



Inspectierapport

Gastouderbureau De Kleine Kroon (GOB)

Stadhouderskade 60
1072 AC Amsterdam

Registratienummer: 192578960

Toezichthouder	:	GGD Amsterdam
In opdracht van	:	Gemeente Amsterdam
Datum inspectie	:	11-11-2021
Type onderzoek	:	Jaarlijks onderzoek
Status	:	definitief
Datum vaststellen inspectierapport	:	10-01-2022

Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

Personeel

Veiligheid en gezondheid

Ouderrecht

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Inspectie-items

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Op 11 november 2021 is op grond van artikel 1.62, tweede lid van de Wet kinderopvang een aangekondigd jaarlijks onderzoek uitgevoerd.

Vanwege de coronamaatregelen heeft het inspectiebezoek digitaal plaatsgevonden.

Er is een volledig onderzoek uitgevoerd.

De toezichthouder heeft de houder in de gelegenheid gesteld om voorafgaand aan en na het digitale inspectiebezoek nog documenten aan te leveren. Deze documenten heeft de toezichthouder beoordeeld onder de betreffende kwaliteitseisen.

Beschouwing

Organisatie

Gastouderbureau De Kleine Kroon is een eenmanszaak waarbij de houder verantwoordelijk is voor de dagelijkse leiding en eveneens werkt als bemiddelingsmedewerker. Zij werkt voltijd en stuurt 3 bemiddelingsmedewerkers aan waarvan er 1 alleen op oproepbasis beschikbaar is. De andere 2 werken vaste uren per maand. Ten tijde van het inspectiebezoek bemiddelt het gastouderbureau 47 gastouders. Samen hebben ze 52 voorzieningen. De houder is eveneens de aandachtsfunctionaris kindermishandeling, klachtencoördinator en vertrouwenspersoon.

Dit onderzoek

Net als het voorgaande jaar, zegt de houder ook dit jaar een flinke impact van het coronavirus op het uitvoeren van de werkzaamheden te hebben ervaren. Behalve dat het aantal gastouders dat ze ten opzichte van vorig jaar bemiddelt flink is afgenomen, heeft een heel aantal bezoeken niet fysiek op de locatie plaats kunnen vinden vanwege de coronamaatregelen. Daarom heeft het bureau gebruikgemaakt van videobellen. Soms werd bij het maken van de afspraak al besloten dit via videobellen te doen. Op andere momenten werd op het laatste moment de afspraak veranderd van een fysiek naar een digitaal bezoek. Door de coronamaatregelen zijn niet alle intake- en koppelingsgesprekken bij de voorgenomen voorziening voor gastouderopvang gevoerd. Ook zijn niet alle locaties 2 keer bezocht. De houder van het gastouderbureau geeft aan gastouders (onder andere) op de hoogte te houden van alle ontwikkelingen met nieuwsbrieven en er is regelmatig telefonisch contact. Er worden ook flitsbezoeken afgelegd aan locaties waarbij de bemiddelingsmedewerker een aantal korte vragen stelt aan de gastouder, maar waarbij contactmomenten vanwege corona wel kort worden gehouden.

Advies aan college van B&W

De toezichthouder heeft in dit inspectieonderzoek geconstateerd dat op het gebied van de kwaliteitscriteria niet aan alle voorwaarden is gedaan. De intake- en koppelingsgesprekken en de bezoeken aan de voorzieningen voor gastouderopvang zijn namelijk niet allemaal op locatie uitgevoerd. Niet alle voorzieningen zijn 2 keer fysiek bezocht afgelopen jaar. Dit is wel digitaal gebeurd. De overtredingen zijn veroorzaakt door de situatie rondom het coronavirus. De houder heeft voldoende maatregelen genomen om in de gegeven omstandigheden verantwoorde opvang te waarborgen. De toezichthouder adviseert daarom niet handhavend op te treden.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

Pedagogisch beleidsplan

Voor het gastouderbureau is een pedagogisch beleidsplan vastgesteld. De visie van het bureau op de omgang met kinderen is hierin beschreven.

Kwalitatief goede gastouderopvang is, zo staat beschreven, een plek waar een kind zich thuis voelt. De gastouder biedt het kind in een huiselijke, veilige en vertrouwde omgeving de mogelijkheid om zich te ontwikkelen en te ontspannen. Ook streeft het bureau ernaar dat de opvangsituatie aansluit op de thuissituatie waarvoor overleg tussen vraag- en gastouder essentieel is. Beschreven is dat het bureau verwacht dat gastouders zich leergierig opstellen en op de hoogte zijn en blijven van veranderingen op het gebied van opvoedkunde. Hiervoor biedt het bureau cursussen aan.

