



## Inspectierapport

### **Gastouderbureau Amado (GOB)**

Buizerd 4

1422 WM Uithoorn

Registratienummer: 594786216

Toezichthouder: GGD Amsterdam

In opdracht van: Gemeente Uithoorn

Datum inspectie: 10-04-2017

Type onderzoek: Jaarlijks onderzoek

Status: definitief

Datum vaststellen inspectierapport: 01-06-2017

# Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

Personeel

Veiligheid en gezondheid

Ouderrecht

Kwaliteit gastouderbureau

Inspectie-items

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

# Het onderzoek

## Onderzoeksopzet

Op 10 april 2017 is op grond van artikel 1.62, tweede lid van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen een onaangekondigd jaarlijks onderzoek uitgevoerd.

De locatie is in exploitatie vanaf 17 juni 2016. Omdat voor deze locatie nog geen risicoprofiel is opgesteld is een volledig onderzoek op alle domeinen uitgevoerd. De toezichthouder heeft de gelegenheid geboden om na het inspectiebezoek nog documenten na te sturen. Binnen de onderzoekstermijn, namelijk op 11 april 2017, heeft de toezichthouder de aanvullende gegevens ontvangen en deze meegenomen in het onderzoek.

## Beschouwing

### Organisatie

Gastouderbureau Amado is een vennootschap onder firma met twee natuurlijke personen als vennoot. Deze twee personen vormen samen de directie en zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding en de aansturing en begeleiding van de vraag- en gastouders.

Tevens zijn beide vennoten werkzaam als bemiddelingsmedewerker. De ene vennoot heeft de opleiding Ecologische Pedagogiek en de minor Orthopedagogiek afgerond en is onder andere werkzaam geweest als beroepskracht in de kinderopvang. De andere vennoot heeft verschillende opleidingen en cursussen afgerond waaronder die tot onderwijzer basisschool, intern begeleider, remedial teacher en een managementopleiding voor schoolleider, en is zelf ook werkzaam als gastouder (de begeleiding en bemiddeling wordt gedaan door een ander gastouderbureau). Deze werkzaamheden worden momenteel afgebouwd zodat zij meer tijd heeft om te besteden aan het gastouderbureau.

### Resultaten onderzoek

Het gastouderbureau verzorgt momenteel de begeleiding en bemiddeling bij vijf gastouders en zeventien vraagouders. De toezichthouder heeft steekproefsgewijs de dossiers van vier gastouders onderzocht om te beoordelen of de administratie van de houder aan de gestelde eisen voldoet. Hierbij heeft de toezichthouder onder andere aandacht besteed aan de overeenkomsten tussen het gastouderbureau en de vraagouders, de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid, de verklaringen omtrent het gedrag, het voortgangsgesprek met de gastouder en de evaluatie met de vraagouder. De toezichthouder constateert dat de houder er over het algemeen zorg voor draagt dat de administratie voldoet aan de gestelde eisen.

De exploitatie van het gastouderbureau is gestart in juni 2016. Het aantal gast- en vraagouders is sinds die tijd gegroeid tot vijf gastouders en zeventien vraagouders. Er is veel persoonlijke aandacht voor zowel gast- als vraagouders. Niet alleen telefonisch en per e-mail maar ook doordat extra huisbezoeken worden afgelegd en scholingen worden aangeboden. Recent is het gastouderbureau gaan werken met een online administratiesysteem waardoor gemakkelijk de gevraagde informatie getoond kon worden tijdens het inspectiebezoek. De directie is nog bezig om in een aantal dossiers met terugwerkende kracht verslagen en dergelijke toe te voegen. Vooral nog wordt de administratie zowel in papieren dossiers als digitaal bewaard. In het huidige onderzoek is één tekortkoming geconstateerd, namelijk met betrekking tot de jaaroverzichten voor de voorzieningen voor gastouderopvang; er ontbreekt één van de verplichte onderdelen.

## Advies aan college van B&W

De toezichthouder adviseert om vanwege de geconstateerde overtreding handhavend op te treden conform het handhavingbeleid van de gemeente.

