

Inspectierapport

ViaViela Bibische van Zweeden (GOB)

Fabrieksgracht 79

1781 CW Den Helder

Registratienummer 100219937

Toezichthouder:	GGD Hollands Noorden
In opdracht van gemeente:	Den Helder
Datum inspectie:	22 februari 2021
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	09 maart 2021

Inhoudsopgave

Het onderzoek.....	3
Onderzoeksopzet.....	
Beschouwing	
Advies aan College van B&W	
Observaties en bevindingen.....	5
Registratie, wijzigingen, naleving handhaving en maatregelen covid-19.....	
Pedagogisch beleid	
Personeel.....	
Veiligheid en gezondheid.....	
Ouderrecht	
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht	
Overzicht getoetste inspectie-items	16
Registratie, wijzigingen, naleving handhaving en maatregelen covid-19.....	
Pedagogisch beleid	
Personeel.....	
Veiligheid en gezondheid.....	
Ouderrecht	
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht	
Gegevens voorziening.....	21
Opvanggegevens	
Gegevens houder.....	
Gegevens toezicht.....	21
Gegevens toezichthouder (GGD)	
Gegevens opdrachtgever (gemeente).....	
Planning	
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau	23

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

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

Beschouwing

De kwaliteit van de opvang van kinderen is van invloed op hun ontwikkeling. Daarom stelt de Rijksoverheid kwaliteitseisen aan de gastouderbureaus en de voorzieningen gastouderopvang in de Wet kinderopvang.

Jaarlijks worden alle gastouderbureaus (minimaal) éénmaal en voorzieningen gastouderopvang steekproefsgewijs bezocht in het kader van de naleving Wet kinderopvang door een toezichthouder van de GGD. Indien daar aanleiding toe is, zal een aanvullend bezoek plaatsvinden, op aanwijzen van de betreffende gemeente waarin de voorziening kinderopvang of het gastouderbureau zich bevindt.

Het inspectierapport geeft per geïnspecteerd onderdeel een omschrijving van de observaties en bevindingen tijdens het inspectiebezoek. De getoetste items kunnen per inspectie verschillen. Op de laatste pagina's van het rapport staat een overzicht van alle getoetste inspectie-items.

Voor een uitgebreide uitleg over het inspectieproces en de verantwoordelijkheden voor het toezicht en de handhaving op de kwaliteit, verwijzen wij naar www.rijksoverheid.nl.

Algemeen

Gastouderbureau ViaViela Bibische van Zweeden is, als franchisenemer van ViaViela BV, een zelfstandig gastouderbureau dat exploiteert vanuit de gemeente Den Helder. Mevrouw B. Van Zweeden, hierna te noemen houder, is de houder en tevens bemiddelingsmedewerker van ViaViela Bibische van Zweeden. Vanaf 1 februari 2020 is mevrouw Van Zweeden houder van het gastouderbureau, welke voorheen was geregistreerd als gastouderbureau ViaViela Den Helder. De houder heeft alle geregistreerde gastouders overgenomen van gastouderbureau ViaViela Den Helder.

Ten tijde van de inspectie verzorgt gastouderbureau ViaViela Bibische van Zweeden bemiddeling en begeleiding voor 53 gastouders en zijn 111 vraagouders met 156 kinderen gekoppeld. Het gastouderbureau voert voornamelijk bemiddeling uit in gemeenten Den Helder, Hollands Kroon, Schagen, Texel en Opmeer.

Inspectiehistorie

- Op 5 november 2019 heeft een onderzoek voor registratie met betrekking tot een nieuw te starten gastouderbureau plaatsgevonden. Tijdens dit onderzoek is onderzocht of gastouderbureau ViaViela Den Helder overgenomen kon worden door een nieuwe houder, die tevens als franchisenemer gaat werken onder ViaViela BV. Tijdens dit onderzoek is aan alle getoetste voorwaarden voldaan en is advies gegeven aan gemeente Den Helder om het gastouderbureau op te nemen in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK). In eerste instantie is het rapport opgemaakt als onderzoek voor registratie voor een nieuw gastouderbureau in het LRK met een apart LRK nummer. Later heeft de gemeente alle gegevens overgezet en is het LRK nummer behouden van ViaViela Den Helder en is een houderwisseling met naamswijziging doorgevoerd waardoor nu gastouderbureau ViaViela Bibische van Zweeden staat geregistreerd onder hetzelfde LRK nummer als ViaViela Den Helder.
- Op 12 maart 2020 heeft een aangekondigd onderzoek na registratie plaatsgevonden. Tijdens dit onderzoek is in eerste instantie niet aan alle getoetste voorwaarden voldaan. Na een herstelaanbod op een voorwaarde binnen het item: 'Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang' werd alsnog aan de getoetste voorwaarden voldaan.

