



## Inspectierapport

ViaViela Ingrid Jackson-Eeles (GOB)  
Aldebaran 36  
8531 NL Lemmer

ToeziChthouder:	GGD Fryslân
In opdracht van gemeente:	Súdwest-Fryslân
Datum inspectie:	01-04-2019
Type onderzoek:	Onderzoek voor registratie
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	29-04-2019

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Het onderzoek .....	3
Observaties en bevindingen .....	5
Overzicht getoetste inspectie-items .....	14
Gegevens voorziening .....	18
Gegevens toezicht .....	18
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau .....	19

# Het onderzoek

## Onderzoeksopzet

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

## Beschouwing

Deze beschouwing beschrijft de resultaten bij de uitgevoerde inspectie. Na de feiten over het bestaande gastouderbureau en de inspectiegeschiedenis, volgen de belangrijkste bevindingen. Deze worden elders in het rapport per domein uitgewerkt.

Op verzoek van de gemeente De Fryske Marren heeft er op 01 april 2019 een onderzoek voor registratie plaatsgevonden bij gastouderbureau ViaViela Ingrid Jackson-Eeles te Lemmer door GGD Fryslân.

Het gaat hierbij om een houderwisseling betreffende een bestaand gastouderbureau.

## ***Feiten over gastouderbureau ViaViela Ingrid Jackson-Eeles***

Het gastouderbureau is als franchiseondernemer aangesloten bij de landelijke organisatie ViaViela. De nieuwe houder van het gastouderbureau gaat tevens werken als bemiddelingsmedewerker (in het rapport wordt alleen gesproken over houder, maar daar waar nodig kan ook bemiddelingsmedewerker worden gelezen).

Het financiële gedeelte van het gastouderbureau wordt door het hoofdkantoor uitgevoerd.

Ten tijde van het bezoek aan gastouderbureau ViaViela Ingrid Jackson-Eeles stonden er 95 gastouder-opvangadressen geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang.

In het kader van het beleid "streng aan de poort" is er bij dit onderzoek voor registratie gekeken naar alle voorwaarden waar een gastouderbureau aan moet voldoen.

Er is onderzoek gedaan naar de voorbereiding voor het overnemen van het bestaande gastouderbureau en naar het te voeren beleid van het over te nemen gastouderbureau.

Bij het eventuele onderzoek na registratie, wat plaats zou moeten vinden binnen 3 maanden na registratie, wordt onderzocht of de nieuwe houder gastouderbureau daadwerkelijk aan alle eisen van uit de Wet Kinderopvang voldoet.

## ***Inspectiegeschiedenis***

Doordat de nieuwe houder een bestaand gastouderbureau overneemt, zal de inspectiegeschiedenis van gastouderbureau ViaViela Sneek blijven bestaan.

In **februari 2016** heeft er een onderzoek op basis van risicogestuurd toezicht plaatsgevonden, waarbij een tekortkoming betreffende de oudercommissie is geconstateerd.

De gemeente heeft hierop een besluit tot aanwijzing gegeven.

Er heeft in **oktober 2016** een nader onderzoek plaatsgevonden door de GGD, waaruit bleek dat de overtreding niet was hersteld. De houder heeft vervolgens van de gemeente een hersteltermijn van twee weken gekregen om de overtreding te herstellen, anders zou een voornemen voor een last onder dwangsom volgen.

Uit het nader onderzoek dat in **januari 2017** is uitgevoerd door de GGD is gebleken dat de houder de overtreding heeft hersteld.

In **februari 2017** heeft er een onderzoek op basis van risicogestuurd toezicht plaatsgevonden, waarbij na overleg en overreding, is gebleken dat het gastouderbureau aan alle inspectie-items voldoet die in dit onderzoek getoetst zijn.

In **november 2018** heeft er een onderzoek op basis van risicogestuurd toezicht plaatsgevonden, waarbij na overleg overreding betreffende risico-inventarisatie, is gebleken dat het gastouderbureau niet aan alle inspectie-items voldoet die in dit onderzoek getoetst zijn.

