

## Inspectierapport

Gastouderbureau NL/Twente (GOB)  
Geerdinksweg 94  
7555DP Hengelo

Toezichthouder:	GGD Twente
In opdracht van gemeente:	Hengelo (O)
Datum inspectie:	31-01-2019
Type onderzoek:	Onderzoek voor registratie
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	18-02-2019

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Het onderzoek .....	3
Observaties en bevindingen .....	4
Overzicht getoetste inspectie-items .....	13
Gegevens voorziening .....	16
Gegevens toezicht .....	16
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau .....	17

# Het onderzoek

## **Onderzoeksopzet**

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 1 van de Wet kinderopvang. Het betreft een aangekondigd onderzoek voor registratie.

Naar aanleiding van een aanvraag voor opname in het Landelijk Register Kinderopvang is een inspectie uitgevoerd bij Gastouderbureau NL/Twente.

Tijdens dit onderzoek zijn alle voorwaarden, die op dit gastouderbureau van toepassing zijn en voor aanvang van de exploitatie getoetst kunnen worden, onderzocht.

## **Beschouwing**

Naar aanleiding van de melding voor opname in het Landelijk Register Kinderopvang is een onderzoek voor aanvang exploitatie uitgevoerd bij Gastouderbureau NL/Twente. Om een oordeel te kunnen geven over deze aanvraag is er een documentenonderzoek verricht en een bezoek gebracht aan het gastouderbureau. Voorafgaande aan de inspectie, tijdens en na het inspectie bezoek zijn alle gevraagde documenten aangeleverd.

De resultaten worden elders in het rapport, per inspectie item verder uitgelegd.

## **Algemeen**

Tijdens deze inspectie zijn alle voor deze opvangvorm geldende voorwaarden, die voor aanvang van exploitatie getoetst kunnen worden, onderzocht. Een volledig kwaliteitsoordeel is echter nog niet mogelijk omdat het bureau nog niet in exploitatie is. Een aantal kwaliteitseisen kan pas volledig beoordeeld worden bij het onderzoek na aanvang van exploitatie.

De houder maakt gebruik van de documenten van Gastouderbureau NL. De houder heeft met deze organisatie een franchise constructie.

Het gastouderbureau heeft de werkwijze overzichtelijk vastgelegd in verschillende documenten en maakt gebruik van het programma Rosa.

De houder heeft de vragen van de toezichthouder beantwoord en voldoet aantoonbaar aan de gestelde voorwaarden.

## **Bevindingen op hoofdlijnen**

Naar aanleiding van het onderzoek verwacht de GGD Twente dat de exploitatie redelijkerwijs kan plaatsvinden in overeenstemming met de kwaliteitseisen van de Wet kinderopvang.

Binnen drie maanden na aanvang registratie zal de GGD onderzoeken of het gastouderbureau voldoet aan alle kwaliteitseisen die worden gesteld vanuit de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.

## **Conclusie**

De houder voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang die tijdens dit onderzoek voor registratie zijn onderzocht.

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

Opnemen in het landelijk register kinderopvang.

## Observaties en bevindingen

### Registratie en wijzigingen

Tijdens het onderzoek is het volgende getoetst:

- Er loopt geen handhaving in het kader van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen tegen de vestiging(en) van de houder.
- De houder treft maatregelen om recidive van eerder geconstateerde tekortkomingen in zijn vestiging(en) te voorkomen.
- Het gastouderbureau is een organisatie die gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt en door tussenkomst van wie de betaling van ouders aan gastouders geschiedt.

#### **Registratie**

De wettelijke definitie van een gastouderbureau is:

*'Een organisatie die gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt en door tussenkomst van wie de betaling van ouders aan gastouders geschiedt'.*

Alleen als de werkzaamheden van een gastouderbureau voldoen aan deze definitie, is er sprake van een gastouderbureau in de zin van de wet.

Verwacht wordt dat de exploitatie van het gastouderbureau redelijkerwijs zal plaatsvinden in overeenstemming met de daarvoor gestelde regels.

De gastouderopvang geschiedt op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de houder van een gastouderbureau en de ouder. Tijdens de inspectie is een format van de schriftelijke overeenkomsten die het GOB gaat gebruiken ingezien.