De inspectierapporten zijn in te zien op www.lrk.nl

De inspectie

Deze jaarlijkse inspectie heeft aangekondigd plaatsgevonden op 22 februari 2021. Tijdens de inspectie heeft de toezichthouder een gesprek gevoerd met de houder. Dit jaarlijks onderzoek heeft plaatsgevonden tijdens de periode dat Nederland in lockdown was vanwege de Coronapandemie. Om die reden heeft ten behoeve van dit onderzoek geen locatiebezoek plaatsgevonden en is het onderzoek door middel van videobellen uitgevoerd. Door middel van een steekproef zijn dossiers van gastouders en dossiers van gekoppelde vraagouders getoond aan de toezichthouder. Informatie op de website is bekeken en diverse beleidsstukken zijn via e-mail toegezonden aan de toezichthouder.

In 2020 is een aantal gastouders, verbonden aan gastouderbureau ViaViela Bibische van Zweeden, door de GGD gecontroleerd in de praktijk om te beoordelen of zij voldoen aan de eisen vanuit de Wet Kinderopvang. Bevindingen naar aanleiding van deze inspecties hebben input gegeven voor gespreksonderwerpen tijdens deze inspectie.

De jaarlijkse inspecties gastouderopvang zijn steekproefsgewijs uitgevoerd om te beoordelen of de gastouders in de praktijk voldoen aan de eisen van de Wet Kinderopvang. Bevindingen naar aanleiding van deze inspecties hebben input gegeven voor gespreksonderwerpen tijdens de inspectie van het gastouderbureau waaraan zij zijn verbonden.

Conclusie

Niet aan alle getoetste voorwaarden is voldaan. Er zijn overtredingen geconstateerd op voorwaarden binnen de items 'Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid' en 'Kwaliteitscriteria'. Door de huidige Coronapandemie gelden verzachtende omstandigheden met betrekking tot deze voorwaarden. De toezichthouder heeft die omstandigheden in het rapport beschreven.

Zie de betreffende items voor een toelichting.

Advies aan College van B&W

Geen handhaving.

Observaties en bevindingen

Registratie, wijzigingen, naleving handhaving en maatregelen covid-19

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

Wanneer er wijzigingen zijn, is de houder verplicht om deze door te geven.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en besproken is.

Wijzigingen

De houder dient ervoor te zorgen dat alle wijzigingen (via een wijzigingsverzoek) bij de gemeente zijn medegedeeld.

Ten tijde van het inspectiebezoek was zichtbaar in het LRK dat 53 voorzieningen gastouderopvang zijn aangesloten bij gastouderbureau ViaViela Bibische van Zweeden. De houder gaf aan dat dit overeen komt met het aantal actieve gastouders waar het gastouderbureau voor bemiddelt en welke het gastouderbureau begeleidt.

Aan de getoetste voorwaarde wordt voldaan.

Gebruikte bronnen

- Interview houder gastouderbureau (via MS Teams)
- Landelijk Register Kinderopvang (ingezien tijdens de inspectie)
- Overzicht gastouders vanuit 'Mijngastouderburo'.

Pedagogisch beleid

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

De houder is er verantwoordelijk voor dat de gastouders handelen volgens het pedagogisch beleid.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en besproken is.

Pedagogische praktijk

Interview houder

Het pedagogisch beleidsplan wordt onder de aandacht gebracht bij nieuwe gastouders door deze in een gastoudermap aan te bieden en het beleid wordt digitaal inzichtelijk gemaakt in het digitale systeem 'Mijngastouderburo'.