# Observaties en bevindingen

## Pedagogisch beleid

### Pedagogisch beleidsplan

De houder heeft een pedagogisch beleidsplan waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven:

*'Wij bieden een geliefd (Amado betekent geliefd in het Spaans), veilig en gedegen gastouderbureau (het huis), waar wij met heel ons hart voor gaan. Ons Amado hart (het grote hart) is groot genoeg om gastouders (het kleine hartje) te begeleiden en te ondersteunen om zelf het grote hart in het huis te worden voor alle gastkinderen. Gastouderbureau Amado werft gastouders, verzorgt de bemiddeling tussen gastouders en ouders en is voor beide partijen het aanspreekpunt. Omdat wij kwalitatieve kinderopvang van groot belang vinden blijven wij constant ondersteuning bieden aan onze gastouders. Persoonlijk contact met alle partijen vinden wij hierin belangrijk'.*

In het pedagogisch beleidsplan staat in duidelijke en observeerbare termen beschreven op welke wijze tijdens de opvang de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, op welke wijze kinderen de mogelijkheden wordt geboden om hun persoonlijke en sociale competenties te ontwikkelen en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt. Bij de beschrijvingen heeft de houder rekening gehouden met de verschillende leeftijdscategorieën van de kinderen, namelijk voor baby's, dreumesen/peuters en kinderen in de basisschoolleeftijd.

Tevens wordt in het pedagogisch beleidsplan in duidelijke en observeerbare termen de leeftijdsopbouw en aantallen kinderen die door een gastouder kunnen worden opgevangen beschreven. Naast een beschrijving van de wettelijke maxima, wordt een beschrijving gegeven van de wijze waarop de bemiddelingsmedewerkers voor iedere voorziening voor gastouderopvang beoordelen hoeveel kinderen van welke leeftijden verantwoord opgevangen kunnen worden. Daarbij wordt onder andere rekening gehouden met de beschikbare binnen- en buitenspeelruimte, de inrichting van deze ruimtes, de wensen maar ook juist de capaciteiten van de gastouder, het aantal eigen kinderen, het aantal mogelijk aanwezige vriendjes, het aantal kinderen dat via andere gastouderbureaus is geplaatst etc. In het beleid is bovendien ook opgenomen dat bij elke beoordeling de veiligheid van de kinderen op de eerste plaats staat waardoor het maximale aantal kinderen lager kan uitvallen dan de wettelijke norm.

Tot slot worden in duidelijke en observeerbare termen de eisen beschreven die gesteld worden aan de adressen waar opvang plaatsvindt.

### Pedagogische praktijk

Tijdens het intakegesprek wordt met de gastouder de inhoud van het pedagogisch beleidsplan besproken. De bemiddelingsmedewerker vraagt de gastouder te vertellen over zijn of haar visie op gastouderopvang zodat kan worden bepaald in hoeverre deze past bij de visie en pedagogische werkwijze van Amado.

Naast deze eerste introductie wordt er vooral ook tijdens de huisbezoeken aandacht besteed aan het pedagogisch handelen van de gastouder waarbij de bemiddelingsmedewerker observeert of de werkwijze overeenkomt met het pedagogisch beleid van het gastouderbureau. Tevens wordt tijdens trainingen en studiedagen aandacht besteed aan het pedagogisch beleid van het gastouderbureau en het pedagogisch handelen van de gastouders.

### Gebruikte bronnen:

- Document: 'Pedagogisch beleidsplan versie 1.03', reeds in het bezit van de GGD (ontvangen d.d. 3 juni 2016)
- Document: 'Bijlage 3 Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', ontvangen d.d. 4 april 2017
- Gesprek met de directie

### Verklaring omtrent het gedrag

Gastouderbureau Amado is een vennootschap onder firma. De houder is in het bezit van een geldige verklaring omtrent het gedrag die is afgegeven op 24 maart 2016. In het kader van deze verklaring omtrent het gedrag zijn twee natuurlijke personen onderzocht (de beide directieleden). Verder heeft het gastouderbureau geen personeel in dienst.

### Personeelsformatie per gastouder

Het gastouderbureau begeleidt en bemiddelt momenteel vijf gastouders en zeventien vraagouders. Beide directieleden zijn een flexibel aantal uren werkzaam als bemiddelingsmedewerker. Het gastouderbureau is zeven dagen per week telefonisch en digitaal (e-mail en social media) bereikbaar, afhankelijk van de wensen van vragen/of gastouders is dit ook in de avonden.

Vaste werkdagen zijn in ieder geval de maandag, woensdag en vrijdag. Op korte termijn gaat één van beide vennoten met verlof, dit wordt opgevangen door de andere vennoot en na dit verlof zal zij voor minimaal drie dagen per week terugkeren.

De begeleidings- en bemiddelingswerkzaamheden die uitgevoerd worden zijn: de intakegesprekken, de werving en selectie, de kennismakingsgesprekken, de koppelingsgesprekken, ondersteuning (o.a. wat betreft scholing en pedagogische ondersteuning), de jaarlijkse huisbezoeken, het fungeren als vraagbaak, het verzorgen van trainingen en overleggen en de jaarlijkse evaluatiegesprekken.