De houder van gastouderbureau NL/Twente is tevens de bemiddelingsmedewerker en is voornemens zorg te dragen voor de bemiddelingswerkzaamheden tussen vraag- en gastouder. De houder is verantwoordelijk voor de begeleiding en bemiddeling van gastouders. Deze bestaan o.a. uit de werving en selectie van gastouders en de koppeling van een passende gastouder aan een vraagouder.

Het gastouderbureau kan in exploitatie worden genomen omdat een onderzoek heeft plaatsgevonden, waaruit blijkt dat de exploitatie redelijkerwijs zal plaatsvinden in overeenstemming met de wettelijke eisen.

Zodra het gastouderbureau is geregistreerd, zullen de werkzaamheden gaan plaatsvinden.

#### **Conclusie**

Er wordt voldaan aan de voorwaarden betreffende registratie.

#### **Wijzigingen**

De houder is op de hoogte van haar verantwoording wat betreft het aangeven van wijzigingen in het register (LRK) wat betreft gekoppelde gastouders aan Gastouderbureau NL/Twente.

De houder weet dat zij het college onverwijld moet informeren ten aanzien van de wijzigingen. De houder is op de hoogte van de werkwijze van het formulier om wijzigingen door te geven.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen d.d. 24-01-2019)
- Interview houder gastouderbureau (Yvonne Kokkelink)
- Personen Register Kinderopvang
- Landelijk Register Kinderopvang (849236149)
- Website ([www.gobnl.nl](http://www.gobnl.nl))

## **Pedagogisch beleid**

De houder van een gastouderbureau is verantwoordelijk voor het voeren van een zodanig pedagogisch beleid dat één en ander redelijkerwijs leidt tot verantwoorde gastouderopvang. De houder draagt er zorg voor dat het gastouderbureau beschikt over een pedagogisch beleidsplan, waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven. De houder draagt er verder zorg voor dat gastouders werkzaam via het gastouderbureau in de praktijk handelen naar het door de houder vastgestelde pedagogisch beleidsplan.

Tijdens dit onderzoek is het pedagogisch beleidsplan getoetst op inhoud en volledigheid. De overige voorwaarden worden bij het onderzoek na registratie gecontroleerd.

Tevens is getoetst of de volgende vier competenties praktisch en observeerbaar omschreven zijn:

- emotionele veiligheid;
- persoonlijke competentie;
- sociale competentie;
- overdracht van normen en waarden.

### **Pedagogisch beleidsplan**

Gastouderbureau NL/Twente maakt gebruik van het pedagogisch beleidsplan van de landelijke franchise organisatie Gastouderbureau NL te Sneek.

In hoofdstuk 3 (3.1) staat de visie van het Gastouderbureau NL/Twente als volgt beschreven: *"Gastouderbureau NL heeft als visie dat zowel de aangeboren aanleg als de omgeving, in wisselwerking met elkaar, de richting bepaalt waarin het kind zich ontwikkelt. Ieder kind heeft de drang om zich, in eigen tempo, te ontwikkelen. Een veilige en stimulerende omgeving is een voorwaarde voor een gezonde en goede ontwikkeling van het kind. Dit geldt niet alleen voor de gezinssituatie maar ook voor de gastouderopvang. Hierin besloten ligt de taak van de gastouder (ondersteund door het gastouderbureau NL) om de kinderen die zij opvangt een veilige en uitdagende plek te bieden waar zij zich prettig voelen".*

In het pedagogisch beleidsplan staat ook onderstaande beschreven:

- 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 (hoofdstuk 5);
- het aantal kinderen dat door de gastouder wordt opgevangen en de leeftijden van die kinderen (hoofdstuk 8.8);
- de eisen die gesteld worden aan de gastouders en voorzieningen waar opvang plaatsvindt (hoofdstuk 8.6 en 8.7).

De verschillende basisdoelen zijn helder omschreven en worden toegelicht met enkele voorbeelden uit de praktijk.

### **Conclusie**

Het pedagogisch beleidsplan omvat alle items die conform de eisen van de wet dienen te zijn beschreven.

### **Pedagogische praktijk**

Het betreft een onderzoek voor registratie waardoor deze voorwaarde nog niet is te beoordelen.

De houder geeft aan dat voor gastouders alle documenten ter ondersteuning van de uitvoering van de pedagogische praktijk in de portal van het administratiesysteem te vinden zijn. Het pedagogisch beleidsplan is in te zien op de website van het Gastouderbureau NL onder 'documenten'. Tevens

kunnen gastouder en vraagouder dit inzien op de persoonlijke site, nadat ze zijn aangemeld. Gastouders en ouders worden hier op gewezen.