Een beschrijving van wat de 4 pedagogische basisdoelen inhouden, is opgenomen in het beleidsstuk. Vervolgens wordt dit concreter uitgewerkt voor de gastouders zodat ze hierin de praktijk handen en voeten aan kunnen geven. Hierbij is aandacht voor verschillende leeftijdsfasen waarin kinderen zich bevinden.

Ten slotte is een duidelijke en observeerbare beschrijving opgenomen van het aantal kinderen dat door de gastouder wordt opgevangen (inclusief leeftijden van de kinderen) en van de eisen die aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld.

Pedagogische praktijk

Bij intakegesprekken wordt allereerst aandacht besteed aan het pedagogisch beleidsplan. Bekeken wordt of de visie van de gastouder op gastouderopvang overeenkomt met die van het bureau en hoe de gastouder van plan is uitvoering te gaan geven aan het beleidsplan. Tijdens evaluatiegesprekken met de gastouder wordt iedere keer navraag gedaan over het pedagogisch beleid: is het beleidsstuk hanteerbaar voor de gastouder en kan ze hier dingen uithalen die haar kunnen helpen in haar dagelijkse werk als gastouder? De houder vertelt dat veel gastouders eigen huisregels hebben. Hierin is bijvoorbeeld een dagstructuur opgenomen of regels die gelden tijdens de opvang. Ook is er een online cursus ontwikkeld over het pedagogisch beleidsplan waarvan de houder verwacht dat gastouders deze volgen. Veel van de huisbezoeken die gedaan worden, vinden plaats op het moment dat ook kinderen worden opgevangen, aldus de houder. Op dit soort momenten wordt gekeken naar de interactie die de gastouder met de kinderen heeft en of zij handelt volgens het beleid. Ten slotte is in nieuwsbrieven aandacht voor pedagogische thema's.

Gebruikte bronnen:

- Document 'Pedagogisch Beleidsplan Gastouderbureau de Kleine Kroon, versie 1.05, mei 2019', gedownload van www.dekleinekroon.nl op 11 november 2021
- Document: 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau De Kleine Kroon', ontvangen op 5 november 2021
- Document: 'Cursus Pedagogisch beleid Gastouderbureau De Kleine Kroon' versie 1.00 8 juni 2016, reeds in bezit van de GGD
- Document: 'Cursus Educatieve activiteiten Gastouderbureau De Kleine Kroon' versie 1.00 8 juni 2016, reeds in bezit van de GGD
- Nieuwsbrieven tweede, derde en vierde kwartaal, ontvangen op 5 november 2021
- Telefonisch contact aangesloten gastouders, diverse data in november en december 2021
- Gesprek met de houder op 11 november 2021

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

Zowel de houder als de 3 bemiddelingsmedewerkers zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag en daarmee ingeschreven in het Personenregister kinderopvang (PRK) en gekoppeld aan het bureau.

Op basis van een steekproef onder de door het bureau bemiddelde gastouders constateert de toezichthouder dat ook zij zijn ingeschreven in het PRK en gekoppeld aan het bureau. Het gastouderbureau beschikt verder over een overzicht van structureel aanwezigen en/of huisgenoten per voorziening. Ook van deze mensen kan op basis van een steekproef worden geconstateerd dat ze zijn ingeschreven in het PRK en gekoppeld aan het gastouderbureau.

Personeelsformatie per gastouder

De houder van het gastouderbureau draagt er zorg voor dat er per aangesloten gastouder op jaarbasis ten minste 16 uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling. De houder vertelt dat niet elk telefoontje of appje tussen gastouder en bureau worden vastgelegd, maar de grote lijn wel. Zo worden alle officiële gesprekken (intake-, koppelings-, voortgangs- en evaluatiegesprekken) vastgelegd. Onder de 16 uur vallen onder andere ook: het opstellen en aanpassen van overeenkomsten, het beantwoorden van vragen van gast- en vraagouders, ondersteuning bij vragen (waaronder administratieve vragen, maar ook inhoudelijke vragen omtrent de opvang), het aanbieden van scholing aan de gastouders en het opstellen en verzenden van de nieuwsbrieven.

