

# Inspectierapport

ViaViela Rotterdam (GOB)

Linker Rottekade 292

3034CV Rotterdam

Registratienummer 117383521

Toezichthouder:	GGD Rotterdam-Rijnmond
In opdracht van gemeente:	Rotterdam
Datum inspectie:	18-10-2019
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	06-01-2020

# Inhoudsopgave

<b>INHOUDSOPGAVE.....</b>	<b>2</b>
<b>HET ONDERZOEK .....</b>	<b>3</b>
ONDERZOEKSOPZET.....	3
BESCHOUWING.....	3
ADVIES AAN COLLEGE VAN B&W.....	3
<b>OBSERVATIES EN BEVINDINGEN .....</b>	<b>4</b>
REGISTRATIE EN WIJZIGINGEN .....	4
PEDAGOGISCH BELEID .....	4
PERSONEEL.....	5
VEILIGHEID EN GEZONDHEID .....	5
OUDERRECHT .....	6
KWALITEIT GASTOUDERBUREAU EN ZORGPLICHT.....	7
<b>OVERZICHT GETOETSTE INSPECTIE-ITEMS .....</b>	<b>9</b>
REGISTRATIE EN WIJZIGINGEN .....	9
PEDAGOGISCH BELEID .....	9
PERSONEEL.....	10
VEILIGHEID EN GEZONDHEID .....	10
OUDERRECHT .....	12
KWALITEIT GASTOUDERBUREAU EN ZORGPLICHT.....	14
<b>GEGEVENS VOORZIENING .....</b>	<b>16</b>
OPVANGGEGEVENS .....	16
GEGEVENS HOUDER .....	16
<b>GEGEVENS TOEZICHT.....</b>	<b>16</b>
GEGEVENS TOEZICHTHOUDER (GGD).....	16
GEGEVENS OPDRACHTGEVER (GEMEENTE).....	16
PLANNING .....	16
<b>BIJLAGE: ZIENSWIJZE HOUDER GASTOUDERBUREAU .....</b>	<b>17</b>

# Het onderzoek

## Onderzoeksopzet

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

## Beschouwing

### **Feiten over gastouderbureau ViaViela Rotterdam**

Gastouderbureau ViaViela Rotterdam is in exploitatie sinds mei 2008. Het gastouderbureau heeft ten tijde van dit onderzoek 175 geregistreerde gastouders in het Landelijk register kinderopvang (LRKP).

De houder geeft aan dat volgens de eigen administratie 152 gastouders actief zijn, gekoppeld aan 331 vraagouders met 506 kinderen. De houder werkt zelf als bemiddelingsmedewerker en heeft vier parttime bemiddelingsmedewerkers en een administratief medewerker in dienst. De koepelorganisatie ViaViela verzorgt de documenten die gehanteerd worden en voert de actualisaties uit.

### **Inspectiegeschiedenis**

De afgelopen jaren hebbende volgende inspecties plaatsgevonden:

- 12 december 2018; Jaarlijks onderzoek. Hierbij zijn geen overtredingen geconstateerd op de onderzochte voorwaarden;
- 12 december 2018; Nader onderzoek. Hierbij zijn overtredingen geconstateerd bij domeinen 'gastouderbureau in de zin van de wet' en 'Kwaliteit gastouderbureau'. Hierbij is advies tot handhaven gegeven;
- 1 december 2017; Jaarlijks onderzoek. Hierbij zijn overtredingen geconstateerd bij domeinen 'gastouderbureau in de zin van de wet' en 'Kwaliteit gastouderbureau'. Hierbij is advies tot handhaven gegeven;
- 29 mei 2017; Nader onderzoek. De eerder geconstateerde overtredingen zijn opgeheven;
- 7 oktober 2016; Jaarlijks onderzoek. Er zijn overtredingen geconstateerd bij domein 'Kwaliteit gastouderbureau'. Hierbij is advies tot handhaven gegeven.

### **Bevindingen op hoofdlijnen**

Er wordt voldaan aan de voorwaarden die zijn onderzocht bij dit jaarlijks onderzoek.

