgende domein: Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht. De houder heeft het herstelaanbod aangenomen. Na het herstelaanbod voldoet de houder. In het rapport staat meer informatie over het herstelaanbod onder het Domein Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.

Advies aan College van B&W

Geen handhaving

Observaties en bevindingen

Registratie, wijzigingen en naleving handhaving

Wanneer er wijzigingen zijn, is de houder verplicht om deze aan de gemeente door te geven. Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

Wijzigingen

Conclusie

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

Gebruikte bronnen

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Interview houder gastouderbureau
- Personenregister Kinderopvang
- Landelijk Register Kinderopvang

Pedagogisch beleid

Het gastouderbureau moet een pedagogisch beleid hebben. In het pedagogisch beleid beschrijft de houder duidelijk hoe hij zorgt voor verantwoorde kinderopvang. Verantwoorde kinderopvang betekent: Het bieden van emotionele veiligheid, het stimuleren van de persoonlijke en sociale vaardigheden en de overdracht van waarden en normen. Ook beschrijft hij hoeveel kinderen de gastouder opvangt en wat hun leeftijd is, en welke eisen gelden voor de voorziening. De houder is er verantwoordelijk voor dat de gastouders handelen volgens het pedagogisch beleid. Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

Pedagogisch beleidsplan

Conclusie

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

Dat blijkt uit de volgende gegevens:

Pedagogisch beleid

Het gastouderbureau heeft een pedagogisch beleidsplan. De volgende wettelijke voorwaarden staan concreet in het pedagogische beleidsplan beschreven.

- De 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. De bij Korelon aangesloten gastouders onderschrijven de christelijke identiteit en voeden op vanuit christelijke waarden en normen volgens de in dit pedagogisch beleid beschreven visie en uitgangspunten. Alle kinderen zijn welkom, ongeacht achtergrond of religie. We vragen van ouders, die kinderen bij de gastouder laten opvangen, de christelijke identiteit te respecteren.
Van essentieel belang voor het jonge kind zijn de omgeving en de sfeer waarin het kind zich bevindt. Liefde, veiligheid en stabiliteit zijn hierbij sleutelwoorden. We gaan liefdevol met kinderen om. Ieder kind is een unieke waardevolle schepping van God. Wij houden rekening met behoeften van ieder individueel kind om te kunnen ontwikkelen op eigen wijze en tempo. 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 wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen tot de ontwikkeling van hun persoonlijke- en sociale competentie, en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt.
- Het aantal kinderen dat door de gastouder wordt opgevangen en de leeftijden van die kinderen.
- De eisen die gesteld worden aan de gastouders en voorzieningen waar opvang plaatsvindt.

De houder maakt in haar pedagogisch beleid een verwijzing naar onder andere het beroepsprofiel van de gastouder. Hierin staan de eisen genoemd die worden gesteld aan de gastouder en aan de locatie waar de opvang plaatsvindt. Gastouders worden geacht deze, bij aanmelding, te tekenen voor akkoord.

In het beroepsprofiel staat onder andere geschreven:

"Een gastouder draagt zorg voor de basisvoorzieningen die voor een goede opvang noodzakelijk zijn, zoals:

- *voldoende en veilige binnen- en buitenruimte in en om de woning;*
- *voldoende slaapruiimte (bij opvang van kinderen tot 1½ jaar van de speel/woonruimte afgescheiden slaapruiimte, meerdere kinderen in één slaapruiimte is toegestaan);*
- *voldoende gevarieerd en op de leeftijd van de gastkinderen afgestemd speelgoed.*
- *houdt de opvanglocatie volledig rookvrij (ook buiten de opvangtijden) en heeft in de vluchtroute (op alle verdiepingen) goed functionerende rookmelders;"*

In het pedagogisch beleidsplan wordt bij het onderdeel "Overdracht van normen en waarden" ook een verwijzing gemaakt naar de Cyclus van Liefdevolle correctie. Er staat beschreven:

"De gastouder corrigeert een kind respectvol en naar (verstandelijke en emotionele) vermogens: De gastouder is zich ervan bewust dat een kind aan het leren is wat wel en niet mag. Soms is het nodig te corrigeren. Correctie heeft het doel dat het kind wil meewerken in het gewenste gedrag. Het is belangrijk om aandacht te besteden aan het disciplineren van kinderen. We vinden het belangrijk dat kinderen gehoorzamen en leren het goed te maken als er iets verkeerd is gegaan. Ter ondersteuning verwijzen we naar de bijlage "de Cyclus van Liefdevolle correctie".