De afgelopen periode heeft de nadruk gelegen op de intake- en koppelingsgesprekken. Bij gastouders waar sprake is van minder of geen nieuwe koppelingen in een jaar, wordt extra bijgehouden welke begeleidings- en bemiddelingswerkzaamheden wel worden verricht zodat ook bij deze gastouders minimaal 16 uur aan begeleiding en bemiddeling wordt besteed.

### Gebruikte bronnen:

- Afschrift verklaring omtrent het gedrag houder d.d. 24 maart 2016
- Document: 'Beleid bemiddelings- en begeleidingsgesprekken', versie 1.03, ontvangen op 4 april 2017
- Administratie gastouderbureau, ingezien d.d. 10 april 2017
- Website [www.landelijkregisterkinderopvang.nl](http://www.landelijkregisterkinderopvang.nl) (geraadpleegd op 6 april 2017)
- Gesprek met de directie

### Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

#### Uitvoering risico-inventarisatie

Uit een steekproef (van vier gastouders) blijkt uit de administratie van het gastouderbureau dat voor iedere voorziening voor gastouderopvang de aanwezige veiligheids- en gezondheidsrisico's zijn geïnventariseerd. De houder draagt er zorg voor dat de inventarisatie samen met de gastouder wordt uitgevoerd, in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte. Hierbij wordt gebruikgemaakt van een eigen model dat is gebaseerd op een combinatie van de digitale risicomonitor en het model van de MO-groep. De inventarisatie beschrijft de verplichte thema's; verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden qua veiligheid en de thema's ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en (uitblijven van) medisch handelen op het gebied van gezondheid. Deze algemene risico's worden per opvangvoorziening aangevuld met de locatiespecifieke risico's. De risico-inventarisaties zijn zowel op de locatie als digitaal beschikbaar voor vraag- en gastouders.

#### Veiligheid en gezondheid in de praktijk

Om aanwezige veiligheids- en gezondheidsrisico's te reduceren is beleid opgesteld. Het beleid bevat onder andere verschillende werkinstructies en (toestemmings)formulieren (bijvoorbeeld met betrekking tot veilig slapen, medicijnverstrekking, voedselbereiding en de handhygiëne). Tevens worden bij de voorzieningen voor gastouderopvang de nodige maatregelen getroffen om aanwezige risico's te reduceren. Per voorziening voor gastouderopvang wordt een ontruimingsplan opgesteld aan de hand waarvan volgens het opgestelde beleid ook minimaal jaarlijks met de kinderen een ontruimingsoefening wordt gedaan.

Indien uit de risico-inventarisaties blijkt dat er nog maatregelen getroffen moeten worden om de aanwezige risico's te reduceren, dan worden deze acties vastgelegd in een apart actieplan waarin voor de uit te voeren actie een deadline wordt gesteld. Uit een steekproef onder vier gastouders blijkt dat dit beleid wordt uitgevoerd. De bemiddelingsmedewerkers leggen, afhankelijk van de uit te voeren acties, opnieuw een huisbezoek af om te checken of de acties zijn uitgevoerd of controleren dit op een andere wijze.

### Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De houder heeft een meldcode kindermishandeling vastgesteld die voldoet aan de beschreven eisen. Hiervoor is gebruikgemaakt van de meldcode die door de brancheorganisatie is opgesteld (versie 2013). Bij de meldcode wordt gebruikgemaakt van de bijbehorende handleiding en beide worden besproken met de gastouders en zijn tevens op de verschillende opvanglocaties en digitaal beschikbaar. De houder heeft de meldcode vastgesteld voor de eigen organisatie en onder andere een aandachtsfunctionaris aangesteld (een van de directieleden).

De bemiddelingsmedewerker bespreekt met de gastouder de inhoud van de meldcode, waaronder belangrijke stappen en signalen. Dit gebeurt onder andere tijdens het intakegesprek en de jaarlijkse huisbezoeken. Daarnaast worden er scholingen/ trainingsavonden georganiseerd voor de gastouders. Beide directieleden hebben in hun vorige en/of huidige werk ook te maken gehad met (meldingen van) kindermishandeling en huiselijk geweld en zijn bekend met het gebruik van de meldcode en op de hoogte van de meldplicht.