Op de vraag hoe het pedagogisch beleidsplan onder de aandacht wordt gehouden bij de gastouders antwoordde de houder dat tijdens de voortgangsgesprekken met de gastouders de vier pedagogische basisdoelen aan de orde komen. Voorafgaand aan het voortgangsgesprek verstuurd de houder naar de gastouders een format van het voortgangsgesprek met daarop een aantal vragen. De gastouders dienen deze voorafgaand aan het voortgangsgesprek in te vullen. De houder vertelde het belangrijk te vinden dat gastouders zelf nadenken over hun handelen. Er zijn een aantal standaard formats van voortgangsgesprekken ontwikkeld door het hoofdkantoor van ViaViela welke de houder kan gebruiken. Hierin mistte de houder echter de verantwoordelijkheid van de gastouders zelf. De houder heeft daarom nog een vragenlijst ontwikkeld waarin ze vragen stelt over bijvoorbeeld het bijwonen van cursussen en in hoeverre ze op de hoogte zijn van het pedagogisch beleid. In 2021 is het thema bij ViaViela gezonde voeding. De houder gaat daarom dit jaar tijdens de voortgangsgesprekken over dit onderwerp houden. Daarnaast worden in dit standaard verslag van het voortgangsgesprek vragen gesteld over het pedagogisch beleid en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Tevens heeft het hoofdkantoor voor gastouders het 'kwaliteitshuis' ontwikkeld, dit is een poster waar de gastouder haar eigen werkwijze aan de hand van de vier pedagogische basisdoelen op kan weergeven. Enkele gastouders werken al met het 'kwaliteitshuis'. De houder wil aankomend jaar het 'kwaliteitshuis' nog meer onder de aandacht brengen bij de gastouders.

Verder kunnen gastouders online cursussen volgen over het pedagogisch beleid en de vier pedagogische basisdoelen. Het volgen van de cursus 'de vier pedagogische basisdoelen' is verplicht voor gastouders die zich aansluiten bij het gastouderbureau. Daarnaast vraagt de houder de gastouders om jaarlijks 1 of 2 online cursussen te volgen of te herhalen. Ook worden om de zes weken nieuwsbrieven gestuurd vanuit het hoofdkantoor met pedagogische onderwerpen. Hierbij wordt steeds een 'deur' vanuit het 'kwaliteitshuis' uitgelicht. Deze 'deur' vertelt iets over: activiteiten, jij als gastouder, andere kinderen of de speel- leeromgeving. De houder probeert gastouders tijdens huisbezoeken of telefonisch contact op deze nieuwsbrieven te wijzen.

Het afgelopen jaar heeft het gastouderbureau vanwege de Coronamaatregelen enkele voortgangsgesprekken telefonisch of door middel van videobellen gehouden. De houder heeft inzichtelijk gemaakt dat ze de gastouders het afgelopen jaar wel meerdere malen heeft bezocht.

Steekproef documenten

De toezichthouder heeft enkele verslagen van voortgangsgesprekken met gastouders ingezien waaruit gebleken is dat er gesproken is over de vier pedagogische basisdoelen en het pedagogisch beleid onder de aandacht wordt gebracht bij de gastouders.

Aan de getoetste voorwaarde is voldaan.

Gebruikte bronnen

- Interview houder gastouderbureau (via MS Teams)
- Website (www.viaviela.nl)
- Pedagogisch beleidsplan (ViaViela, formulier 107.13)
- Voortgangsgesprekken (ingezien tijdens de inspectie)
- Standaard verslagen voortgangsgesprekken (ontvangen op 16 februari 2021)

Personeel

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

De medewerkers van het gastouderbureau moeten een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) hebben en ingeschreven staan in het Personenregister Kinderopvang. De houder zorgt voor de koppelingen in het Personenregister Kinderopvang van gastouders en huisgenoten.

De houder zorgt ervoor dat het gastouderbureau elke gastouder voldoende begeleidt.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en besproken is.

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

Personen, werkzaam in de kinderopvang, worden door de overheid continu gescreend op functieaspecten passende bij hun functie, de zogenaamde continue screening. Iedereen die werkzaam is in de kinderopvang, woonachtig is op het adres van een opvanglocatie en die structureel aanwezig is tijdens de opvang dient zich in te schrijven in het PRK en te worden gekoppeld aan de houder.