Pedagogische praktijk

Conclusie

Het gastouderbureau voert een zodanig beleid dat alle bij haar gastouderbureau aangesloten gastouders een pedagogisch beleid uitvoeren dat in de praktijk leidt tot verantwoorde kinderopvang.

Dit blijkt uit de volgende 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.
- Tijdens de huisbezoeken wordt het pedagogisch beleid gekoppeld aan de praktijk.

In 2019 is er een bijeenkomst geweest waarbij gastouders informatie kregen op welke manier ze een eigen pedagogisch werkplan kunnen opstellen. Tijdens deze bijeenkomst waren 20 gastouders van Korelon aanwezig. Gastouderbureau Korelon heeft een format "Pedagogisch werkplan gastouder". De gastouder kan op deze manier zelf een werkplan schrijven over haar gastoudervoorziening.

Vanwege de corona- periode hebben er in 2020 geen informatieavonden plaatsgevonden over het pedagogisch beleid en het handelen in de praktijk. De bijeenkomst over het opstellen van een pedagogisch werkplan is in 2020 wel online aangeboden aan de gastouders.

Gebruikte bronnen

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Vragenlijst oudercommissie
- Interview houder gastouderbureau
- Pedagogisch beleidsplan versie 20201103
- Pedagogisch werkplan (Format "pedagogisch werkplan gastouder")
- Toelichting Cyclus van liefdevolle correctie versie jan. 2020
- De Cyclus van Liefdevolle correctie versie jan. 2020

Personeel

De medewerkers van het gastouderbureau moeten een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG) hebben en ingeschreven staan in het personenregister kinderopvang (PRK). De houder zorgt voor de koppelingen in het personenregister kinderopvang van gastouders en huisgenoten. De houder zorgt ervoor dat het gastouderbureau elke gastouder voldoende begeleidt.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

Conclusie

De houder voldoet aan de kwaliteitseisen over de verklaringen omtrent het gedrag en het personenregister kinderopvang (PRK).

Dit blijkt uit de volgende gegevens:

De toezichthouder ziet dat de houder, de bemiddelingsmedewerkers en een administratief medewerkers staan ingeschreven in het PRK. Zij zijn ook gekoppeld aan het gastouderbureau. Ook de gastouders, eventuele volwassen huisgenoten en structureel aanwezig op de voorziening staan ingeschreven in het PRK. Zij zijn ook gekoppeld aan het gastouderbureau.

Om dit te beoordelen heeft de toezichthouder gekeken in het PRK.

Dit deed zij tijdens het onderzoek om:

- te beoordelen of de medewerkers van het gastouderbureau zijn ingeschreven en gekoppeld;
- van 10 dossiers te beoordelen of de gastouders zijn ingeschreven en gekoppeld;
- te beoordelen of de volwassen huisgenoten van de gastouders uit de steekproef zijn ingeschreven en gekoppeld;
- te beoordelen of eventueel structureel aanwezig op de voorzieningen uit de steekproef zijn ingeschreven en gekoppeld.

Personeelsformatie per gastouder

Conclusie

De houder voldoet aan de voorwaarde. Op basis van 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 222 geregistreerde voorzieningen gastouderopvang aangesloten bij gastouderbureau Korelon. Voor de berekening van het minimale aantal uren begeleiding en bemiddeling is uitgegaan van 222 voorzieningen.

Op jaarbasis zal er minimaal 3552 uur (222 gastouders x 16 uur) besteed moeten worden aan begeleiding en bemiddeling.