#### **Gebruikte bronnen:**

- Document: 'RIE versie 1.4', reeds in bezit van de GGD, ontvangen d.d. 29 augustus 2016
- Document: 'Actieplan t.b.v. RIE', reeds in bezit van de GGD, ontvangen d.d. 24 mei 2016
- Document: 'Akkoord afname RIE', reeds in bezit van de GGD, ontvangen d.d. 24 mei 2016
- Document: 'Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld', reeds in bezit van de GGD, ontvangen d.d. 24 mei 2016
- Document: 'Handleiding behorende bij de meldcode', reeds in bezit van de GGD, ontvangen d.d. 24 mei 2016
- Veiligheids- en gezondheidsbeleid, bestaande uit protocollen, werkinstructies en (toestemmings)formulieren, reeds in het bezit van de GGD
- Document: 'Bijlage 3 Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', retour ontvangen op 4 april 2017
- Gesprek met de directie

### Informatie

#### Overeenkomsten

Het gastouderbureau gebruikt drie verschillende overeenkomsten: een overeenkomst tussen het gastouderbureau en de vraagouder, een overeenkomst tussen het gastouderbureau en de gastouder en een overeenkomst van opdracht die wordt gesloten tussen het gastouderbureau, de vraagouder en de gastouder (bijlage hierbij is het plaatsingscontract). De overeenkomsten zijn door middel van de algemene voorwaarden met elkaar verbonden. In de overeenkomst tussen het gastouderbureau en de vraagouder is de hoogte van de bemiddelingskosten aan het gastouderbureau opgenomen (uitvoeringskosten) en in de overeenkomst van opdracht tussen het gastouderbureau, de gastouder en de vraagouder is opgenomen welk bedrag aan de gastouder wordt betaald (opvangkosten). Sinds het laatste inspectiebezoek zijn de overeenkomsten aangepast waardoor ze nu aansluiten op het online administratiesysteem dat het gastouderbureau is gaan gebruiken. Inhoudelijk zijn er ook een paar kleine aanpassingen gedaan: het bankrekeningnummer is gewijzigd en de informatie over factureren is aangepast in verband met het online administratiesysteem.

#### Informatievoorziening en bereikbaarheid

Beide directieleden hebben naast hun werkzaamheden bij het gastouderbureau (o.a. als bemiddelingsmedewerker) nog een andere baan en een van beide gaat op korte termijn met verlof. Net als tijdens eerdere onderzoeken laat de directie ook in dit onderzoek weten dat de andere werkzaamheden langzaam worden afgebouwd, zo zal het ene directielid na het verlof niet meer terugkeren in haar andere baan en zich nog meer op het gastouderbureau gaan richten. Momenteel zijn de maandag, woensdag en vrijdag de vaste werkdagen waarop de meeste werkzaamheden worden verricht. Op de overige dagen worden de uren flexibel ingezet, deels ook afhankelijk van de wensen van de gast- en vraagouders. Dit is op dit moment nog voldoende maar zal, als het vraag- en gastouderbestand zal toenemen, waarschijnlijk onvoldoende (structureel) zijn. De houder draagt er voor alsnog voldoende zorg voor dat het gastouderbureau voldoende bereikbaar is door middel van het doorschakelen van de telefoon en via diverse andere kanalen (e-mail, WhatsApp en facebook).

Via de informatiebrochure en de informatie op de website van het gastouderbureau worden gast- en vraagouders evenals andere geïnteresseerden geïnformeerd over het te voeren beleid waaronder het pedagogisch beleid, de opleidingseisen van gastouders, de beoordeling van het maximaal aantal op te vangen kinderen (opgenomen in het pedagogisch beleidsplan), de wijze waarop de gastouderopvang tot stand komt (intake-, kennismakings- en koppelingsgesprek), de wijze waarop de begeleiding en bemiddeling plaatsvindt (waaronder de jaarlijkse huisbezoeken), de klachtenregeling en het veiligheids- en gezondheidsbeleid (waaronder de risico-inventarisatie). Tevens worden vraagouders gewezen op de mogelijkheid om geschillen voor te leggen aan de geschillencommissie en is het meest recente inspectierapport op de website van de houder geplaatst. Op de website kunnen ouders en andere geïnteresseerden naast het inspectierapport van het gastouderbureau ook een link vinden naar het overzicht van alle aangesloten gastouders. Bij 'Documenten' is het volgende te vinden: 'Wil je het inspectierapport van een van onze gastouders bekijken? Klik dan hier!' Via deze link kan men op de persoonlijke pagina van de gastouder komen in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen en hier zijn onder andere alle inspectierapporten te vinden.

### Oudercommissie

Het is de directie nog niet gelukt om een oudercommissie in te stellen. Momenteel zijn er vijf gastouders aangesloten bij het gastouderbureau. De houder heeft zich aantoonbaar voldoende ingespannen om een oudercommissie in te stellen en biedt de ouders de gelegenheid deel te nemen aan een oudercommissie. In de nieuwsbrieven wordt gecommuniceerd dat het gastouderbureau op zoek is naar leden voor de oudercommissie. Daarnaast vragen de bemiddelingsmedewerkers tijdens de evaluatiegesprekken met de vraagouders of zij deel willen nemen aan de oudercommissie. Vooralsnog heeft dit één aanmelding opgeleverd.