De houder vertelt dat zij voornemens is het pedagogisch beleidsplan tijdens diverse contacten met de gastouders te bespreken.

De houder vertelt dat zij het pedagogisch beleidsplan tijdens de intake, de evaluatie en tijdens observatie bij de gastouders op de locatie zal bespreken.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen d.d. 24-01-2019)
- Interview houder gastouderbureau (Yvonne Kokkelink)
- Website ([www.gobnl.nl](http://www.gobnl.nl))
- Pedagogisch beleidsplan (ontvangen bij aanvraag)

## Personeel

Een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) is een verklaring van de Minister van Veiligheid en Justitie waaruit blijkt dat het gedrag van een natuurlijk persoon of rechtspersoon in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving, in dit geval in de kinderopvang.

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de houder zelf en de bemiddelingsmedewerkers en eventuele stagiaires en vrijwilligers in het bezit zijn van een geldige VOG, gescreend op de juiste functieaspecten en is geregistreerd in het personenregister kinderopvang en gekoppeld aan het betreffende gastouderbureau.

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

Gastouderbureau NL/Twente heeft als rechtsvorm een Eenmanszaak.  
Het gastouderbureau is geregistreerd en voor deze rechtsvorm wordt geen VOG Rechtspersonen afgegeven.

Tijdens het inspectiebezoek blijkt dat de houder is ingeschreven in het personenregister sinds 28-12-2018.

In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:  
de houder of voorgenomen houder van een gastouderbureau en 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.

De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor koppeling met de personen die werkzaam zijn bij het gastouderbureau, de aangesloten gastouders en andere personen van 18 jaar of ouder op het opvangadres, inclusief hemzelf.  
Aangezien het gastouderbureau nog niet in exploitatie is zijn er nog geen gastouders aangesloten en gekoppeld.

### **Conclusie**

De houder is ingeschreven in het personenregister kinderopvang.

### **Personeelsformatie per gastouder**

De voorwaarde is niet beoordeeld. Dit punt wordt beoordeeld tijdens de volgende inspectie (onderzoek na registratie).

De houder heeft aangegeven hoe de verdeling van de uren er uit gaat zien.  
De 16 uur zal onder andere bestaan uit:

- werving en selectie;
- intakegesprek, koppelingsgesprek, evaluatiegesprekken met gastouder en vraagouder;
- vraagbaak;
- overleg.

Op dit moment, in de startfase van het gastouderbureau, is dat voldoende voor 16 uur begeleiding en bemiddeling per gastouder.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen d.d. 24-01-2019)
- Interview houder gastouderbureau (Yvonne Kokkelink)

## **Veiligheid en gezondheid**

Binnen de Wet kinderopvang zijn kwaliteitseisen opgenomen die betrekking hebben op het veiligheids- en gezondheidsbeleid in een locatie voor gastouderopvang. Onderdeel van dit beleid is het inventariseren van veiligheids- en gezondheidsrisico's teneinde maatregelen te treffen om de risico's tot een acceptabel niveau te verkleinen.

Het doel is de veiligheid en de gezondheid van de op te vangen kinderen in en rond de gastouderopvang zoveel mogelijk te waarborgen.

Een belangrijk onderdeel van het veiligheidsbeleid is het werken volgens de meldcode kindermishandeling.

Tijdens het onderzoek is beoordeeld of de houder de verantwoording neemt voor het gebruik maken van een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid, alsook van een meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld.

De documenten zijn beoordeeld op inhoud en volledigheid.

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

Voor het inschatten van de risico's Veiligheid en Gezondheid zal er gebruik gemaakt gaan worden van de digitale risico-inventarisatie via het programma Rosa.

De houder gaat gebruik maken van de digitale risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid die is opgenomen in het administratiesysteem Rosa.

Alle wettelijk verplichte veiligheids- en gezondheidsrisico's die de opvang van de kinderen met zich meebrengt zijn in deze risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid opgenomen.

Bij het invullen van de inventarisatie geeft het systeem aan wanneer aanvullende acties gewenst zijn. Deze aanvullingen vormen het actieplan.

De houder geeft aan dat zij de risico-inventarisaties jaarlijks opnieuw zal uitvoeren. Bij wijzigingen op de opvanglocaties zal er ook een nieuwe risico-inventarisatie worden uitgevoerd.