Er zijn twee aandachtspunten geconstateerd bij de domeinen:

- Registratie en wijzigingen
- Veiligheid en gezondheid

De bevindingen worden nader toegelicht in de betreffende hoofdstukken.

## Advies aan College van B&W

Geen handhaving.

# Observaties en bevindingen

## Registratie en wijzigingen

### **Registratie**

In de informatie is opgenomen dat de betalingen in de gastouderopvang via het gastouderbureau dienen te lopen. Ook in overeenkomsten tussen gastouder en vraagouder(s) is opgenomen dat het gastouderbureau de kassiersfunctie vervult.

### **Wijzigingen**

Uit het interview en een steekproef van gegevens in het Landelijk register kinderopvang (LRK) in het jaar 2019, blijkt dat de houder regelmatig wijzigingen naar de betreffende gemeente stuurt om uitschrijving van dan wel ontkoppeling met de gastouders uit het LRKP, dan wel registraties van gastouders te bewerkstelligen.

Hiermee wordt er voldaan aan de voorschriften.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder gastouderbureau
- Landelijk Register Kinderopvang

## Pedagogisch beleid

### **Pedagogisch beleidsplan**

Het gastouderbureau is aangesloten bij een franchisegever welke namens de houder een pedagogisch beleidsplan voor gastouderopvang heeft opgesteld waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven.

De laatste actualisatie (versie 107.12) betreft een kleine aanpassing op la y-out gebied en heeft dezelfde inhoud als versie 107.11 welke reeds enkele jaren in omloop is. Deze versies zijn eerder ook aangetroffen bij gastouders die zijn aangesloten bij gastouderbureau ViaViela Rotterdam en voor een steekproef bezocht door de GGD.

Hiermee wordt er voldaan aan de voorschriften.

### **Pedagogische praktijk**

Uit het interview en een steekproef van de evaluaties met gastouders en bijbehorende vraagouders blijkt dat er tenminste één maal per jaar een gesprek plaatsvindt over de opvang en het pedagogisch handelen van de aangesloten gastouders.

De toezichthouder heeft daarnaast geen signalen ontvangen, dat bij bezoeken aan de, bij gastouderbureau ViaViela Rotterdam aangesloten, gastouders observaties zouden zijn gedaan waarbij de pedagogische praktijk onvoldoende was.

Hiermee wordt aan de voorschriften voldaan.

#### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder gastouderbureau
- Website
- Pedagogisch beleidsplan (versie 107.12)
- Informatie van toezichthouders m.b.t. de inspectiebezoeken aan gastouders van gastouderbureau ViaViela Rotterdam

## **Personeel**

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

Uit het interview met de houder blijkt dat de bemiddelingsmedewerkers, administratief medewerker en houder zelf beschikken over een verklaring omtrent het gedrag die voldoet aan de voorschriften. Daarnaast zijn alleen gekoppeld in het Personenregister kinderopvang. Er hebben zich sinds 2018 geen wijzigingen voorgedaan in de personeelsformatie.

Hiermee wordt er voldaan aan de voorschriften.

#### **Personeelsformatie per gastouder**

Uit het interview met de houder en de getoonde documentatie in de steekproef blijkt dat de gastouders in ieder geval twee keer per jaar bezocht door de bemiddelingsmedewerkers. Het aantal keer dat een gastouder wordt bezocht wordt bijgehouden in het digitale systeem. De bemiddelingsmedewerkers dragen zorg voor de jaarlijkse risico-inventarisaties, de koppelings-, voortgangs- en evaluatiegesprekken.

Uit de aangeleverde gegevens blijkt dat de bemiddelingsmedewerkers (zonder de werkuren van de houder) tezamen 102 uur per week werkzaam zijn, daarmee op jaarbasis zo'n 4800 uur. De houder dient met de 175 (in het LRK) gekoppelde gastouders tenminste 2800 uur te besteden aan bemiddeling en begeleiding.