In **april 2019** heeft er een nader onderzoek plaatsgevonden op de voorwaarde kwaliteitscriteria uit dit onderzoek is gebleken dat er opnieuw niet wordt voldaan aan de voorwaarde. Op het moment van deze inspectie n.a.v. de houderwisseling (d.d. 01-04-2019) dient de gemeente Súdwest Fryslân nog een besluit te nemen op basis van het rapport.

### ***Belangrijkste bevindingen***

Uit deze inspectie is gebleken dat de nieuwe houder van gastouderbureau ViaViela Ingrid Jackson-Eeles wel voldoet aan alle voorwaarden die bij dit onderzoek voor registratie zijn onderzocht en konden worden beoordeeld. Veel voorwaarden konden niet beoordeeld worden omdat de houder nog niet actief is met haar gastouderbureau.

De bevindingen van het gehele onderzoek worden bij de betreffende domeinen uiteengezet.

Op 26 april 2019 heeft de houder via een mail op de inhoud van het rapport gereageerd. Er zijn naar aanleiding daarvan een aantal kleine wijzigingen aangebracht in het rapport door de toezichthouder.

Verder gaf de houder aan geen gebruik te willen maken van de gelegenheid een zienswijze in te dienen.

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

De toezichthouder adviseert het college het gastouderbureau op te nemen in het landelijk register kinderopvang.

## Observaties en bevindingen

### **Registratie en wijzigingen**

#### **Registratie**

De houder geeft tijdens het inspectiebezoek aan dat zij voornemens is om 1 juni 2019 te gaan starten.

De houder geeft tijdens het inspectiebezoek aan dat de opvang geschiedt op basis van een schriftelijke overeenkomst. Zij heeft een voorbeeld overeenkomst toegezonden aan de toezichthouder.

#### **Wijzigingen**

De voorwaarde: " 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." is niet beoordeeld. De bemiddelingsmedewerker geeft tijdens het inspectiebezoek aan dat er nog geen wijzigingen hebben plaatsgevonden, de houder is nog niet gestart met de werkzaamheden.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen d.d. 25-03-2019)
- Arbeidsovereenkomst(en) (voorbeeldovereenkomst ontvangen d.d. 25-03-2019)

## Pedagogisch beleid

### Pedagogisch beleidsplan

Het pedagogisch beleidsplan van gastouderbureau ViaViela Ingrid Jackson-Eeles voldoet aan de gestelde voorwaarden. Dit pedagogisch beleidsplan is vastgesteld door de medewerkers van het hoofdkantoor van ViaViela.

In het pedagogisch beleidsplan is een kenmerkende visie op de omgang met kinderen beschreven.

De vier pedagogische opvoedingsdoelen vanuit de Wet Kinderopvang zijn in duidelijke en observeerbare termen beschreven.

Een beschrijving van het aantal kinderen en de leeftijden van die kinderen dat door de gastouder wordt opgevangen en de eisen die worden gesteld aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden in het pedagogisch beleidsplan genoemd.

### Pedagogische praktijk

In de vragenlijst houder is door de houder het volgende beschreven:

*"Iedere gastouder is verplicht tot het volgen van de online cursus 'De vier pedagogische basisdoelen'. Hierin staan de vier pedagogische basisdoelen van het pedagogisch beleid centraal staan en hoe je deze basisdoelen in de praktijk kunt brengen. Het pedagogisch beleid van ViaViela is opgenomen in de gastoudermap en deze heeft iedere gastouder in zijn/haar bezit. Tevens is een theoretische verdieping op het beleid digitaal beschikbaar in de kenniswijzer van Mijngastouderburo. Daarnaast is het pedagogisch beleid van ViaViela een vast onderwerp in de gesprekken met de gastouder en wordt er getoetst hoe de gastouder de vier pedagogische basisdoelen in de praktijk brengt. Ook ga ik de workshop Pedagogisch kwaliteitshuis organiseren, daarmee kan een gastouder haar pedagogisch handelen zichtbaar maken."*

De houder geeft tijdens het interview aan dat zij het pedagogisch beleidsplan in de map overhandigt aan de gastouder en de inhoud wordt besproken.

Tijdens huisbezoeken komt het pedagogisch beleidsplan aan de orde.