De houder geeft aan het volgen van cursussen te stimuleren. Dit blijkt ook uit de nieuwsbrieven die het gastouderbureau elk kwartaal verstuurt waarin hiervoor aandacht is en uit de gesprekken die in het kader van dit onderzoek met gastouders zijn gevoerd. Op de persoonlijke pagina van de gastouder wordt eveneens verwezen naar de cursussen die het bureau beschikbaar heeft.

Gebruikte bronnen:

- Controle Landelijk Register Kinderopvang d.d. 8 november 2021
- Controle Personenregister Kinderopvang d.d. 8 november 2021
- 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau De Kleine Kroon', ontvangen op 5 november 2021
- 'Bijlage 2 bij uitnodiging inspectieonderzoek gastouderbureau', ontvangen op 5 november 2021
- 'Bijlage 5: Lijst gastouders', ontvangen op 5 november 2021
- Document 'Pedagogisch Beleidsplan Gastouderbureau de Kleine Kroon, versie 1.05, mei 2019', gedownload van www.dekleinekroon.nl op 11 november 2021
- Document: 'Welkomstmail gastouders', reeds in bezit van de GGD
- Document: 'Welkomstmail vraagouders', reeds in bezit van de GGD
- Document: 'Algemene informatiebrochure gastouderopvang', reeds in bezit van de GGD
- Document: 'Locatiemap Gastouderbureau De Kleine Kroon' versie 1. 11 september 2017, reeds in bezit van de GGD
- Document: 'Informatie huisbezoeken Gastouderbureau De Kleine Kroon' versie 2, reeds in bezit van de GGD
- Website www.gobdekleinekroon.nl, geraadpleegd op diverse data in november en december 2021
- Dossiers gastouders steekproef inclusief (financiële) administratie en overeenkomsten, ontvangen op 17 november 2021
- Telefonisch contact aangesloten gastouders, diverse data in november en december 2021
- Gesprek met de houder d.d. 11 november 2021

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

Risico-inventarisaties

Het gastouderbureau maakt gebruik van de model-risicoinventarisatie van de MO-groep. De inventarisatielijsten die onderdeel zijn van deze methodiek bestaan uit risicobeschrijvingen. Bij elke risicobeschrijving kunnen 1 of meerdere antwoorden worden aangekruist die inzicht geven in de maatregelen die genomen worden om het risico te verkleinen. De risico's worden per ruimte beschreven en er is aandacht voor verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken, snijden, ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen. Aanvullend kan een plan van aanpak worden opgesteld waarin is opgenomen welke acties nog genomen moeten worden binnen welke termijn. De bemiddelingsmedewerker neemt binnen de betreffende termijn contact op met de gastouder om te kijken of de actie is uitgevoerd. Het kan bijvoorbeeld zijn dat de gastouder een foto opstuurt van de actie om te laten zien dat deze is uitgevoerd.

Uitvoering risico-inventarisaties

Uit het gesprek met de houder, de gastouders die in het kader van het onderzoek zijn gesproken en de vragenlijst die de houder heeft ingevuld, blijkt dat de risico-inventarisatie wordt uitgevoerd voordat de voorziening in exploitatie wordt genomen of dat deze vervolgens jaarlijks wordt herhaald. De houder en de gastouders vertellen dat veel van de risico-inventarisaties het afgelopen jaar digitaal (via videobellen) zijn gedaan vanwege de coronapandemie. Dit is zowel bij bestaande als bij nieuwe gastouders gebeurd. De risico-inventarisatie wordt samen met de gastouder bij de voorgenomen voorziening gedaan. Nadat de inventarisatie is ondertekend door de betrokken partijen, wordt deze toegevoegd aan het digitale dossier van de gastouder. In de digitale omgeving is deze dan zowel inzichtelijk voor de gastouder als voor de vraagouders.

Handelen volgens het beleid

Wanneer de risico-inventarisatie met de gastouder wordt gedaan, worden eveneens de maatregelen benoemd die de gastouder dient te nemen. Het vluchtplan wordt bijvoorbeeld besproken en de gastouder wordt gewezen op het protocol dat het gastouderbureau heeft over medicijnverstrekking. Bij voortgangsgesprekken, huisbezoeken en andere telefonische contacten, controleert het gastouderbureau regelmatig of de gastouder handelt volgens het veiligheids- en gezondheidsbeleid.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Het gastouderbureau heeft een meldcode vastgesteld. Hiervoor is gebruikgemaakt van het model dat in 2018 door de brancheorganisatie is opgesteld.