De toezichthouder heeft de inschrijving van de houder ingezien in het PRK. De houder is ingeschreven in het PRK en gekoppeld aan het gastouderbureau.

Tevens is via een steekproef bekeken of de gastouders, personen die woonachtig zijn op het opvangadres en personen die structureel aanwezig zijn op het opvangadres, zijn gekoppeld aan het gastouderbureau. Deze personen zijn gekoppeld aan het gastouderbureau.

Aan de getoetste voorwaarden is voldaan.

Personeelsformatie per gastouder

Interview houder

De houder voert ongeveer 40 uur per week werkzaamheden uit voor het gastouderbureau. Deze werkzaamheden hebben betrekking op bemiddeling en begeleiding, bijvoorbeeld:

- intakegesprekken met de gastouders en vraagouders alvorens de opvang start;
- bemiddelings- en koppelingsgesprekken alvorens de opvang start;
- jaarlijkse voortgangsgesprekken met de gastouders;
- jaarlijkse evaluatiegesprekken met de vraagouders (in bijzijn van de gastouder);
- administratieve taken zoals het opstellen van overeenkomsten;
- stimuleren van gastouders tot deelname aan opleiding/training;
- gast- en vraagouders voorzien van informatie;
- vragen van gast- en vraagouders telefonisch of per mail beantwoorden;
- begeleiden van gastouders m.b.t. de GGD-toetsing.

Naast de minimale 16 uur per gastouder voert de houder van gastouderbureau ViaViela Bibische van Zweeden ook werkzaamheden uit welke horen bij het houderschap. Met de huidige 53 ingeschreven gastouders zijn er voldoende uren beschikbaar.

Steekproef documenten

Er is een planningsoverzicht inzichtelijk dat weergeeft dat per gastouder op jaarbasis tenminste 16 uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling.

Aan de getoetste voorwaarde wordt voldaan.

Gebruikte bronnen

- Interview houder gastouderbureau (via MS Teams)
- Personenregister Kinderopvang (geraadpleegd tijdens de inspectie)
- Landelijk Register Kinderopvang (ingezien tijdens de inspectie)
- Website (www.viaviela.nl)
- Overzicht planning

Veiligheid en gezondheid

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

Het gastouderbureau moet zo veel mogelijk zorgen voor veilige en gezonde opvang door de gastouders. Daarom legt de houder van het gastouderbureau vast wat de risico's zijn voor de veiligheid en gezondheid van kinderen. De houder maakt samen met de gastouder voor elke opvang-woning een risico-inventarisatie. De houder zorgt ervoor dat de gastouders handelen volgens het beleid.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en besproken is.

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

Voorafgaand aan de opvang en vervolgens jaarlijks (of wanneer er iets verandert aan de opvangsituatie door bijvoorbeeld een verbouwing) worden de binnen- en buitenruimten, waar de kinderen gebruik van maken, door de bemiddelingsmedewerker samen met de gastouder gecontroleerd op eventuele risico's.

Er wordt voor de uitvoering van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid gebruik gemaakt van een digitale risico-inventarisatie opgesteld door ViaViela BV.

Interview houder

De houder vertelde, dat ze ongeveer een maand voordat ze langs komt bij de gastouder voor het afnemen van de risico-inventarisatie, de risico-inventarisatie digitaal opstuurt naar de gastouder. De gastouder dient de risico-inventarisatie dan alvast door te nemen en in te vullen. Tijdens het bezoek aan de opvanglocatie wordt de risico-inventarisatie nogmaals doorgenomen en digitaal ondertekend. Wanneer de risico-inventarisatie is ingevuld volgt hier automatisch een plan van aanpak uit, mochten er maatregelen genomen dienen te worden. De houder maakt dan afspraken met de gastouder wanneer deze maatregelen genomen zullen worden, wat genoteerd wordt op het plan van aanpak. Wanneer er maatregelen genomen dienen te worden is dit voor de houder en gastouder inzichtelijk in het digitale systeem 'Mijngastouderburo'. De houder laat de gastouder foto's sturen van de genomen maatregelen of gaat op een huisbezoek om het te controleren. Via het digitale systeem 'Mijngastouderburo' worden de maatregelen dan afgevinkt.