Hiermee wordt door de houder ruimschoots aan de voorschriften omtrent de minimale bemiddelings- en begeleidingsuren voldaan.

#### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder gastouderbureau
- Personenregister Kinderopvang
- Landelijk Register Kinderopvang

## **Veiligheid en gezondheid**

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

Uit het interview met de houder en de getoonde documenten blijkt dat de houder ervoor zorgdraagt dat een inventarisatie van de veiligheids- en gezondheidsrisico's vóór aanvang van de opvang plaatsvindt en daarna jaarlijks in elke woning voor gastouderopvang.

#### *Nieuwe versie*

De houder heeft sinds dit jaar een nieuwe versie van de risico-inventarisatie in gebruik genomen, waarbij de veiligheidsrisico's meer gegroepeerd staan aangegeven en de bijbehorende oplossingen specifiek zijn beschreven. Ook het handelen van de gastouder zelf in huis wordt specifiek vastgelegd.

Hiermee wordt er voldaan aan de voorschriften.

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

Uit het interview blijkt dat gastouderbureau ViaViela Rotterdam gebruik maakt van de meldcode zoals deze is opgesteld op basis van landelijke opgestelde versie d.d. december 2018 en heeft deze toegeschreven naar de eigen organisatie.

Daarnaast hebben alle gastouders een samenvatting ervan ontvangen en wordt aan gastouders gevraagd om een e-learningcursus te volgen over de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld.

Ook worden er workshops georganiseerd over dit onderwerp, waaraan aangesloten gastouders kunnen deelnemen en komt het terug bij de evaluatiegesprekken met gastouders.

#### *Opmerking:*

Bij het inspectiebezoek door de GGD aan één bij dit gastouderbureau aangesloten gastouder in 2019 is geconstateerd dat deze gastouder de nieuwe versie niet heeft doorgenomen en er ten tijde van het bezoek niets over kan vertellen. Daarbij heeft overleg en overreding plaatsgevonden. Dit wordt als een incident beschouwd.

Hiermee wordt voldaan aan de voorschriften.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder gastouderbureau
- Interview (bij gastouderbureau ViaViela Rotterdam aangesloten gastouders)
- Informatiemateriaal voor ouders
- Beleid veiligheid- en gezondheid (versie 2019)
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

## **Ouderrecht**

### **Informatie**

Uit interview met de houder en de gastouders blijkt dat eenieder die daarom verzoekt, worden geïnformeerd tijdens de intake, middels een informatieboekje en op de website.

Ouders worden geïnformeerd over de klachtenregeling en de houder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

Het inspectierapport van de houder is op de website geplaatst en er is een link aangemaakt naar het LRKP voor de aangesloten gastouders.

Deze informatie voldoet aan de voorschriften.

### **Oudercommissie**

De houder geeft aan dat er een oudercommissie is ingesteld, bestaande uit 2 leden.

De oudercommissie is niet actief benaderd. Er zijn geen signalen ontvangen van ouders of de ouder-commissie dat de werking van het adviesrecht niet goed verloopt

Hiermee wordt voldaan aan de voorschriften omtrent de oudercommissie.

### **Klachten en geschillen**

De houder heeft de klachtenregeling 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 wordt gesteld waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

De houder is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en geeft aan dat er geen interne en externe klachten zijn ingediend.

Hiermee wordt voldaan aan de voorschriften.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder gastouderbureau
- Klachtenregeling
- Aansluiting geschillencommissie

## **Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht**

### **Kwaliteitscriteria**

Er is een steekproef gedaan waarin de dossiers willekeurig gekozen gastouders en de bijbehorende vraagouders zijn betrokken.

Uit de gegevens en het interview blijkt dat de houder draagt er zorg voor dat:

- er een intakegesprek met de gastouder plaats vindt;
- er een intakegesprek met de vraagouder plaats vindt;
- er een koppelingsgesprek voor elke nieuwe koppeling tussen vraag- en gastouder in de woning waar de opvang plaats vindt;
- jaarlijks een risico-inventarisatie wordt uitgevoerd op de opvanglocatie;
- ieder opvangadres minstens twee maal per jaar wordt bezocht, waarbij het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder een onderdeel is van één van deze bezoeken.