In de vragenlijst houder geeft zij nog het volgende aan:

*"Tijdens de jaarlijkse evaluatie met de gastouder wordt het voortgangsformulier ingevuld en besproken. Deze vragenlijst is gericht op het pedagogisch handelen van de gastouder. Maar ook tijdens het kwaliteitsbezoek wordt besproken hoe de gastouder met verschillende situaties omgaat."*

Via het hoofdkantoor wordt een "e-learning" aangeboden. Voor de houder is het inzichtelijk wie deze heeft afgerond.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen d.d. 25-03-2019)
- Interview houder gastouderbureau (mevrouw Jackson-Eeles)
- Interview (Commercieel Franchise Manager)
- Pedagogisch beleidsplan (ontvangen d.d. 25-03-2019)

### Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

De houder is ingeschreven in het PRK maar nog niet gekoppeld, onder de huidige houder van ViaViela Sneek. Tijdens het bezoek is de VOG ingezien van de houder.

De houder van het gastouderbureau is in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag en is ingeschreven in het Personenregister kinderopvang.

Het gaat om de volgende verklaring omtrent het gedrag:

- VOG Houder NP van d.d. 05-03-2019.

De houder is nog niet gekoppeld aan dit gastouderbureau omdat haar gastouderbureau nog niet actief is maar nog valt onder de huidige houder van gastouderbureau ViaViela Sneek. Naast de houder zijn er geen medewerker werkzaam bij het gastouderbureau.

Uit een volgende inspectie moet blijken dat de houder ook gekoppeld is aan gastouderbureau ViaViela Ingrid Jackson-Eeles. En dient de houder van het gastouderbureau zorg te dragen voor een 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.

### Personeelsformatie per gastouder

De nieuwe houder van gastouderbureau ViaViela Ingrid Jackson-Eeles moet er zorg voor gaan dragen dat er tenminste 16 uur aan begeleiding en bemiddeling per aangesloten gastouder wordt besteed.

De nieuwe houder geeft tijdens het gesprek aan dat de begeleiding en bemiddeling onder andere door middel van de volgende punten gedaan gaat worden:

- jaarlijks uitvoeren van de risico-inventarisatie;
- evaluatiegesprek met de gastouder;
- intakegesprekken voeren;
- koppelingsgesprekken voeren;
- contacten met de gastouders;
- thema bijeenkomsten organiseren;
- bemiddelen/werven gastouders en vraagouders.

Bovengenoemde voorwaarde kon bij dit onderzoek voor registratie nog niet in de praktijk beoordeeld worden, omdat de nieuwe houder van het gastouderbureau nog niet gestart is. Op basis van de berekening inzetbare uren van de houder is het aannemelijk dat de houder kan voldoen aan de voorwaarde.

Uit latere inspecties van de GGD moet blijken of de houder in de praktijk aan deze voorwaarde voldoet.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen d.d. 25-03-2019)
- Interview houder gastouderbureau (mevrouw Jackson-Eeles)
- Interview (Commercieel Franchise Manager)
- Personen Register Kinderopvang (inzage d.d. 01-04-2019)

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

De nieuwe houder gaat de werkzaamheden zodanig organiseren dat alle bij het gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid.

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

De risico-inventarisatie beschrijft de veiligheids- en gezondheidsrisico's op de verschillende voorgeschreven thema's.

De houder gebruikt de risico-inventarisatie die door de organisatie ViaViela wordt gehanteerd.

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

De risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid zal terug te vinden zijn in de map op de opvanglocatie. Mogelijk in de toekomst zal dit document in de digitale inlog van vraagouders zichtbaar zijn.

Het merendeel van de voorwaarden bij dit item konden bij dit onderzoek voor registratie nog niet in de praktijk beoordeeld worden, omdat de nieuwe houder van het gastouderbureau nog niet gestart is.

Uit latere inspecties van de GGD moet blijken of de houder in de praktijk aan deze voorwaarden voldoet.

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

De nieuwe houder van gastouderbureau ViaViela Ingrid Jackson-Eeles maakt gebruik van het nieuwe model van de meldcode dat is uitgegeven door de Brancheorganisatie Kinderopvang en per 1 januari 2019 verplicht is. Deze voldoet aan de voorwaarden.