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

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 contactmomenten 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

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Vragenlijst oudercommissie
- Interview houder gastouderbureau
- Interview (Officemanager gastouderbureau Korelon)
- Personenregister Kinderopvang
- Landelijk Register Kinderopvang
- Overzicht personen die over een VOG moeten beschikken
- Overzicht aantal gastoudervoorzieningen per bemiddelingsmedewerker

Veiligheid en gezondheid

Het gastouderbureau moet zo veel mogelijk zorgen voor veilige en gezonde opvang door de gastouders. Daarom legt de houder van het gastouderbureau vast wat de risico's zijn voor de veiligheid en gezondheid van kinderen. De houder maakt samen met de gastouder voor elke voorziening een risico-inventarisatie. De houder zorgt ervoor dat de gastouders handelen volgens het beleid. Er is een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en de houder bevordert de kennis en het gebruik van deze meldcode.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

Conclusie

Het gastouderbureau voldoet aan alle eisen die gesteld worden bij risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid. De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de veiligheids- en gezondheidsrisico's.

Dit blijkt uit de volgende gegevens:

Model risico-inventarisatie

Voor het inschatten van de risico's op gebied van veiligheid en gezondheid maakt de houder gebruik een risico-inventarisatiemodel voor de gastouderopvang van de (VGOB) Vereniging Gastouderbranche Nederland.

De inventarisaties beschrijven de verplichte veiligheid thema's namelijk: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden. De inventarisatie beschrijft ook de verplichte gezondheidsthema's ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen. De risico's zijn gebaseerd op de ruimten waar kinderen tijdens de opvang kunnen komen.

Inventarisatie

De houder vertelt dat de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid vóór aanvang van de opvang wordt uitgevoerd. Daarna wordt dit jaarlijks gedaan. En ook in de volgende situaties:

- Bij aanpassingen en/of verbouwingen op de voorziening.
- Bij een verhuizing.
- Bij de koppeling van een kind met een andere leeftijd dan de reeds aanwezige kinderen.

Beleid

In het portaal PortaBase staan de protocollen op het gebied van veiligheid en gezondheid beschreven. De gastouder dient op de hoogte te zijn en te handelen naar dit beleid. Daarmee zal de veiligheid en de gezondheid op het opvangadres, door zowel de houder als de gastouder, zoveel mogelijk worden gewaarborgd.

De volgende protocollen worden gehanteerd:

- giftige stoffen en planten;
- calamiteiten instructies;
- medicijnverklaring;
- corona protocol kantoor en locatiebezoeken.

Gastouderbureau Korelon vult de gemaakte afspraken in op het formulier "Kindvolgformulier". Bij aanvang van de opvang en jaarlijks wordt het formulier ingevuld, besproken en door zowel de gastouder als de vraagouder getekend.

In het dit formulier wordt ook verwezen naar het beleid "BASISafspraken".

In de het beleid BASISafspraken staan de volgende onderwerpen uitgewerkt.

- autovervoer;
- calamiteiten en ongelukken: Meldingsplicht voor de gastouder;
- wiegendood;
- ziekte;
- medicijngebruik;
- hygiëne maatregelen en het schoonmaakprotocol.

Handelen

Tijdens huisbezoeken bespreken en observeert de bemiddelingsmedewerker of de gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid. De bemiddelingsmedewerker vult jaarlijks de inventarisaties in samen met de gastouder. De inventarisatie wordt voorzien van een datum en door de bemiddelingsmedewerker en de gastouder ondertekend.

Inzichtelijk

De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid inzichtelijk is voor de vraagouders namelijk via het digitale portaal PortaBase. Tevens is de inventarisatie in een papieren versie op de locatie in te zien.

Steekproef

De dossiers van 10 geregistreerde voorzieningen zijn ingezien. Er is beoordeeld of de risico-inventarisaties zijn ingevuld en zijn ondertekend.

Gebruikte bronnen

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Vragenlijst oudercommissie
- Interview houder gastouderbureau
- Interview (Officemanager gastouderbureau Korelon)
- Beleid veiligheid- en gezondheid
- Kindvolgformulier
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- Risico-inventarisatie('s) veiligheid en gezondheid

Ouderrecht

De houder van het gastouderbureau moet ouders informeren over een aantal onderwerpen. Zo informeert hij hen over welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau en welk deel naar de gastouder gaat. De houder informeert de ouders ook over het pedagogisch beleid, de bereikbaarheid van het gastouderbureau en de geschillencommissie. De houder plaatst het inspectierapport op de website, zodat ouders, gastouders en medewerkers dit makkelijk kunnen vinden.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

Informatie

Conclusie

De houder informeert de ouders over de verplichte onderwerpen wat betreft de informatievoorziening.