Hiermee wordt voldaan aan de voorschriften.

### **Administratie gastouderbureau**

Uit het interview en de steekproef met betrekking tot de administratie van het gastouderbureau, blijkt dat deze:

- een schriftelijke overeenkomst per vraagouder;
  - kopieën van de verklaringen omtrent het gedrag van gastouders;
  - een door gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende risico- inventarisatie veiligheid en gezondheid;
  - een overzicht van de aangesloten gastouders, vraagouders en de gekoppelde opvangkinderen;
- Tijdens de inspectie kon de houder alle gevraagde documenten tonen, zodat de administratie inzichtelijk werd.

Hiermee wordt voldaan aan de voorschriften.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder gastouderbureau
- Website
- Beleid veiligheid- en gezondheid (versie 2019)
- steekproef van documenten die het gastouderbureau in bezit dient te hebben



## Overzicht getoetste inspectie-items

### Registratie en wijzigingen

#### Registratie

Gastouderopvang geschiedt op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de houder van een gastouderbureau en de ouder.

(art 1.56 lid 4 Wet kinderopvang)

#### Wijzigingen

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)

### 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.

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

Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen ten minste een beschrijving van: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen om persoonlijke en sociale competenties te ontwikkelen en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt.

(art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder a Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van het aantal kinderen dat door de gastouder wordt opgevangen en de leeftijden van die kinderen.

(art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder b Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de eisen die aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld.

(art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder c Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

#### 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 kinderopvang.

(art 1.49 lid 4a en 1.56 lid 1 Wet kinderopvang)

## Personeel

### Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:

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

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

(art 1.56 lid 3 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor koppeling met de personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert, de gastouder of voorgenomen gastouder en andere personen van 18 jaar of ouder die op hetzelfde woonadres als de gastouder, voor zover dit tevens de opvanglocatie is, hun hoofdverblijf hebben of zullen hebben alsmede de personen van 18 jaar en ouder die structureel tijdens opvanguren aanwezig zijn of zullen zijn op de opvanglocatie, inclusief hemzelf.

(art 1.48d lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

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

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

### Personeelsformatie per gastouder

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

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

## Veiligheid en gezondheid

### Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

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

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

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

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

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie van de voorziening voor gastouderopvang de veiligheids- en gezondheidsrisico's die de opvang van kinderen in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes met zich meebrengt, beschrijft. De risico's die in ieder geval beschreven moeten worden zijn de risico's op het terrein van: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken, snijden, ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen.

(art 1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 2, 3 en 6 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11 lid 3 onder a en b Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat samen met de gastouder in het plan van aanpak wordt aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn zijn respectievelijk worden genomen in verband met de beschreven veiligheid- en gezondheidsrisico's.

(art 1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 5 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

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

(art 1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 3 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

### 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 toebedeling van verantwoordelijkheden per gastouder bij de stappen, bedoeld onder a, inclusief vermelding van de gastouder die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;
- d. specifieke aandacht, indien van toepassing, voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van gastouders vereisen;
- e. specifieke aandacht voor de wijze waarop gastouders moeten omgaan met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden.

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

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

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

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

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

(art 1.51a lid 4 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, indien het de houder bekend is geworden dat een bij de onderneming werkzaam persoon of een gastouder die door tussenkomst van het gastouderbureau gastouderopvang biedt, alsmede een huisgenoot van de gastouder, stagiair of vrijwilliger, zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind van een ouder die gebruik maakt van de door hem geboden gastouderopvang, de houder onverwijld in overleg treedt met de vertrouwensinspecteur kinderopvang. Indien uit het overleg blijkt dat sprake is van een redelijk vermoeden dat een persoon zich schuldig heeft gemaakt aan een dergelijk misdrijf doet de houder van het gastouderbureau onverwijld aangifte bij een opsporingsambtenaar en stelt de houder de vertrouwensinspecteur kinderopvang onverwijld in kennis.