Tijdens de inspectie is gesproken over het protocol Veilig slapen. Het hoofdkantoor van ViaViela heeft een protocol veilig slapen vastgesteld welke voor gastouders terug te vinden is in het digitale systeem 'Mijngastouderburo'. Dit protocol is vooral gericht op het voorkomen van wiegendood. Met de houder is gesproken over het gebruik van campingbedjes en het toezicht houden op de kinderen. De houder is zich bewust van het gevaar van het laten slapen van een kind in een campingbedje en dat gastouders altijd toezicht houden op slapende kinderen. Het gebruik van een campingbedje staat beschreven in de risico-inventarisatie en het toezichthouden staat verwerkt in de algemene voorwaarden. De houder heeft aangegeven met het hoofdkantoor in gesprek te gaan over het protocol veilig slapen.

Tijdens de Coronapandemie heeft de houder enkele risico-inventarisaties uitgevoerd door middel van videobellen. Vanwege privéomstandigheden heeft de houder enkele weken niet haar werkzaamheden kunnen uitvoeren. Haar werkzaamheden, waaronder het uitvoeren van de risico-inventarisaties, zijn uitgevoerd door een collega bemiddelingsmedewerker van ViaViela. Bij nieuwe gastouders heeft de houder de risico-inventarisaties wel fysiek uitgevoerd. De houder heeft laten weten zodra de mogelijkheid zich voordoet alsnog de opvanglocaties van de gastouders te gaan bezoeken.

Door de Coronapandemie heeft de houder niet binnen de jaarlijkse termijn, bij alle gastouders een fysiek bezoek afgelegd voor het afnemen van de risico-inventarisatie. Omdat de houder ervoor heeft gezorgd dat de risico-inventarisatie op een andere wijze, namelijk door videobellen is uitgevoerd en de opvanglocatie wel twee keer dit jaar bezocht wordt, is hier sprake van verzachtende omstandigheden door Corona. (Zie ook het item Kwaliteitscriteria).

Steekproef documenten

Door middel van een steekproef is een aantal ingevulde risico inventarisaties veiligheid en gezondheid ingezien. Hieruit is gebleken dat de gemaakte afspraken overeenkomen met de werkwijze die de houder hebben beschreven tijdens het interview.

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

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

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

Gebruikte bronnen

- Interview houder gastouderbureau (via MS Teams)
- Protocol(len) (Veilig slapen)
- Website (www.viaviela.nl)
- Beleid veiligheid- en gezondheid
- Risico-inventarisatie('s) veiligheid en gezondheid (steekproef)

Ouderrecht

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

De houder laat de ouders en de medewerkers weten waar zij het inspectierapport kunnen vinden.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en besproken is.

Informatie

Steekproef documenten

De houder laat in de schriftelijke overeenkomst met de vraagouder duidelijk zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat. In de overeenkomst is een verwijzing opgenomen naar het opvangoverzicht. Ieder jaar ontvangen de vraagouders een nieuw opvangoverzicht met wat de kosten van de opvang zijn en welk bedrag ze aan bemiddeling moeten betalen.

Aan de getoetste voorwaarde is voldaan.

Gebruikte bronnen

- Interview houder gastouderbureau (via MS Teams)
- Website (www.viaviela.nl)
- Overeenkomsten vraagouder-gastouderbureau (ingezien tijdens de inspectie)
- Opvangoverzichten (ingezien tijdens de inspectie)

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen

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

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en besproken is.

Kwaliteitscriteria

Interview houder

De toezichthouder heeft de houder tijdens de inspectie gevraagd naar de gebruikte werkwijze om de eisen van de kwaliteitscriteria te waarborgen:

- de houder heeft met alle gastouders een intakegesprek gevoerd;
- de houder heeft met alle vraagouders een intakegesprek gevoerd;
- de houder voert jaarlijks een voortgang gesprek met de gastouder;
- de houder bezoekt elk opvangadres minstens twee keer per jaar;
- de houder evalueert de opvang jaarlijks met de vraagouder;

De evaluatiegesprekken met de vraagouders vinden telefonisch plaats, voorafgaand aan het gesprek ontvangen de vraagouders een evaluatieformulier welke ze kunnen invullen. De houder krijgt in 'Mijngastouderburo' een melding wanneer de vraagouder de vragenlijst heeft ingevuld. Naar aanleiding hiervan neemt de houder telefonisch contact op met de vraagouder. Dit evaluatieformulier met een kort verslag van het telefonisch gesprek wordt inzichtelijk gemaakt in het digitale systeem voor de vraagouder. Wanneer het niet lukt de vraagouder te pakken te krijgen of de vraagouder geen evaluatie wenst, stuurt de houder de vraagouder een e-mail met de mededeling dat de houder ervan uit gaat dat de vraagouder tevreden is met de opvang. De contactmomenten met de vraagouders worden door de houder vastgelegd.