Dit blijkt uit de volgende gegevens:

Schriftelijke overeenkomsten

De houder heeft drie schriftelijke overeenkomsten, namelijk:

- een overeenkomst "ouder- Korelon";
- een overeenkomst van opdracht tussen gastouder- vraagouder (opvang aan huis);
- 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 administratiesysteem PortaBase.

Er zijn 10 dossiers van vraagouders ingezien. Er is beoordeeld of de contracten aanwezig en ondertekend zijn en of de bedragen aan de gastouder en uitvoeringskosten aan het gastouderbureau zijn vermeld.

Informatie over de bereikbaarheid

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

Informatie over het te voeren beleid

De houder geeft informatie over het te voeren beleid door:

- mondelinge informatie;
- informatie per e-mail;
- de informatie op de website;
- de informatie via het digitale portaal PortaBase;

Inspectierapport

Het inspectierapport is in te zien op de website van gastouderbureau Korelon, onder "downloads".

Informatie over de Geschillencommissie

De houder brengt de mogelijkheid om geschillen in te dienen onder de aandacht van de ouders door deze informatie te delen op de website en in het persoonlijke portaal van de vraagouders in PortaBase.

Oudercommissie

Conclusie

De houder voldoet aan alle wettelijke kwaliteitseisen wat betreft de oudercommissie.

Dit blijkt uit de volgende gegevens:

Oudercommissie

Voor het gastouderbureau is een oudercommissie ingesteld met 3 leden. Tijdens de vergaderingen zijn er ook 2 gastouders aanwezig. De oudercommissie bepaalt zijn eigen werkwijze. De oudercommissie heeft als taak om de houder te adviseren over verschillende onderwerpen namelijk:

- *de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan het pedagogisch beleid dat wordt gevoerd, in het bijzonder het beleid dat wordt gevoerd inzake het door de gastouder te voeren pedagogisch beleid;*
- *voedingsaangelegenheden van algemene aard en het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid of gezondheid;*
- *openingstijden;*
- *het beleid met betrekking tot het aanbieden van voorschoolse educatie;*
- *de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten;*
- *wijziging van de prijs van kinderopvang.*

Personeel is geen lid. De leden zijn gekozen uit en door de vraagouders. In het afgelopen jaar zijn er in januari, juni en oktober vergaderingen geweest.

De oudercommissie heeft op verzoek van de toezichthouder een vragenlijst ingevuld ter aanvulling op het onderzoek bij het gastouderbureau. De oudercommissie geeft daarbij aan op de hoogte te zijn van de kwaliteitseisen en zien deze ook terug in de praktijk. De oudercommissie is tevreden over het gastouderbureau.

Reglement

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

- Het aantal leden,
- De manier waarop leden worden gekozen,
- De zittingsduur van leden.

In het reglement staan geen regels over de werkwijze van de oudercommissie. Als het reglement wordt gewijzigd, gebeurt dit pas na goedkeuring van de oudercommissie.

Klachten en geschillen

Conclusie

De houder voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen voor de afhandeling van klachten en geschillen.

Dit blijkt uit de volgende gegevens:

Klachtenregeling

Het gastouderbureau heeft een interne klachtenregeling opgesteld voor behandeling van klachten van ouders. Deze regeling moet in elk geval voorzien in de mogelijkheid dat ouders klachten indien over;

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

In de klachtenregeling staat bovenstaande weergegeven.

In de klachtenregeling 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.*

Informatie over de interne klachtenregeling

De houder informeert ouders over de klachtenregeling doordat de interne klachtenregeling in het ouderportaal van PortaBase is geplaatst. Ook op de website van het gastouderbureau wordt informatie gedeeld over de klachtenregeling.

Klachtenjaarverslag

Over het jaar 2019 is geen klachtenjaarverslag vereist. Er zijn voor deze locatie geen klachten ingediend in 2018. De houder heeft dit per mail bevestigd.