(art 1.51b lid 1, 2 en 5 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, indien een bij de houder werkzaam persoon bekend is geworden dat een ander ten behoeve van die houder werkzaam persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind van een ouder die gebruik maakt van de door hem geboden gastouderopvang, hij de houder van het gastouderbureau daarvan onverwijld in kennis stelt. Indien degene die van het vermoeden op de hoogte moet worden gesteld dezelfde persoon is als degene die zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan dit misdrijf, is artikel 1.51c lid 1 en 2 van toepassing.

(art 1.51b lid 3, 4 en 5 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze, indien een bij de onderneming werkzaam persoon bekend is geworden dat de natuurlijke persoon die tevens houder is zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind dat gebruik maakt van de door de houder aangeboden gastouderopvang, in contact kan treden met de vertrouwensinspecteur kinderopvang en in geval van een redelijk vermoeden onverwijld aangifte doet bij een daartoe aangewezen opsporingsambtenaar.

(art 1.51c Wet kinderopvang)

## Ouderrecht

### Informatie

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

(art 1.54a lid 1 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en de gastouder en informeert de vraagouders en gastouders hierover.

(1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11b lid 3 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau informeert vraagouders, gastouders en personeel over het inspectierapport inzake zijn gastouderbureau of inzake een bij dat gastouderbureau aangesloten voorziening voor gastouderopvang, door het zo spoedig mogelijk na ontvangst op de eigen website te plaatsen. Indien geen website aanwezig is, legt de houder een afschrift van het inspectierapport op een voor vraagouders, gastouders en personeel toegankelijke plaats.

(art 1.54a lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

(art 1.57c lid 2 Wet kinderopvang)

### Oudercommissie

De houder van een gastouderbureau heeft voor de oudercommissie, tenzij er op grond van artikel 1.58 tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, zes maanden na registratie een reglement oudercommissie vastgesteld.

(art 1.59 lid 1 Wet kinderopvang)

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

(art 1.58 lid 5 Wet kinderopvang)

### Klachten en geschillen

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

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

(art 1.57b lid 1 Wet kinderopvang)

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

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

(art 1.57b lid 2 Wet kinderopvang)

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

(art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang)

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

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

(art 1.57c lid 1 Wet kinderopvang)

## Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

### Kwaliteitscriteria

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat 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 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 slaapruijnte, waaronder begrepen voor kinderen tot anderhalf jaar een op het aantal kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruijnte;
- de voorziening beschikt over voldoende buitenspeelmogelijkheden afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen;
- de voorziening is voorzien van voldoende en goed functionerende rookmelders;
- de voorziening is te allen tijde rookvrij.

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

## Administratie gastouderbureau

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

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

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

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

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

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

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

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

## Gegevens voorziening

### Opvanggegevens

Naam voorziening : ViaViela Rotterdam  
Website : <http://www.viaviela.nl>  
Vestigingsnummer KvK : 000004161785  
Aantal kindplaatsen :

### Gegevens houder

Naam houder : Romana Thijm  
Website : [www.viaviela.nl](http://www.viaviela.nl)  
KvK nummer : 24318923  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

### Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Rotterdam-Rijnmond  
Adres : Postbus 70014  
Postcode en plaats : 3000KS ROTTERDAM  
Telefoonnummer : 010 4984015  
Onderzoek uitgevoerd door : Nicole Jannink  
T. van Rijswijk

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Rotterdam  
Adres : Postbus 70014  
Postcode en plaats : 3000KS ROTTERDAM

### Planning

Datum inspectie : 18-10-2019  
Opstellen concept inspectierapport : 05-12-2019  
Zienswijze houder : Niet van toepassing  
Vaststelling inspectierapport : 06-01-2020  
Verzenden inspectierapport naar houder : 06-01-2020  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 07-01-2020  
Openbaar maken inspectierapport : 07-01-2020



## Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

De houder heeft d.d. 5 januari 2020 aangegeven geen zienswijze aan te leveren.
--