De houder geeft aan de kennis en het gebruik van de meldcode te gaan bevorderen door dit onderwerp jaarlijks terug te laten komen bij het voortgangsgesprek met de gastouder. De houder geeft aan dat zij zelf deze week nog een training betreffende meldcode volgt.

Bij nieuwe gastouders zal de meldcode worden doorgenomen met de gastouder.

En ook kunnen gastouders deelnemen aan e-learning over de meldcode, vanuit de organisatie ViaViela.

De voorwaarden over het bevorderen van kennis en gebruik van de meldcode en bepaalde handelwijzen konden bij dit onderzoek voor registratie nog niet in de praktijk beoordeeld worden, omdat de nieuwe houder van het gastouderbureau nog niet gestart is.

Uit latere inspecties van de GGD moet blijken of de houder in de praktijk aan deze voorwaarden voldoet.



Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen d.d. 25-03-2019)
- Interview houder gastouderbureau (mevrouw Jackson-Eeles)
- Beleid veiligheid- en gezondheid (inzage risico-inventarisatie tijdens inspectie bezoek, voorbeeld ontvangen d.d. 12-03-2019)
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (samenvatting meldcode ontvangen d.d. 25-03-2019)

## Ouderrecht

### Informatie

De nieuwe houder 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 nieuwe houder gaat gebruik maken van drie overeenkomsten.

Over het te voeren beleid van het gastouderbureau worden vraagouders en andere belanghebbende straks doorverwezen naar de website of er kan hierover telefonisch informatie worden aangevraagd bij de houder.

Bij het intakegesprek ontvangen de vraagouders het beleidsplan en een oudergids via de kenniswijzer.

De nieuwe houder geeft aan op werkdagen telefonisch, via "whatsapp" en via de mail bereikbaar te zijn. De telefoon staat altijd aan.

De gegevens van de houder worden onder andere verstrekt via een visitekaartje en handtekening onder de mail.

Mocht de houder niet bereikbaar zijn (bijvoorbeeld in vakanties), dan is het hoofdkantoor bereikbaar.

Het inspectierapport van gastouderbureau ViaViela Ingrid Jackson-Eeles is straks te vinden op de website van het gastouderbureau en een directe link naar de rapporten van alle aangesloten gastouders.

De houder gaat de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht brengen.

Bij het intakegesprek wordt dit verteld aan de vraagouders.

Ook is hierover op de website of in de digitale inlog informatie te vinden.

De ouders ontvangen bij start een oudergids met alle informatie.

Het merendeel van de voorwaarden bij dit item konden bij dit onderzoek voor registratie nog niet in de praktijk beoordeeld worden, omdat de nieuwe houder van het gastouderbureau nog niet gestart is.

Uit latere inspecties van de GGD moet blijken of de houder in de praktijk aan deze voorwaarden voldoet.

### Oudercommissie

Bij gastouderbureau ViaViela Ingrid Jackson-Eeles is nog geen oudercommissie ingesteld.

De nieuwe houder is voornemens hier een actief wervingsbeleid voor te gaan voeren, bijvoorbeeld middels een mailing, evaluaties, "face to face" etc.

Op dit moment zijn er meer dan 50 gastouders aangesloten bij gastouderbureau ViaViela Ingrid Jackson-Eeles.

Alle voorwaarden bij dit item konden bij dit onderzoek voor registratie nog niet in de praktijk beoordeeld worden, omdat de nieuwe houder van het gastouderbureau nog niet gestart is. Uit latere inspecties van de GGD moet blijken dat de houder voldoende inspanningen heeft verricht een oudercommissie in te stellen en de vraagouders te hebben betrokken bij adviesvragen over bepaalde onderwerpen.

## **Klachten en geschillen**

De nieuwe houder van gastouderbureau ViaViela Ingrid Jackson-Eeles heeft (interne) 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, die schriftelijk is vastgelegd. Dit laatste gedeelte betreffende "de overeenkomst....." wordt nog iets duidelijker vastgelegd in de klachtenregeling. Dit moet voor de gehele organisatie van ViaViela opgepakt worden, de commercieel franchise manager geeft tijdens het inspectiebezoek aan dat dit op termijn wordt aangepast.