Het bureau heeft cursussen ontwikkeld over de meldcode en stimuleert gastouders tijdens contactmomenten en in nieuwsbrieven om hieraan deel te nemen. Ook tijdens huisbezoeken en bijvoorbeeld het voortgangsgesprek komt de meldcode aan bod. De gastouders die in het kader van het onderzoek zijn gesproken geven ook aan dat het bureau een grote nadruk legt op het kennen van en kunnen werken met de meldcode.

De houder houdt haar eigen kennis over de meldcode bij door veel te lezen op verschillende websites over dit onderwerp. Deze informatie geeft ze door aan de bemiddelingsmedewerkers die dit op hun beurt dan weer kunnen gebruiken tijdens huisbezoeken en ander contact met gastouders. De houder vertelt dat zij zelf geen externe scholing volgt over dit onderwerp.

Gebruikte bronnen:

- Format methodiek Risico-inventarisatie Veiligheid en Gezondheid gastouderopvang, MOgroep Kinderopvang, reeds in het bezit van de GGD
- Dossiers gastouders steekproef inclusief (financiële) administratie en overeenkomsten, ontvangen op 17 november 2021
- Gesprekken met gastouders gedurende het onderzoek
- Protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag in de kinderopvang, versie juni 2018,

geraadpleegd op de website gobdekleinekroon.nl

- Gesprek met de houder op 11 november 2021
- Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau
- Document 'Verslaglegging en opvolging RIE', reeds in het bezit van de GGD
- Document 'Locatiemap Gastouderbureau De Kleine Kroon, versie 1.08', reeds in het bezit van de GGD

Informatie

Het gastouderbureau informeert de vraagouders over de vereiste onderwerpen.

In de overeenkomst die wordt opgemaakt tussen de vraagouder en het gastouderbureau is in artikel 1b het bedrag opgenomen dat naar de gastouder gaat. In artikel 10 is het bedrag opgenomen dat naar het gastouderbureau gaat (de uitvoeringskosten). Alle vraagouders hebben toegang tot een digitaal portaal waar zij de overeenkomsten kunnen inzien, maar ook het beleid dat het gastouderbureau voert. Ze kunnen hier bijvoorbeeld het pedagogisch beleid vinden, maar ook de risico-inventarisatie die voor hun opvangvoorziening is gedaan en alle informatie omtrent betalingen. De houder informeert ouders ook tijdens intake- en evaluatiegesprekken of in nieuwsbrieven over het beleid dat gevoerd wordt. Naast dat vraagouders informatie in het digitale portaal kunnen vinden, is veel informatie ook beschikbaar op de website van het gastouderbureau: www.gobdekleinekroon.nl. Hierop staat ook een link naar het meest recente inspectierapport en is informatie te vinden over de wijze waarop ouders geschillen kunnen voorleggen aan de geschillencommissie.

Bereikbaarheid van het bureau

De houder van het bureau vertelt zich hard in te spannen voor een goede bereikbaarheid. Ze vertelt dat gastouders haar altijd kunnen bellen, appen of mailen, maar dat ze niet altijd de mogelijkheid heeft om mensen direct te woord te staan, bijvoorbeeld als ze in gesprek is. Daarom heeft ze een telefooncentrale in de arm genomen die de beller te woord staat en bij wie een terugbelverzoek geplaatst kan worden. Ze zegt de beller zo snel mogelijk terug te bellen. Ook benadrukt ze de zelfstandigheid van de gastouders te stimuleren. Veel van de antwoorden op de vragen die gesteld worden, kunnen in het online portaal worden teruggevonden.

Oudercommissie

De houder van het gastouderbureau heeft een oudercommissie ingesteld. Hierin zitten 2 leden, beide zijn vraagouders. Tot juni 2021 bestond de oudercommissie uit 3 leden. De houder vertelt bij ieder intake- en evaluatiegesprek met vraagouders te vragen of ze geïnteresseerd zijn om deel te nemen aan de oudercommissie. Ook wordt in nieuwsbrieven herhaaldelijk een oproep gedaan om lid te worden. Afgelopen jaar heeft de houder eveneens een document opgesteld en naar de vraagouders gestuurd waarin uitleg gegeven wordt over de oudercommissie en ouders worden geïnformeerd dat het beleid het afgelopen jaar niet is gewijzigd.