Geschillencommissie Kinderopvang

De houder is ook aangesloten bij de erkende landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Hier worden geschillen behandeld over:

- Het gedrag van de houder of bij de houder werkzame personen jegens ouders of kind;
- Het contract tussen houder en ouder;
- Geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht.

Gebruikte bronnen

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Vragenlijst oudercommissie
- Interview houder gastouderbureau
- Reglement oudercommissie
- Notulen oudercommissie
- Informatiemateriaal voor ouders
- Website
- Overzicht samenstelling oudercommissie
- Klachtenregeling
- Aansluiting geschillencommissie

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

De houder van het gastouderbureau moet ervoor zorgen:

- dat duidelijk is hoeveel kinderen de gastouders maximaal mogen opvangen,
- dat de gastouders Nederlands spreken met de kinderen,
- dat er intake- en koppelingsgesprekken plaatsvinden,
- dat er genoeg begeleiding is,
- dat de voorziening aan de eisen voldoen,
- dat de administratie van het gastouderbureau op orde is.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

Kwaliteitscriteria

Conclusie

De houder voldoet niet aan alle wettelijke kwaliteitseisen.

Hieronder wordt eerst beschreven welke voorwaarde niet voldoet en daarna welke voorwaarden wel voldoen.

De voorwaarde die niet voldoet:

Verantwoord aantal op te vangen kinderen per gastouder

Tijdens het onderzoek is geconstateerd dat de houder niet voldoet aan de volgende kwaliteitseis:

"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."

In de Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang art 11b lid 1 staat beschreven dat een gastouderbureau een zorgplicht heeft, namelijk;

"De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat per voorziening voor gastouderopvang wordt beoordeeld of de samenstelling van de groep kinderen die wordt opgevangen, bedoeld in artikel 14 van het besluit, verantwoord is".

Tijdens het onderzoek blijkt dat de houder onvoldoende zicht heeft op de groepssamenstellingen bij de gastoudervoorzieningen. De houder heeft in haar eigen werkwijze opgenomen dat de gastouder het bezettingstabel in het digitale systeem van PortaBase invult. Er is een steekproef gehouden onder 10 dossiers. Van deze 10 dossiers zijn er 7 bezettingstabel niet of niet volledig ingevuld waardoor de houder geen zicht heeft hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen worden bij deze gastoudervoorziening.

Herstelaanbod

Tijdens het inspectiebezoek heeft de houder aangegeven gebruik te willen maken van het herstelaanbod. De houder heeft gelegenheid gekregen om de tekortkoming te herstellen binnen het onderzoekstermijn. De houder heeft het volgende aangetoond;

- de overzichten van de groepssamenstellingen van de 7 gastoudervoorzieningen;
- de interne werkwijze is aangepast:

- het beleid is nogmaals vastgesteld dat de gastouders wijzigingen in het bezettingstabel* van PortaBase invullen;
- de bemiddelingsmedewerker beoordeelt tijdens elk huisbezoek, minimaal 2 keer per jaar, het aantal op te vangen kinderen;
- de bemiddelingsmedewerker zal tijdens elk huisbezoek met de gastouder bespreken om de groepssamenstelling te actualiseren in PortaBase;
- tijdens het voortgangsgesprek met de gastouder vult de bemiddelingsmedewerker het tabel op het formulier EG 1 in (*voortgangsgesprek met gastouder*). Het formulier voortgangsgesprek is aangepast.

** In het tabel in PortaBase en op het formulier voortgangsgesprek 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.*

Hiermee heeft de houder aangetoond zicht te hebben. Door de nieuwe en aangescherpte werkwijze zal de houder ook zicht houden op hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden.

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

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 voorwaarden die wel voldoen:

Minimaal twee keer per jaar bezoek aan de opvanglocatie

Ieder opvangadres wordt minimaal twee keer per jaar bezocht. Eén keer per jaar wordt de risico-inventarisatie op de voorziening afgenomen en jaarlijks wordt het voortgangsgesprek gehouden met de gastouder. Op het moment dat deze gesprekken gecombineerd worden legt de bemiddelingsmedewerker nog een tweede huisbezoek af bij de gastouder.