De houder van het gastouderbureau houdt zicht op hoeveel kinderen een gastouder opvangt doordat gastouders dit in het digitale systeem 'Mijngastouderburo' noteren. Hierin kan de gastouder tevens inzichtelijke maken of zij kinderen van een ander gastouderbureau opvangt. De houder vraagt de gastouders tijdens de huisbezoeken naar de kind bezetting en om deze in het systeem up-to-date te houden.

De houder hanteert de digitale inschrijving van gast- en vraagouders aan als intakeverslag. Nadat gast- en/of vraagouders zich digitaal hebben ingeschreven neemt de houder in eerste instantie telefonisch contact met ze op. Deze contactmomenten worden schriftelijk vastgelegd. Na een eerste telefonische kennismaking gaat de houder bij de gast- en /of vraagouder langs.

De houder vertelde dat de meeste vraagouders die zich bij het gastouderbureau aansluiten al zelf een gastouder gevonden hebben. Er wordt dan geen koppelingsgesprek meer gedaan door het gastouderbureau. Er vindt met de vraag- en gastouder een gesprek plaats waarin de overeenkomsten, toestemmingsformulieren en afspraken worden opgesteld en ondertekend. Deze contactmomenten en formulieren zijn terug te vinden in 'Mijngastouderburo'.

Tijdens de lockdown in verband met Corona kon de houder de gastouders niet bezoeken. Niet alle voorzieningen waar gastouderopvang plaatsvindt konden daarom binnen het jaar bezocht worden of die aan de eisen voldoen en dit vastgelegd hebben in een risico-inventarisatie. Tevens zijn niet alle gastouders bezocht voor het uitvoeren van de voortgangsgesprekken, deze hebben, net zoals de risico-inventarisatie, door middel van videobellen plaatsgevonden. De houder vertelde zodra het mogelijk is weer een bezoek te brengen aan de gastouders om de opvanglocatie te zien. Omdat vanwege de maatregelen omtrent Corona geen bezoek gebracht kon worden aan de opvanglocaties, is hier sprake van verzachtende omstandigheden.

Steekproef documenten

De toezichthouder heeft verschillende verslagen van bovengenoemde gesprekken ingezien in het digitale systeem 'Mijngastouderburo'.

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

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau in ieder geval tweemaal per jaar het adres waar de opvang door de gastouder plaatsvindt bezoekt. Het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder is een onderdeel van één van deze bezoeken.

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

De houder van een gastouderbureau 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.

(art. 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art. 14 lid 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Administratie gastouderbureau

Interview houder en steekproef documenten

Gastouderbureau ViaViela Bibische van Zweeden beschikt over een administratie waarin diverse overzichten digitaal inzichtelijk zijn. Men maakt gebruik van het digitale systeem 'Mijngastouderburo' welke wordt gebruikt voor de administratieve ondersteuning. Inzichtelijk zijn onder andere:

- overzichten van aangesloten gastouders, vraagouders, kinderen en de koppelingen;
- schriftelijke overeenkomsten met gast- en vraagouders;
- financiële overzichten;
- verslagen van voortgangsgesprekken;
- ondertekende risico inventarisaties veiligheid en gezondheid met een uitvoeringsdatum.

De administratie van gastouderbureau ViaViela Bibische van Zweeden is zodanig ingericht dat de gegevens tijdig kunnen worden verstrekt ter controle.