De houder gaat de klachtenregeling ten behoeve van ouders en wijzigingen daarvan op passende wijze onder de aandacht brengen.

Tijdens het intakegesprek wordt hierover gesproken en ook is het klachtenreglement terug te vinden in de kennismijzer voor de vraagouders en op de website.

De nieuwe houder van gastouderbureau ViaViela Ingrid Jackson-Eeles is aangesloten bij een door de minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie voor het behandelen van geschillen tussen houder en ouder en geschillen tussen houder en oudercommissie.

De nieuwe houder registratie overeenkomst getoond betreffende de geschillencommissie.

De helft van de voorwaarden bij dit item konden bij dit onderzoek voor registratie nog niet in de praktijk beoordeeld worden, omdat de nieuwe houder van het gastouderbureau nog niet gestart is. Uit latere inspecties van de GGD moet blijken of de houder in de praktijk aan deze voorwaarden voldoet.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen d.d. 25-03-2019)
- Interview houder gastouderbureau (mevrouw Jackson-Eeles)
- Informatiemateriaal voor ouders (ontvangen d.d. 25-03-2019)
- Klachtenregeling (ontvangen d.d. 25-03-2019)
- Aansluiting geschillencommissie (bevestiging registratieovereenkomst ontvangen d.d. 12-03-2019)

## Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

### Kwaliteitscriteria

Per voorziening voor gastouderopvang gaat de houder beoordelen hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord kunnen worden opgevangen. De houder beoordeelt dit tijdens het intakegesprek.

De nieuwe houder geeft aan dat hierbij gekeken gaat worden naar de wettelijke eisen betreffende de kind aantallen, type kinderen, groepssamenstelling, maar ook naar de grootte van de opvanglocatie en het vermogen van de gastouder.

De houder geeft aan dat de gastouders van gastouderbureau ViaViela Ingrid Jackson-Eeles Nederlands als voertaal moeten hanteren. Hiernaast mag ook fries gesproken worden.

De houder gaat zorg dragen voor een intakegesprek met de gastouder en de vraagouder. De houder is voornemens de volgende werkwijze te hanteren zij geeft hierover het volgende aan in de mail van d.d. 01-04-2019:

*"Ook heb ik nog even naar de verslaglegging van het intake gesprek gekeken. Hierbij heb ik de optie gevonden om deze bij de documenten in het digitale dossier te plaatsen (onder "intakelijst"). Ik zal dan voortaan ook de verzamelde informatie die ik tijdens het intakegesprek heb gekregen vastleggen in het digitale dossier."*

De houder gaat zorg dragen voor een koppelingsgesprek voor elke nieuwe koppeling tussen vraagouder en gastouder in de woning waar de opvang plaats vindt. Het koppelingsgesprek zal het moment zijn waarbij ook de overeenkomsten ondertekent zullen worden.

In de vragenlijst houder geeft de houder aan:

*"Als ouder en gastouder kennis met elkaar hebben gemaakt en zij willen starten met elkaar vindt er een koppelingsgesprek plaats. Hierbij worden de overeenkomsten besproken en getekend. Daarnaast worden de huisregels/afspraken opvang aan huis, persoonlijke informatie opvangkind en toestemmingsformulieren met elkaar besproken en ingevuld."*

De houder gaat er zorg voor dragen 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. Bij het andere bezoek gaat de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd worden.

Op dit moment loopt er een handhaving bij de huidige houder betreffende het evaluatiegesprek met de vraagouder.

De nieuwe houder is voornemens de evaluatie met de vraagouders te gaan uitvoeren. In verband met de handhaving heeft de toezichthouder aan de houder uitleg gegeven over de voorwaarde.