Het oudercommissiereglement is ten opzichte van vorig jaar ongewijzigd. Het voldoet aan de daaraan gestelde voorwaarden.

Klachten en geschillen

Er is een regeling voor ouders opgesteld voor de afhandeling van klachten. Ook deze regeling is ongewijzigd ten opzichte van vorig jaar en voldoet aan de daaraan gestelde voorwaarden. De houder brengt de regeling voldoende onder de aandacht van de ouders, bijvoorbeeld via nieuwsbrieven, de website en bij intakegesprekken. Ook is de houder aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Afgelopen jaar zijn er geen klachten geweest.

Gebruikte bronnen:

- Gesprek met de houder op 11 november 2021
- Document: 'Pedagogisch beleidsplan Gastouderbureau De Kleine Kroon', versie 1.05 mei 2019, reeds in het bezit van de GGD
- Website www.gobdekleinekroon.nl, geraadpleegd op 2 december 2021
- Website www.landelijkregisterkinderopvang.nl, geraadpleegd op 2 december 2021
- Document: 'Interne klachtenregeling De Kleine Kroon', versie 2.00 19 december 2016, reeds in het bezit van de GGD

- Document: 'Reglement oudercommissie De Kleine Kroon', versie 2.00 19 december 2016, reeds in het bezit van de GGD
- Document: 'Ouderrecht, adviesrecht en informatie verslagjaar 2020', ontvangen op 17 november 2021
- Nieuwsbrieven tweede, derde en vierde kwartaal, ontvangen op 5 november 2021
- Steekproef dossiers gastouders met administratie gastouderbureau (waaronder overeenkomsten), ontvangen op 17 november 2021
- Document: 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', ontvangen op 5 november 2021
- Telefonisch contact aangesloten gastouders, diverse data in november en december 2021

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Kwaliteitscriteria

Beoordeling verantwoorde gastouderopvang

Op verschillende manieren gedurende het jaar wordt bij gastouders gecontroleerd of er sprake is van verantwoorde gastouderopvang. Tijdens intake- en voortgangsgesprekken, maar ook bij het uitvoeren van de risico-inventarisatie wordt gecontroleerd hoeveel kinderen de gastouder opvangt. Er wordt hierbij onder andere gekeken naar de wettelijke eisen rondom de groepssamenstelling, maar ook naar wat mogelijk is wat betreft de grootte van de woning, het aantal slaapplekken voor de kinderen, en natuurlijk naar de eigen wens van de gastouder. De houder vertelt dat de meeste gastouders die bij De Kleine Kroon zijn aangesloten alleen door haar bemiddeld worden. Enkeligen zijn ook aangesloten bij andere bureaus. Bij de registratie van de gastouder en tijdens de huisbezoeken die worden uitgevoerd nadat een gastouder is gestart, wordt doorgenomen hoeveel kinderen worden opgevangen, eventueel ook van andere bureaus. De houder benadrukt dat de gastouder hierbij ook verantwoordelijk is om alles goed in kaart te brengen en te houden. Ook wordt tijdens deze gesprekken aandacht besteed aan de voertaal.

Start en evaluatie van de opvang

Voordat een gastouder daadwerkelijk als gastouder start, worden verschillende gesprekken met betrokken partijen gevoerd. Eerst vindt een telefonische intake plaats om te kijken of de gastouder voldoet aan de kwaliteitseisen en volgens de visie van De Kleine Kroon zal werken. Ook vindt er hierover een persoonlijk gesprek plaats om uitgebreider in te gaan op het pedagogisch beleid, de ervaring van de gastouder en om haar papieren te controleren.

Ook met potentiële vraagouders heeft het bureau eerst telefonisch contact voordat overgegaan wordt tot een persoonlijk bezoek. In het telefoongesprek worden vraagouders voorzien van informatie over de werkwijze van het bureau.

Wanneer gast- en vraagouder aan elkaar gekoppeld worden, is het uitgangspunt dat een intake- en koppelingsgesprek plaatsvindt bij de voorgenomen voorziening voor gastouderopvang. Tijdens dit gesprek worden onderlinge afspraken gemaakt, overeenkomsten getekend en wordt de risico-inventarisatie uitgevoerd. Wanneer de opvang eenmaal is gestart, evalueert het gastouderbureau de opvang jaarlijks mondeling met de vraagouders.