14 van 23

In het digitale systeem 'Mijngastouderburo' wordt bijgehouden wanneer een kind bijna 4 of 12 jaar oud wordt. De houder krijgt drie maanden van tevoren een melding en neemt contact op met de vraagouders. Wanneer bekend is dat een overeenkomst wordt stopgezet, wordt dit verwerkt in het 'opvangoverzicht', welke naar de vraagouders wordt verstuurd. Vraagouders ontvangen tevens een e-mail met daarin toegelicht tot wanneer de overeenkomst loopt en dat ze de eventuele automatische betaling naar de gastouder en de kinderopvangtoeslag moeten stop zetten. Bovenstaande is voor de toezichthouder inzichtelijk gemaakt tijdens de inspectie.

De kassiersfunctie wordt geregeld vanuit het hoofdkantoor van ViaViela BV. De gastouders geven hun opvanguren door in het digitale systeem, waarna de vraagouders ze accorderen. De vraagouders ontvangen aan de hand van de vastgestelde uren een factuur via e-mail, waarin een link staat voor de betaling, welke zij binnen een bepaalde termijn moeten voldoen. Dit bedrag wordt betaald aan Stichting Gastoudergelden ViaViela die vervolgens het gefactureerde bedrag binnen 5 werkdagen overboekt naar de gastouder. Dit is gekoppeld aan de administratie van ViaViela BV. De houder van gastouderbureau ViaViela Bibische van Zweeden kan per vraagouder zien of de factuur betaald is en wanneer de gastouder zijn geld heeft ontvangen.

Aan de getoetste voorwaarden is voldaan.

Gebruikte bronnen

- Interview houder gastouderbureau (via MS Teams)
- Schriftelijke overeenkomst(en) (ingezien tijdens de inspectie)
- Personenregister Kinderopvang (geraadpleegd tijdens de inspectie)
- Landelijk Register Kinderopvang (ingezien tijdens de inspectie)
- Protocol(len) (Veilig slapen)
- Website (www.viaviela.nl)
- Overzicht ingeschreven kinderen (ingezien tijdens de inspectie)
- Overzicht aangesloten gastouders (ingezien tijdens de inspectie)
- Afschriften betalingsverkeer vraag- en gastouder (ingezien tijdens de inspectie)
- Jaaroverzicht per voorziening gastouderopvang (ingezien tijdens de inspectie)
- Jaaroverzicht per vraagouder (ingezien tijdens de inspectie)
- Pedagogisch beleidsplan (ViaViela, formulier 107.13)
- Verslag(en) intakegesprek(ken) met gastouder(s) (ingezien tijdens de inspectie)
- Verslag(en) intakegesprek(ken) met vraagouder(s) (ingezien tijdens de inspectie)
- Verslag(en) jaarlijks(e) bezoek(en) en voortgangsgesprek(ken) (ingezien tijdens de inspectie)

Overzicht getoetste inspectie-items

Registratie, wijzigingen, naleving handhaving en maatregelen covid-19
Wijzigingen
<p>De houder van een gastouderbureau doet van een wijziging in de daartoe aangewezen gegevens onverwijld mededeling aan het college, nadat deze wijziging hem bekend is geworden. Hierbij verzoekt de houder de gegevens te wijzigen. (art 1.47 lid 1 Wet kinderopvang; art 7 lid 2 en 3 Besluit landelijk register kinderopvang, register buitenlandse kinderopvang en personenregister kinderopvang)</p>
Pedagogisch beleid
Pedagogische praktijk
<p>De houder van een gastouderbureau voert een zodanig beleid dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders een pedagogisch beleid uitvoeren dat in de praktijk leidt tot verantwoorde gastouderopvang. (art 1.49 lid 4a en 1.56 lid 1 Wet kinderopvang)</p>
Personeel
Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang
<p>In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:</p> <ol style="list-style-type: none">de houder of voorgenomen houder van een gastouderbureau;de personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert of daarvoor beschikbaar zijn. <p>Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder ingeschreven in het personenregister kinderopvang. (art 1.56 lid 3 Wet kinderopvang)</p> <p>De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor het leggen van een koppeling met de in artikel 1.50, derde lid van de Wet kinderopvang genoemde personen, inclusief hemzelf en met de in artikel 1.56b, derde lid van de wet bedoelde personen. (art 1.48d lid 2 en 3 Wet kinderopvang)</p>
Personeelsformatie per gastouder
<p>De houder van het gastouderbureau draagt er zorg voor dat er per aangesloten gastouder op jaarbasis tenminste 16 uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling. (art 1.56 lid 7 Wet kinderopvang; artikel 11b lid 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)</p>
Veiligheid en gezondheid
Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid
<p>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</p>

opvang plaatsvindt ten minste één keer per jaar wordt bezocht door een bemiddelingsmedewerker werkzaam bij het gastouderbureau.