De houder is zich ervan bewust dat de inventarisaties voorafgaand aan de opvang (en/of bij wijzigingen in de opvangsituatie) en daarna jaarlijks moeten worden opgesteld.

Het gastouderbureau dient er zorg voor te dragen dat het veiligheids- en gezondheidsbeleid een concrete beschrijving bevat van de wijze waarop de houder van het gastouderbureau er zorg voor draagt dat het beleid samen met de gastouder een continue en in de praktijk uitvoerbaar proces is. Het gastouderbureau is samen met de gastouder hiervoor verantwoordelijk.

Tijdens de eerstvolgende inspectie wordt beoordeeld hoe dit in de praktijk is vormgegeven.

### **Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**

De houder maakt gebruik van de meldcode welke is opgesteld in samenwerking met de aandachtsfunctionarissen in de kinderopvang (BOINK), versie juni 2018.

Deze meldcode voldoet aan de beschreven eisen.

Ook de handleiding met de signalenlijst is aanwezig.

Deze documenten zijn voor gastouders via de persoonlijke pagina in te zien.

Gastouders dienen jaarlijks een e-learning module over kindermishandeling te volgen.

Tevens maakt het Gastouderbureau NL/Twente gebruik van een handleiding signalen kinderopvang.

De meldcode is vertaald naar het eigen gastouderbureau en bevat een stappenplan.

Het stappenplan is voorzien van een toelichting/hulpmiddelen voor het doorlopen van de stappen.

Tevens zijn er aandachtspunten beschreven voor de gespreksvoering met de verschillende partijen.

De meldcode bevat een recente sociale kaart.

Gastouders dienen jaarlijks een e-learning module over kindermishandeling te volgen.



**Conclusie**

De houder is in het bezit van een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling welke voldoet aan de wettelijke eisen.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen d.d. 24-01-2019)
- Interview houder gastouderbureau (Yvonne Kokkelink)
- Website ([www.gobnl.nl](http://www.gobnl.nl))
- Beleid veiligheid- en gezondheid (risico-inventarisaties veiligheid en gezondheid welke gebruikt gaan worden)
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (versie juni 2018 en document handleiding signalen meldcode kinderopvang (ontvangen d.d. 24-01-2019))

## Ouderrecht

Binnen de Wet kinderopvang gelden eisen die betrekking hebben op de wijze waarop de houder de ouders en de oudercommissie betreft bij en informeert over het beleid.

Ouders dienen juist geïnformeerd te worden over de gang van zaken bij het gastouderbureau en over het toezichtbezoek van de GGD.

Tevens is gekeken naar de klachtenprocedure van het gastouderbureau.

Tijdens dit onderzoek zijn de voorwaarden getoetst die in de Wet kinderopvang gelden voor de informatieverstrekking aan (vraag)ouders, het instellen van een oudercommissie, het adviesrecht voor (vraag)ouders, alsook de klachtenregeling voor (vraag)ouders.

### **Informatie**

In het pedagogisch beleidsplan is de bereikbaarheid van het gastouderbureau beschreven, alsook in de ondertekening van de mail.

In het pedagogisch beleidsplan zijn de bureaunkosten vermeld en is er een voorbeeld van een kostenplaatje beschreven.

De volgende documenten zijn ingezien:

- overeenkomst tussen gastouderbureau en ouder(s);
- overeenkomst tussen gastouderbureau en gastouder;
- overeenkomst tussen gastouder en vraagouder;
- overeenkomst Dienstverlening aan huis tussen gastouder en ouder(s);
- klachtenregeling (hierbij is overleg en overreding toegepast).

De schriftelijke overeenkomst met de vraagouder laat duidelijk zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat en welk deel naar de gastouder gaat.

De houder geeft aan gastouders en vraagouders te gaan informeren over het te voeren beleid van het gastouderbureau mondeling, schriftelijk, (via onder andere een informatiebrochure) en via de website.

Informatie over de geschillencommissie is vermeld op de website van het gastouderbureau.

De voorwaarde betreffende het plaatsen van het inspectierapport op website is niet beoordeeld, wel is er een website. De website biedt de mogelijkheid om door te linken naar de rapporten van het gastouderbureau en de aangesloten gastouders.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de getoetste voorwaarden betreffende informatie.