Locatiebezoeken en digitale bezoeken

Zowel de houder van het gastouderbureau als gastouders met wie in het kader van het onderzoek is gesproken, vertellen dat veel van de bezoeken die normaal op locatie plaatsvinden door de coronamaatregelen digitaal hebben plaatsgevonden. Soms moesten gesprekken op het laatste moment verzet worden naar een digitaal gesprek en kon een afspraak op locatie niet doorgaan. De gastouders met wie is gesproken geven aan dat ze de gesprekken digitaal ook goed vonden gaan. Risico-inventarisaties konden met beeldbellen worden uitgevoerd en ook bij de koppelingsgesprekken werkte dit. Ze vertellen dat er wel flitsbezoeken zijn uitgevoerd waarbij de bemiddelingsmedewerker kort langs is geweest op de locatie om haar gezicht te laten zien en te vragen hoe het gaat. De bemiddelingsmedewerker controleerde tijdens deze bezoeken een aantal dingen, zoals veranderingen in en om de woning en inschrijving in het Personenregister kinderopvang. Ook werd de gastouder gevraagd of er zorgen spelen bij kinderen en of de gastouder op de hoogte is van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Op basis hiervan is geconstateerd dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan:

- 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 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 sub a lid 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 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 sub c lid 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 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11 lid 1 sub d sub f Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang.)

Administratie gastouderbureau

Administratie

Het gastouderbureau maakt gebruik van het programma Portabase waarin alle administratie van de gastouders wordt bijgehouden. Zo is er een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen. Van de kinderen zijn de volgende gegevens vermeld: naam, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en het adres en telefoonnummer van de ouders. Ook is in het systeem opgenomen welke personen over een verklaring omtrent het gedrag (VOG) moeten beschikken (bijvoorbeeld de gastouders, huisgenoten en structureel aanwezigen). Van hen zijn het adres, postcode, woonplaats en het telefoonnummer opgenomen. Bovendien heeft de houder in haar administratie een overzicht opgenomen van de overige mensen die op grond van artikel 1.56b, derde lid, over een VOG moeten beschikken, inclusief bijbehorende persoonlijke gegevens van de personen die werkzaam zijn bij de onderneming.

Op basis van een steekproef onder de gastouders en de bijbehorende vraagouders is gebleken dat de administratie van de houder ook contracten tussen het gastouderbureau en de vraagouders bevat, evenals een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van de risico-inventarisatie. Ten slotte bevat de administratie een overzicht van de omvang en samenstelling van de oudercommissie en een afschrift van het reglement van de oudercommissie.

Overeenkomsten en jaaroverzichten.

Het gastouderbureau werkt met een overeenkomst tussen het bureau en de vraagouder en een overeenkomst tussen gastouder en vraagouder. Daarnaast is er een bemiddelingsovereenkomst tussen de gastouder en het bureau. De overeenkomst tussen vraagouder en gastouderbureau voldoet aan de daaraan gestelde eisen. Zo zijn bijvoorbeeld de bemiddelingskosten opgenomen en de voor de gastouderopvang te betalen prijs per uur.

Ook de financiële administratie van het bureau is op orde. De houder van het gastouderbureau kan bankafschriften overleggen waaruit de betalingen van de vraagouder naar het gastouderbureau blijken en bankafschriften waaruit betalingen vanuit het gastouderbureau naar de gastouder blijken. Eveneens zijn er jaaroverzichten aanwezig, zowel per voorziening voor gastouderopvang als per vraagouder. Ook deze jaaroverzichten voldoen aan de daaraan gestelde voorwaarden.

Gebruikte bronnen:

- Document 'Bijlage 2 - Lijst kinderen', ontvangen op 5 november 2021
- Document 'Bijlage 3 - Uitnodiging inspectie onderzoek', ontvangen op 5 november 2021
- Document 'Bijlage 4 - Overzicht', ontvangen op 5 november 2021
- Document 'Bijlage 5 - Lijst gastouders', ontvangen op 5 november 2021
- Document 'Bijlage 6 - Lijst structureel aanwezigen', ontvangen op 5 november 2021
- Document 'Bijlage 7 - Medewerkers', ontvangen op 5 november 2021
- Document 'Bijlage 8 - Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau De Kleine Kroon', ontvangen op 5 november 2021
- Document: 'Algemene voorwaarden De Kleine Kroon', versie 1.00 2017, reeds in bezit van de GGD
- Document: 'Welkomstmail gastouders', reeds in bezit van de GGD
- Document: 'Welkomstmail vraagouders', reeds in bezit van de GGD
- Document: 'Algemene informatiebrochure gastouderopvang', reeds in bezit van de GGD
- Document: 'Locatiemap Gastouderbureau De Kleine Kroon' versie 1.11 september 2017, reeds in bezit van de GGD
- Document: 'Informatie huisbezoeken Gastouderbureau De Kleine Kroon' versie 2, reeds in bezit van de GGD