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

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

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

Ouderrecht

Informatie

De houder van een gastouderbureau laat in de schriftelijke overeenkomst met de vraagouder duidelijk zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (uitvoeringskosten) en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat.

(art 1.56 lid 4 Wet kinderopvang; art 11b Regeling Wet kinderopvang)

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Kwaliteitscriteria

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau in ieder geval tweemaal per jaar het adres waar de opvang door de gastouder plaatsvindt bezoekt. Het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder is een onderdeel van één van deze bezoeken.

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

De houder van een gastouderbureau 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.

(art. 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art. 14 lid 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

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

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

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders tijdens de opvang de Nederlandse taal als voertaal gebruikt. Daar waar

17 van 23

naast de Nederlandse taal, de Friese taal of een streektaal in levend gebruik is, kan de Friese taal of de streektaal mede als voertaal worden gebruikt.

(art 1.56 lid 1 en 1.55 lid 1 Wet kinderopvang)

OF

Er wordt mede een andere taal als voertaal gebezigd, omdat de herkomst van de kinderen in specifieke omstandigheden daartoe noodzaakt, overeenkomstig een door de houder van het gastouderbureau vastgestelde gedragscode.

(art 1.56 lid 1 en 1.55 lid 2 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een intakegesprek met de gastouder plaatsvindt bij de voorgenomen voorziening voor gastouderopvang. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.

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

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een intakegesprek met de vraagouder plaatsvindt. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.

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

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een koppelingsgesprek plaatsvindt bij een koppeling tussen vraag- en gastouder bij de voorziening voor gastouderopvang. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.

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

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de gastouderopvang jaarlijks mondeling met de vraagouders wordt geëvalueerd en legt de evaluatie schriftelijk vast.

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

Administratie gastouderbureau

De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht waarin van de houder van een gastouderbureau en van alle personen die werkzaam zijn bij de onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert in ieder geval naam, burgerservicenummer en geboortedatum staan vermeld.

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

De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie.

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

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

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

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

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

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

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

De administratie van een gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van de vraagouder aan het gastouderbureau blijken.

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

De administratie van een gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van het gastouderbureau aan de gastouder blijken.

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

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

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

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

De administratie van een gastouderbureau bevat een jaaroverzicht 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.

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

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

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

De administratie van een gastouderbureau bevat gegevens wanneer de datum waarop de overeenkomst met de ouder is of wordt beëindigd.

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

De administratie van een gastouderbureau is zodanig ingericht dat op verzoek van de toezichthouder tijdig de gegevens kunnen worden verstrekt die voor naleving van bij en krachtens hoofdstuk 1, afdeling 3, paragrafen 2 en 3 van de Wet kinderopvang gegeven voorschriften van belang zijn.

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

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : ViaViela Bibische van Zweeden
Website : <http://www.viaviela.nl>
Vestigingsnummer KvK : 000043784887
Aantal kindplaatsen :

Gegevens houder

Naam houder : Charlette Bibische van Zweeden
KvK nummer : 75941651
Aansluiting geschillencommissie : Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Hollands Noorden
Adres : Postbus 9276
Postcode en plaats : 1800 GG Alkmaar
Telefoonnummer : 088-0100549
Onderzoek uitgevoerd door : Mevrouw S. Laan

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Den Helder
Adres : Postbus 36
Postcode en plaats : 1780 AA DEN HELDER

Planning

Datum inspectie	: 22-02-2021
Opstellen concept inspectierapport	: 01-03-2021
Hoor en wederhoor	: 09-03-2021
Zienswijze houder	: 09-03-2021
Vaststelling inspectierapport	: 09-03-2021
Verzenden inspectierapport naar houder	: 09-03-2021
Verzenden inspectierapport naar gemeente	: 09-03-2021
Openbaar maken inspectierapport	: 10-03-2021

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.