Ouders worden voldoende op een andere wijze betrokken bij zaken die het adviesrecht van een oudercommissie betreffen. Bij belangrijke wijzigingen worden aangesloten vraagouders op de hoogte gesteld van de voorgenomen wijzigingen met daarbij uitleg waarom de wijziging zou moeten plaatsvinden. Dit zal in de meeste gevallen gebeuren via een nieuwsbrief. In de nieuwsbrief zal worden aangegeven dat vragen en/of opmerkingen doorgegeven kunnen worden. Indien deze uitblijven zal de voorgenomen wijziging worden doorgevoerd. Indien er wel vragen en/of opmerkingen zijn, zal hierover in gesprek worden gegaan met de betrokkenen en zal aan de hand daarvan een weloverwogen beslissing worden genomen over de wijziging. Vooralsnog is het beleid ongewijzigd gebleven en zijn er ook geen andere adviesvragen geweest.

### Klachten en geschillen per 1 januari 2016

De houder heeft een interne klachtenregeling vastgesteld. Deze regeling voorziet erin 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 zo spoedig mogelijk wordt afgehandeld (binnen zes weken), de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt en in dit oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Uit de gegevens in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen blijkt dat de houder van het gastouderbureau per 27 juni 2016 is aangesloten bij een door de minister van Veiligheid en Justitie erkende

geschillencommissie.

**Gebruikte bronnen:**

- Website [www.amado.nu](http://www.amado.nu), geraadpleegd op 6 april en 16 mei 2017
- Website [www.landelijkregisterkinderopvang.nl](http://www.landelijkregisterkinderopvang.nl), geraadpleegd op 6 april 2017
- Document: 'Bemiddelingsovereenkomst GOB O', versie 1.04, ontvangen op 4 april 2017
- Document: 'Overeenkomst van opdracht', versie 1.04, ontvangen op 4 april 2017
- Document: 'Brochure ouder', versie 1.03, ontvangen op 4 april 2017
- Document: 'Oudercommissie', versie onbekend, ontvangen op 11 april 2017
- Document: 'Intern klachtenreglement gastouderbureau Amado', reeds in het bezit van de GGD
- Gesprek met de directie



### Kwaliteitscriteria

Intakegesprekken met de gastouders vinden plaats aan de hand van de vastgestelde leidraad om de kwaliteit van het intakegesprek te kunnen waarborgen. Van het intakegesprek vindt ook altijd verslaglegging plaats. Ook met de vraagouders wordt altijd een intakegesprek gevoerd, bij voorkeur bij de vraagouders thuis. Voor deze gesprekken is ook een leidraad vastgesteld. Na de intakegesprekken vindt er een kennismakingsgesprek plaats tussen vraag- en gastouder waar desgewenst de bemiddelingsmedewerker bij aanwezig kan zijn. Indien zowel vraag- als gastouder positief zijn, vindt er een koppelingsgesprek plaats op de voorgenomen opvanglocatie in het bijzijn van de bemiddelingsmedewerker. Ook van dit gesprek vindt verslaglegging plaats. Alle data en verslagen worden vastgelegd in de administratie. Omdat men recent is gaan werken met een online softwaresysteem, gebeurt dit momenteel nog zowel op papier als digitaal.

De houder draagt er zorg voor dat per voorziening voor gastouderopvang beoordeeld wordt hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden. Hierbij wordt onder andere rekening gehouden met het aantal en de leeftijden van de eigen kinderen, het aantal en de leeftijden van kinderen die via een ander gastouderbureau worden opgevangen, de beschikbare binnen- en buitenspeelruimte, de inrichting van deze ruimtes, de wensen maar ook de capaciteiten van de gastouder en het aantal mogelijk aanwezige vriendjes etc. In het beleid is opgenomen dat bij elke beoordeling de veiligheid van de kinderen op de eerste plaats staat waardoor het maximale aantal kinderen lager kan uitvallen dan de wettelijke norm.

Tijdens het intakegesprek met de gastouder, maar ook tijdens de huisbezoeken, beoordeelt de bemiddelingsmedewerker of de gastouder een goede beheersing heeft van de Nederlandse taal. In het pedagogisch beleidsplan is opgenomen dat de gastouder gedurende de opvang te allen tijde Nederlands zal spreken met de kinderen en hierin ook een voorbeeldfunctie heeft.