### **Oudercommissie**

De houder is op de hoogte dat het gastouderbureau binnen 6 maanden na registratie een reglement oudercommissie dient op te stellen en een oudercommissie in te stellen.

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

De houder heeft een document 'alternatieve ouderraadpleging' geschreven, waarin de houder vermeldt op welke onderwerpen de houder, de ouders zal raadplegen voor advies, wanneer er nog geen oudercommissie is ingesteld.

De inspanningsverplichting betreffende het instellen van een oudercommissie binnen 6 maanden na registratie blijft, ook al wordt gebruik gemaakt van de 'alternatieve ouderraadpleging'.

### **Conclusie**

De houder is in het bezit van een reglement oudercommissie.

## **Klachten en geschillen**

De houder is met het gastouderbureau aangesloten bij de Geschillencommissie sinds 24-01-2019.

De houder heeft een document 'intern klachtenreglement' waarin zij de interne klachtenregeling heeft beschreven. Hierin wordt verwezen naar het externe klachtenreglement (de Geschillencommissie).

Het reglement Geschillencommissie is schriftelijk vastgelegd en voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder indient en dat de houder:

- de klacht zorgvuldig onderzoekt;
- de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;
- de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk 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.

Het gastouderbureau heeft een interne klachtenregeling getroffen voor de afhandeling van klachten over:

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

De houder brengt de klachtenregeling voor ouders op passende wijze onder de aandacht via de website, tijdens het intake gesprek en via de Algemene Voorwaarden.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de getoetste voorwaarden betreffende klachten en geschillen.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen d.d. 24-01-2019)
- Interview gastouder
- Reglement oudercommissie
- Klachtenregeling (intern klachtenreglement)
- Aansluiting geschillencommissie (brief 24-01-2019)

## **Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht**

Binnen dit domein zijn de kwaliteitscriteria en de administratie van het gastouderbureau beoordeeld. Steekproefsgewijs is gecontroleerd of de houder van het gastouderbureau er zorg voor draagt dat de voorziening voor gastouderopvang jaarlijks minimaal twee maal wordt bezocht, of er intake- en voortgangsgesprekken met gastouder en intake- en evaluatiegesprekken met de vraagouder en koppelingsgesprekken met gast- en vraagouder plaatsvinden.

Daarnaast is de administratie van de houder ingezien. Onderzocht is of het betalingsverkeer inzichtelijk is en of de administratie beschikt over verklaringen omtrent het gedrag van de gastouders en eventuele huisgenoten boven de 18 jaar, risico-inventarisaties per voorziening voor gastouderopvang en overzichten van alle aangesloten gast- en vraagouders en alle ingeschreven kinderen.

### **Kwaliteitscriteria**

Tijdens de inspectie zijn de voorwaarden besproken met de houder. Gezien dat er nog geen koppelingen zijn gemaakt kunnen de voorwaarden niet worden beoordeeld.

De houder van gastouderbureau NL/Twente geeft tijdens het inspectiebezoek een uitgebreide toelichting op de werkwijze rondom het beoordelen van de mogelijkheden van de gastouder en de opvanglocatie.

Voorafgaand aan de start van de opvang vindt er een intakegesprek met gastouders en vraagouders plaats waarbij de gegevens uit de intakeformulieren, die via de website kunnen worden ingevuld, gebruikt worden. Een koppelingsgesprek vindt daarna plaats op de opvanglocatie. Alle gegevens kunnen in het administratiesysteem worden vastgelegd.

De houder geeft aan het opvangadres minimaal twee maal per jaar te bezoeken, voor een voortgangsgesprek en een risico-inventarisatie. De jaarlijkse evaluatie met vraagouders wordt telefonisch uitgevoerd, nadat er digitaal een vragenlijst is ingevuld door de ouders.

### **Administratie gastouderbureau**

Het gastouderbureau maakt gebruik van het administratiesysteem Rosa, waarin alle wettelijk verplichte gegevens kunnen worden vastgelegd. Tijdens het inspectiebezoek is het systeem ingezien aan de hand van ingevoerde testgegevens.