- Document: 'Reglement Oudercommissie De Kleine Kroon', versie 1.00 18 oktober 2015, ingezien via de website op 28 september 2020
- Dossiers gastouders steekproef inclusief (financiële) administratie en overeenkomsten, ontvangen op 17 november 2021
- Lijst contactmomenten gastouders, ontvangen op 17 november 2021
- Data huisbezoeken, ontvangen op 17 november 2021
- Website 'gobdekleinekroon.nl', geraadpleegd op diverse data in november en december 2021
- Telefonisch contact aangesloten gastouders, diverse data in november en december 2021
- Gesprek met de houder op 11 november 2021

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

Pedagogische praktijk

- De houder 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.

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.
- 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.
- 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.

Personeelsformatie per gastouder

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

Veiligheid en gezondheid

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

- De houder 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.
- 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.
- 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.

- 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.
- De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid inzichtelijk is voor de vraagouders.

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.
- 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.
- De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode bij het personeel.

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.
- De houder van een gastouderbureau informeert vraagouders en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid.
- 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.
- 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.

- 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.

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.
- Het reglement omvat regels omtrent de wijze waarop de leden van de oudercommissie worden gekozen, de zittingsduur en het aantal leden.
- Het reglement omvat geen regels omtrent werkwijze van de oudercommissie.
- De houder van een gastouderbureau wijzigt het reglement na instemming van de oudercommissie.
- 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.

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

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.
- 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.
- 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.
- 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.

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.
- 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.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- De houder van een gastouderbureau toetst jaarlijks bij een bezoek aan de voorziening voor gastouderopvang of deze aan de volgende eisen voldoet:
 - de voorziening beschikt over voldoende speel- en slaapruiimte, waaronder begrepen voor kinderen tot anderhalf jaar een op het aantal kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruiimte;
 - de voorziening beschikt over voldoende buitenspeelmogelijkheden afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen;
 - de voorziening is voorzien van voldoende en goed functionerende rookmelders;
 - de voorziening is te allen tijde rookvrij.

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.
- De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie.
- De administratie van een gastouderbureau bevat een afschrift van het reglement van de oudercommissie.
- 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.
- 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.
- 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.
- De administratie van een gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van de vraagouder aan het gastouderbureau blijken.
- De administratie van een gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van het gastouderbureau aan de gastouder blijken.
- 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.
- De administratie van een gastouderbureau bevat een jaaroverzicht en de maandoverzichten 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 en per maand 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.
 - De administratie van een gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekend origineel van de inventarisatie van veiligheid- en gezondheidsrisico's.
 - 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.

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening	:	Gastouderbureau De Kleine Kroon
KvK-vestigingsnummer	:	000024569828
Website	:	http://www.gobdekleinekroon.nl
Aantal kindplaatsen	:	0
Gesubsidieerde voorschoolse educatie	:	Nee

Gegevens houder

Naam houder	:	Loubna Boukharssa
KvK-nummer	:	69694583

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD	:	GGD Amsterdam Inspectie kinderopvang
Postadres	:	Postbus 2200
Postcode en plaats	:	1000 CE AMSTERDAM
Telefoonnummer	:	020 555 55 75
Onderzoek uitgevoerd door	:	Mevr. J. Schalkwijk, MSc

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

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

Planning

Datum inspectiebezoek	:	11-11-2021
Opstellen concept inspectierapport	:	22-12-2021
Zienswijze houder	:	10-01-2022
Vaststellen inspectierapport	:	10-01-2022
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie	:	11-01-2022
Verzenden inspectierapport naar gemeente	:	11-01-2022
Openbaar maken inspectierapport	:	

Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

De houder heeft afgezien van de mogelijkheid om een zienswijze in te dienen.