Het voortgangsgesprek met de gastouder:

De houder draagt zorg voor voortgangsgesprekken met de gastouders. Het voortgangsgesprek wordt tevens schriftelijk vastgelegd. Er wordt gebruik gemaakt van een format met vaste onderwerpen zoals;

- Communicatie met ouders;
- Contact en omgang met de kinderen;
- Welbevinden GO;
- Eigen beleid & beleid inentingen;
- Scholing;
- Risico-inventarisatie (indien van toepassing);
- Mag u worden benaderd door de (gast)oudercommissie;
- Bijzonderheden wettelijke vereisten: Meldcode Kindermishandeling, LRK-kindaantallen, wijziging LRK.

Evaluatiegesprek met vraagouder

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. Er wordt gebruik gemaakt van een format met vaste onderwerpen. Deze vragenlijst wordt vooraf toegestuurd. Voor de vraagouders die geen gesprek op de opvanglocatie willen wordt de opvang telefonisch geëvalueerd met de vraagouders. De volgende vragen komen aanbod;

- check gastoudermap op documenten VO;
- Contact tussen ouders en gastouders;
- Hoe gaat het met het kind bij GO en Thuis;
- Uren registratie en portal;
- Mag u worden benaderd door de (gast)oudercommissie;
- Check inenting kinderen + beleid GO;
- Zwangerschap/ toekomstige koppeling;
- Bijzonderheden vragenlijst ouder(s) & Hoe gaat het met het kind bij gastouder en thuis?

Jaarlijkse toetsing door het gastouderbureau:

Het 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.

Er zijn 10 dossiers van gast- en vraagouders ingezien.

Administratie gastouderbureau

Conclusie

De administratie van het gastouderbureau voldoet aan de gestelde eisen uit de Wet kinderopvang.

Dit blijkt uit de volgende gegevens:

De administratie

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

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

- Een schriftelijke overeenkomst per vraagouder.
- Een overzicht van alle personen die op grond van artikel 1.56b, derde lid, van de wet over een verklaring omtrent het gedrag moeten beschikken.
- Een ondertekende risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid van het opvangadres van de gastouder.
- Een overzicht van alle aangesloten gastouders.
- Een overzicht van alle ingeschreven kinderen.
- Een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie.
- Een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang.
- Een jaaroverzicht per vraagouder.

Gebruikte bronnen

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Vragenlijst oudercommissie
- Interview houder gastouderbureau
- Interview (Officemanager gastouderbureau Korelon)
- Personenregister Kinderopvang
- Landelijk Register Kinderopvang
- Overzicht ingeschreven kinderen
- Overzicht personen die over een VOG moeten beschikken
- Overzicht samenstelling oudercommissie
- Overzicht aangesloten gastouders
- Jaaroverzicht per voorziening gastouderopvang
- Jaaroverzicht per vraagouder
- Beleid veiligheid- en gezondheid
- Verslag(en) jaarlijks(e) bezoek(en) en voortgangsgesprek(ken)
- Formulier EG 1: dit is het voortgangsgesprek met de gastouder versie: "*Formulier, verslaglegging IGGO-EG1*"
- Aangepast EG1: versie: "*2021, Formulier, verslaglegging IGGO-EG1*"
- Formulier EG 2: dit is het evaluatiegesprek met de vraagouder versie: "*Formulier, verslaglegging EG2-IGVO-KG*"

Overzicht getoetste inspectie-items

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

Personeel

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:

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

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

(art 1.56 lid 3 Wet kinderopvang)

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

(art 1.48d lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

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

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

Personeelsformatie per gastouder

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

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

Veiligheid en gezondheid

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

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

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

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

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

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

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)

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

(art 1.59 lid 2 Wet kinderopvang)

Het reglement omvat geen regels omtrent werkwijze van de oudercommissie.

(art 1.59 lid 3 Wet kinderopvang)

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

(art 1.59 lid 5 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau stelt binnen zes maanden na registratie een oudercommissie in.