Tevens zijn de voorwaarden waaraan de administratie van een gastouderbureau moet voldoen. De houder is op de hoogte van de kwaliteitscriteria die worden getoetst.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen d.d. 24-01-2019)
- Interview houder gastouderbureau (Yvonne Kokkelink)

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Registratie en wijzigingen</b>
<b>Registratie</b>
Een gastouderbureau wordt niet in exploitatie genomen voordat een onderzoek heeft plaatsgevonden, waaruit blijkt dat de exploitatie redelijkerwijs zal plaatsvinden in overeenstemming met de daarvoor gestelde regels. (art 1.45 lid 3 Wet kinderopvang)
Gastouderopvang geschiedt op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de houder van een gastouderbureau en de ouder. (art 1.56 lid 4 Wet kinderopvang)
<b>Wijzigingen</b>
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)
<b>Pedagogisch beleid</b>
<b>Pedagogisch beleidsplan</b>
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)

## 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)

## Veiligheid en gezondheid

### Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

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 de kinderen 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)

### Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De houder van een gastouderbureau stelt voor de gastouders een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.

De door de houder voor de gastouders vast te stellen meldcode bevat ten minste de volgende elementen:

- a. een stappenplan, inhoudende een omschrijving van de stappen voor het omgaan door gastouders met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- b. een afwegingskader op basis waarvan gastouders het risico op en de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling wegen en dat hen in staat stelt te beoordelen of sprake is van dusdanig ernstig huiselijk geweld of ernstige kindermishandeling, dan wel van een vermoeden daarvan, dat een melding is aangewezen;
- c. een toedeling van verantwoordelijkheden per gastouder bij de stappen, bedoeld onder a, inclusief vermelding van de gastouder die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;
- d. specifieke aandacht, indien van toepassing, voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van gastouders vereisen;
- e. specifieke aandacht voor de wijze waarop gastouders moeten omgaan met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden.

(art 1.51a lid 1, 2, 3 en 5 Wet kinderopvang; art 8 lid 1 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Het door de houder van een gastouderbureau in de meldcode vastgestelde stappenplan bevat ten minste de volgende stappen:

- a. het in kaart brengen van de signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- b. collegiale consultatie en zo nodig raadplegen van het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (Veilig Thuis) of een deskundige op het gebied van letselduiding;
- c. een gesprek met de ouders en, indien mogelijk, het kind;
- d. het toepassen van het afwegingskader, bedoeld in art 8 lid 1 van het Besluit gastouderbureau, gastouders en Voorziening voor gastouderopvang;
- e. het beslissen over:

- het doen van een melding, en
- het inzetten van de noodzakelijke hulp,

(art 1.51a lid 5 Wet kinderopvang; art 8 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

<b>Ouderrecht</b>
<b>Informatie</b>
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 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)
<b>Oudercommissie</b>
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)
<b>Klachten en geschillen</b>
De houder van een gastouderbureau treft ten behoeve van ouders een regeling voor de afhandeling van klachten over: <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> (art 1.57b lid 1 Wet kinderopvang)
De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in ieder geval in dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de ouder de klacht schriftelijk bij de houder van een gastouderbureau indient en dat de houder:</li> <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> (art 1.57b lid 2 Wet kinderopvang)
De houder van een gastouderbureau is aangesloten bij een door de minister van Justitie en Veiligheid erkende geschillencommissie voor het behandelen van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- geschillen tussen houder en ouder over een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens ouder of kind;</li> <li>- geschillen tussen houder en ouder over de overeenkomst tussen de houder en de ouder;</li> <li>- geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht.</li> </ul> (art 1.57c lid 1 Wet kinderopvang)

## Gegevens voorziening

### Opvanggegevens

Naam voorziening : Gastouderbureau NL/Twente  
Website : <http://www.gobnl.nl>  
Vestigingsnummer KvK : 000041474716  
Aantal kindplaatsen :

### Gegevens houder

Naam houder : Yvonne Kokkelink  
KvK nummer : 73437204  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

### Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Twente  
Adres : Postbus 1400  
Postcode en plaats : 7500BK Enschede  
Telefoonnummer : 053-4876700  
Onderzoek uitgevoerd door : Tineke Brons

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Hengelo (O)  
Adres : Postbus 18  
Postcode en plaats : 7550AA HENGELO OV

### Planning

Datum inspectie : 31-01-2019  
Opstellen concept inspectierapport : 06-02-2019  
Zienswijze houder : Niet van toepassing  
Vaststelling inspectierapport : 18-02-2019  
Verzenden inspectierapport naar houder : 21-02-2019  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 21-02-2019  
Openbaar maken inspectierapport : 11-03-2019



## Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

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