De houder heeft hierover d.d. 01-04-2019 per mail aangegeven dat zij de volgende werkwijze zal gaan hanteren:

*".....zo wil ik het dan ook gaan doen:*

- 1. Het online evaluatie formulier wordt vanuit het systeem toegestuurd*
- 2. Ik stuur de ouder een mail met daarin het verzoek om het formulier in te vullen (mits nog niet gedaan) en een datum waarop ik ga bellen om het formulier te bespreken*
- 3. Ik bel de ouder op de afgesproken datum*
- 4. Wij bespreken het evaluatieformulier*
- 5. Ik maak een verslag van het gesprek en mail dit naar de ouder met de vraag of het verslag akkoord is.*
- 6. Het evaluatieverslag wordt samen met de akkoord verklaring van de ouder opgeslagen in het digitale dossier.*

*Mocht de voorgestelde datum niet uitkomen, dan spreek ik een ander moment af met de ouder. Krijg ik de ouder op de voorgestelde datum niet te pakken, dan zal ik nieuwe datum voorstellen via de mail/ voicemail/app en de stappen weer volgen. "*

De houder geeft aan het jaarlijks toetsen of de voorziening voor gastouderopvang aan de eisen voldoet te gaan beoordelen tijdens het uitvoeren van de risico-inventarisatie.

Bovengenoemde voorwaarden konden bij dit onderzoek voor registratie nog niet in de praktijk beoordeeld worden, omdat de nieuwe houder van het gastouderbureau nog niet gestart is. Uit latere inspecties van de GGD moet blijken of de houder in de praktijk aan deze voorwaarden voldoet.

### **Administratie gastouderbureau**

De te toetsen voorwaarden betreffende de administratie van gastouderbureau ViaViela Ingrid Jackson-Eeles konden bij dit onderzoek voor registratie nog niet beoordeeld worden, omdat de nieuwe houder van het gastouderbureau nog niet gestart is. Uit latere inspecties van de GGD moet blijken of de houder in de praktijk aan deze voorwaarden voldoet.

De houder gaat werken met het software systeem dat de organisatie ViaViela hanteert. De betalingen worden door het hoofdkantoor van de organisatie ViaViela uitgevoerd, de betalingen lopen via "Stichting Derden Gelden".

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen d.d. 25-03-2019)
- Interview houder gastouderbureau (mevrouw Jackson-Eeles)
- Interview (Commercieel Franchise Manager)

## Overzicht getoetste inspectie-items

### Registratie en wijzigingen

#### Registratie

Een gastouderbureau wordt niet in exploitatie genomen voordat een onderzoek heeft plaatsgevonden, waaruit blijkt dat de exploitatie redelijkerwijs zal plaatsvinden in overeenstemming met de daarvoor gestelde regels.  
(art 1.45 lid 3 Wet kinderopvang)

Gastouderopvang geschiedt op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de houder van een gastouderbureau en de ouder.  
(art 1.56 lid 4 Wet kinderopvang)

### 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)

## 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)

### 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)

## 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)

De houder van een gastouderbureau informeert vraagouders en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid.  
(art 1.54a lid 1 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en de gastouder en informeert de vraagouders en gastouders hierover.  
(1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11b lid 3 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders.  
(art 1.57c lid 2 Wet kinderopvang)

### 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 een door de minister van Justitie en Veiligheid erkende geschillencommissie 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)

## Gegevens voorziening

### Opvanggegevens

Naam voorziening : ViaViela Sneek  
Vestigingsnummer KvK : 000001111004  
Aantal kindplaatsen : n.v.t.

### Gegevens houder

Naam houder : Van der Veer Beheer B.V.  
Adres houder : Jeltewei 34  
Postcode en plaats : 8622 XS Hommerts  
KvK nummer : 01156053  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

### Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Fryslân  
Adres : Postbus 612  
Postcode en plaats : 8901 BK Leeuwarden  
Telefoonnummer : 088-2299222  
Onderzoek uitgevoerd door : Mevrouw J v/d Velde

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Súdwest-Fryslân  
Adres : Postbus 10000  
Postcode en plaats : 8600 HA Sneek

### Planning

Datum inspectie : 01-04-2019  
Opstellen concept inspectierapport : 17-04-2019  
Vaststelling inspectierapport : 29-04-2019  
Verzenden inspectierapport naar houder : 30-04-2019  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 30-04-2019  
Openbaar maken inspectierapport : 14-05-2019

## Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

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