OF

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

(art 1.58 lid 1 en 2 Wet kinderopvang)

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

(art 1.58 lid 5 Wet kinderopvang)

De leden van de oudercommissie worden gekozen uit en door de vraagouders.

(art 1.58 lid 4 Wet kinderopvang)

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

(art 1.58 lid 6 Wet kinderopvang)

Klachten en geschillen

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

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

(art 1.57b lid 1 Wet kinderopvang)

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

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

(art 1.57b lid 2 Wet kinderopvang)

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

(art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang)

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

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

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

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

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

(art 1.57b lid 8 en 9 Wet kinderopvang)

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

- geschillen tussen houder en ouder over een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens ouder of kind;
- geschillen tussen houder en ouder over de overeenkomst tussen de houder en de ouder;
- geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht.

(art 1.57c lid 1 Wet kinderopvang)

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Kwaliteitscriteria

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat per voorziening voor gastouderopvang beoordeeld wordt hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden.

(1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11b lid 1 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat 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)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- het door het gastouderbureau aan de voorziening voor gastouderopvang betaalde bedrag per jaar;
- het door het gastouderbureau aan de voorziening voor gastouderopvang betaalde bedrag per kind per jaar, het aantal uren afgenomen opvang per kind per jaar, de gemiddelde uurprijs per kind per jaar;
- de naam van de vraagouders die van de voorziening voor gastouderopvang gebruik maken onder vermelding van het burgerservicenummer van deze vraagouders.

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

De administratie van een gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per vraagouder, met vermelding van de naam, het burgerservicenummer en de geboortedatum van de vraagouder, met daarin:

- het aan het gastouderbureau over dat jaar te betalen bedrag per kind;
- opgave van aantal uren per jaar dat per kind is afgenomen en de gemiddelde uurprijs per kind;
- de voorzieningen voor gastouderopvang waar de vraagouder gebruik van maakt onder vermelding van het unieke registratienummer van deze gastouders.

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

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

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

De administratie van een gastouderbureau 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
Vestigingsnummer KvK : 000013754440
Aantal geregistreerde voorzieningen : 222

Gegevens houder

Naam houder : Korelon B.V.
Adres houder : Noordeinde 188
Postcode en plaats : 3341 LW 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 : 3300 AD DORDRECHT
Telefoonnummer : 078-7708500
Onderzoek uitgevoerd door : Mw. S. Graus

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

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

Planning

Datum inspectie : 08-10-2020
Opstellen concept inspectierapport : 06-11-2020
Zienswijze houder : 20-11-2020
Vaststelling inspectierapport : 24-11-2020
Verzenden inspectierapport naar houder : 24-11-2020

Verzenden inspectierapport naar gemeente : 24-11-2020
Openbaar maken inspectierapport : 01-12-2020

Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

Hartelijk dank voor het positieve rapport. Kwaliteit is een van onze speerpunten en we zijn blij dat dit ook blijkt uit dit rapport. Op één punt verschillen we van mening. Bij intake van een gastouder, en daarna jaarlijks bij de risico-inventarisatie, beoordelen we hoeveel kinderen en welke leeftijden op een locatie zijn toegestaan, afhankelijk van de capaciteiten van de gastouder én de (on)mogelijkheden van de locatie. We voldoen in onze visie volledig aan de kwaliteitseis: "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."

Daarnaast geldt de zorgplicht uit de Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang art 11b: "De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat per voorziening voor gastouderopvang wordt beoordeeld of de samenstelling van de groep kinderen die wordt opgevangen, bedoeld in artikel 14 van het besluit, verantwoord is". De beoordeling daarvan ligt inderdaad bij ons (zie ook vorige alinea) en daar voldoen we aan. De gastouder is hiervan ook zelf op de hoogte. Wat zij hier in de dagelijkse praktijk mee doet, is in onze visie de verantwoordelijkheid van de gastouder. U gaat daarin verder en legt de verantwoordelijkheid van de groepssamenstelling op elk willekeurig moment bij het gastouderbureau. Dat is onmogelijk. We staan erachter onze kwaliteit nog verder te verbeteren door nog beter zicht te hebben op de actuele groepssamenstelling. We zullen ons dus houden aan de in uw rapport vermelde maatregelen.