### Huisbezoeken en jaarlijkse evaluatie

Uit een steekproef onder vier gastouders is gebleken dat in alle gevallen er minimaal twee huisbezoeken hebben plaatsgevonden. Het gastouderbureau is sinds juni 2016 in exploitatie en in juli 2016 is de opvang gestart bij de eerste twee gastouders. Om die reden heeft nog niet in alle gevallen een voortgangsgesprek plaatsgevonden maar deze staan wel gepland.

Input voor deze voortgangsgesprekken zijn onder andere de jaarlijkse evaluaties met de vraagouders. Deze evaluatie vindt mondeling (persoonlijk of telefonisch) plaats aan de hand van een vast format en hiervan vindt verslaglegging plaats. Naast de jaarlijkse evaluatie vindt er ook in de eerste periode na de start van de bemiddeling een evaluatiegesprek plaats en ook hiervan wordt verslaglegging gemaakt. Doordat de opvang in de meeste gevallen recent is gestart is nog niet in alle gevallen het jaarlijkse evaluatiegesprek gevoerd met de vraagouders maar deze staan wel gepland.

### Administratie gastouderbureau

#### Overeenkomsten

Het gastouderbureau werkt met drie verschillende overeenkomsten: een overeenkomst tussen het gastouderbureau en de vraagouder, een overeenkomst tussen het gastouderbureau en de gastouder en een overeenkomst van opdracht die wordt gesloten tussen het gastouderbureau, de vraagouder en de gastouder (bijlage hierbij is het plaatsingscontract). De overeenkomsten zijn door middel van de algemene voorwaarden met elkaar verbonden. In de overeenkomst van opdracht die door de drie partijen wordt gesloten, zijn onder andere de volgende gegevens opgenomen: het unieke registratienummer van de gastouder, de voor de gastouderopvang te betalen prijs per uur, naam, geboortedatum, het aantal uren gastouderopvang per kind per jaar, evenals de looptijd van de overeenkomst. In de overeenkomst tussen het gastouderbureau en de vraagouder is de hoogte van de bemiddelingskosten opgenomen. Het is een punt van aandacht dat in de overeenkomst tussen het gastouderbureau en de vraagouder het adres, de postcode en de woonplaats van het kind ontbreken. Wel zijn het adres, de postcode en de woonplaats van de (beide) vraagouders opgenomen maar dat hoeft niet in alle gevallen gelijk te zijn aan de adresgegevens van het kind.

#### Gevoerde administratie

Recent is gestart met een online administratiesysteem waarmee een digitale urenregistratie voor gast- en vraagouders mogelijk is, de kassiersfunctie kan worden vervuld (betalingen en facturering) en waarin een signaleringsfunctie zit. Op dit moment wordt de administratie ook nog op papier bewaard. Alle betalingen lopen via de aparte bankrekening van het gastouderbureau.

In de administratie is een dossier per vraag- en gastouder waarin onder andere kopieën van de overeenkomsten, afschriften van kwalificaties, verklaringen omtrent het gedrag, gespreksverslagen en verslagen van huisbezoeken, afschriften van de risico-inventarisaties en het plan van aanpak en facturen etc zijn opgeslagen.

De toezichthouder heeft een overzicht ontvangen van alle aangesloten gastouders en alle ingeschreven kinderen.

In dit jaarlijkse inspectieonderzoek zijn de dossiers van vier gastouders en de bijbehorende vraagouders bekeken. Het is gebleken dat het gastouderbureau er zorg voor draagt dat alle punten in de administratie op orde zijn. Zo bevat de administratie onder andere de volgende verplichte onderdelen:

- een schriftelijke overeenkomst per vraagouder;
- kopieën van de verklaringen omtrent het gedrag van de gastouders;
- een origineel van de door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-

inventarisatie en het bijbehorende plan van aanpak veiligheid en gezondheid.

### Jaaroverzichten

Het jaaroverzicht voor de vraagouders bevat het aan het gastouderbureau over dat jaar betaalde bedrag per kind, een opgave van het aantal uren per jaar dat per kind is afgenomen en de gemiddelde uurprijs per kind. Tevens bevat het jaaroverzicht de voorzieningen voor gastouderopvang waar de vraagouder gebruik van maakt onder vermelding van het unieke registratienummer van deze gastouders.

Het jaaroverzicht voor de voorziening voor gastouderopvang bevat het unieke registratienummer van de voorziening, de naam van de gastouder, het door het gastouderbureau betaalde bedrag per jaar, het aantal uren afgenomen opvang, de gemiddelde uurprijs per kind per jaar en de naam met het burgerservicenummer van de vraagouders die gebruikmaken of hebben gemaakt van de voorziening. Hierin ontbreekt echter de geboortedatum van de gastouder.

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

- De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang. (art 1.56 lid 1 lid 6 sub a Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub f Regeling wet kinderopvang.)

### **Gebruikte bronnen:**

- Document: 'Pedagogisch beleidsplan', versie 1.03, reeds in het bezit van de GGD, ontvangen op 3 juni 2016
- Document: 'Voortgangsgesprek gastouder', reeds in het bezit van de GGD, ontvangen d.d. 24 mei 2016
- Document: 'Evaluatie met de ouder na de start', reeds in het bezit van de GGD, ontvangen d.d. 24 mei 2016
- Document: 'Evaluatieformulier vraagouders', reeds in het bezit van de GGD, ontvangen d.d. 24 mei 2016
- Document: 'Beleid ten aanzien van het administratiesysteem', versie 1.02, ontvangen op 4 april 2017
- Document: 'Bemiddeling- en begeleidingsgesprekken', reeds in het bezit van de GGD, ontvangen d.d. 5 mei 2016
- Document: 'Bemiddelingsovereenkomst GOB O', versie 1.04 ontvangen op 4 april 2017
- Document: 'Bemiddelingsovereenkomst GOB GO', versie 1.04 ontvangen op 24 mei 2016
- Document: 'Overeenkomst van opdracht', versie 1.04, ontvangen op 4 april 2017
- Document: 'Algemene voorwaarden gastouderbureau Amado', reeds in het bezit van de GGD, ontvangen d.d. 24 mei 2016
- Document: 'Intakegesprek vraagouder', versie 1.01, reeds in het bezit van de GGD, ontvangen d.d. 29 augustus 2016
- Document: 'Overzicht gastouders', ontvangen op 4 april 2017
- Document: 'Bijlage 3 Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', retour ontvangen op 4 april 2017
- Overzicht gekoppelde kinderen, ontvangen tijdens het inspectiebezoek d.d. 10 april 2017
- Jaaroverzichten gastouders en vraagouders, ingezien tijdens het inspectiebezoek d.d. 10 april 2017
- Administratie gastoudersbureau, ingezien ten tijde van het inspectiebezoek op 10 april 2017
- E-mailbericht met diverse facturen, ontvangen op 11 april 2017
- Overzicht af- en bijschrijvingen, ontvangen tijdens het inspectiebezoek op 10 april 2017
- Gesprek met de directie

# Inspectie-items

## Pedagogisch beleid

### Pedagogisch beleidsplan

- De houder 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 draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders het pedagogisch beleid uitvoeren.

## Personeel

### Verklaring omtrent het gedrag

- De houder en personen werkzaam bij een onderneming waarmee de houder het gastouderbureau exploiteert zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag die is afgegeven na 1 maart 2013.

### 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 draagt er zorg voor dat samen met de gastouder op elk opvangadres in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte de veiligheidsrisico's in een risico-inventarisatie vastgelegd worden.
- De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de veiligheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt.
- De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie de veiligheidsrisico's die de opvang van de kinderen met zich meebrengt, beschrijft op de thema's: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden.
- De houder draagt er zorg voor dat in het plan van aanpak wordt aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn zijn respectievelijk worden genomen in verband met de beschreven risico's.
- De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie veiligheid inzichtelijk is voor de vraagouders.
- De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid.
- De houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder op elk opvangadres in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte de gezondheidsrisico's in een risico-inventarisatie vastgelegd worden.
- De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de gezondheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt.
- De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie de gezondheidsrisico's die de opvang van de kinderen met zich meebrengt, beschrijft op de thema's: ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen.
- De houder 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 risico's.
- De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie gezondheid inzichtelijk is voor de vraagouders.
- De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie gezondheid.

### Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

- De houder heeft een meldcode kindermishandeling vastgesteld die ten minste de volgende elementen bevat:
  - een stappenplan met omschrijving van de stappen voor het omgaan door gastouders met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
  - een toedeling van verantwoordelijkheden per gastouder bij de stappen;
  - specifieke aandacht voor bijzondere vormen van geweld;

- specifieke aandacht voor de wijze waarop gastouders moeten omgaan met vertrouwelijke gegevens.
- De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode bij het personeel.
- De houder handelt naar de wettelijke meldplicht en bevordert de kennis en het gebruik ervan.

## Ouderrecht

### Informatie

- De houder van het 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 informeert vraagouders en een ieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid.
- De houder draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en de gastouder en informeert de vraagouders en gastouders hierover.
- De houder 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 brengt de klachtenregeling, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van de ouders.
- De houder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

### Oudercommissie

- De houder 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 waar maximaal 50 gastouders zijn aangesloten. De houder heeft zich aantoonbaar voldoende ingespannen om een oudercommissie in te stellen en biedt de ouders de gelegenheid deel te nemen aan een oudercommissie.
- Als er conform artikel 1.58 tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, betreft de houder de ouders aantoonbaar voldoende op een andere wijze bij:
  - de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan artikel 1.56, eerste lid;
  - het beleid dat wordt gevoerd inzake het door de gastouder te voeren pedagogisch beleid;
  - voedingsaangelegenheden van algemene aard;
  - het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid of gezondheid;
  - de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten;
  - wijziging van de prijs van kinderopvang.

### Klachten en geschillen per 1 januari 2016

- De houder treft 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 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.
- De houder van een gastouderbureau is aangesloten bij een door de minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie voor het behandelen van:
  - a) geschillen tussen houder en ouder 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.
  - b) geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijke adviesrecht.

## Kwaliteit gastouderbureau

### Kwaliteitscriteria

- De houder draagt er zorg voor dat per voorziening voor gastouderopvang beoordeeld wordt hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden.
- De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders tijdens de opvang de voorgeschreven voertaal gebruiken.  
(art 1.55 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)  
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 vastgestelde gedragscode.

- De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de gastouder.
- De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de vraagouder.
- De houder draagt zorg voor een koppelingsgesprek voor elke nieuwe koppeling tussen vraag- en gastouder in de woning waar de opvang plaats vindt.
- De houder draagt er zorg voor dat ieder opvangadres minstens twee maal per jaar wordt bezocht, waarbij het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder een onderdeel is van één van deze bezoeken.
- De houder evalueert jaarlijks mondeling de gastouderopvang met de vraagouders en legt deze schriftelijk vast.

#### **Administratie gastouderbureau**

- De administratie van het gastouderbureau bevat een schriftelijke overeenkomst per vraagouder.
- De administratie van het gastouderbureau bevat kopieën van de verklaringen omtrent gedrag van de gastouders en andere personen zoals huisgenoten van 18 jaar en ouder die op hetzelfde adres hun hoofdverblijf hebben, vrijwilligers en stagiar(e)s.
- In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van de vraagouders aan het gastouderbureau inzichtelijk.
- In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder inzichtelijk.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per vraagouder.
- De administratie van het gastouderbureau is zodanig ingericht dat de gegevens tijdig kunnen worden verstrekt ter controle op de naleving van de wettelijke eisen die voor het gastouderbureau gelden.
- Het gastouderbureau stelt de administratie onverwijld beschikbaar op verzoek van de toezichthouder indien deze niet op de plaats van de vestiging aanwezig is.

## Gegevens voorziening

### Opvanggegevens

Naam voorziening : Gastouderbureau Amado  
KvK-vestigingsnummer : 000034264108  
Website : <http://www.amado.nu>  
Aantal kindplaatsen : 0  
Gesubsidieerde voorschoolse educatie : Nee

### Gegevens houder

Naam houder : Gastouderbureau Amado  
Adres houder : Niagara 6  
Postcode en plaats : 1186 JN Amstelveen  
KvK-nummer : 65548361  
Website : [www.amado.nu](http://www.amado.nu)

## 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 : Mw. drs. M.F.A. Hammerstein

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam : Gemeente Uithoorn  
Postadres : Laan van Meerwijk 16  
Postcode en plaats : 1423 AJ UITHOORN

### Planning

Datum inspectiebezoek : 10-04-2017  
Opstellen concept inspectierapport : 23-05-2017  
Zienswijze houder : 31-05-2017  
Vaststellen inspectierapport : 01-06-2017  
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie : 09-06-2017  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 09-06-2017  
Openbaar maken inspectierapport :

## Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

Wij, directie van gastouderbureau Amado, willen graag gebruik maken van de zienswijze.

Wij kunnen terugkijken op een goede en zorgvuldige inspectie door Mw. Drs. M.F.A. Hammerstein.

Tijdens dit inspectiebezoek bleek dat wij op de jaaropgaves de geboortedata van de gastouders vergeten waren te vermelden. Tijdens het maken van de jaaropgaves zaten wij net in de overgang naar een administratiesysteem en hebben de jaaropgaves geheel handmatig gemaakt.

Nu werken we volledig met een geautomatiseerd administratiesysteem, die de jaaropgaves voor ons genereert. Dit houdt in dat de geboortedata van de gastouders meegenomen gaan worden in de jaaropgaves. Deze tekortkoming zal bij de jaaropgaves 2017 niet meer voorkomen.

Wij zijn erg tevreden met de uitkomst van dit rapport.