

Inspectierapport

ViaViel Wierden (GOB)

Dennenlaan 9

7611BS Aadorp

Registratienummer 470783394

Toezichthouder:	GGD Twente
In opdracht van gemeente:	Almelo
Datum inspectie:	18-11-2019
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	02-12-2019

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE.....	2
HET ONDERZOEK.....	3
ONDERZOEKSOPZET.....	3
BESCHOUWING.....	3
ADVIES AAN COLLEGE VAN B&W.....	3
OBSERVATIES EN BEVINDINGEN	4
REGISTRATIE EN WIJZIGINGEN	4
PEDAGOGISCH BELEID	4
PERSONEEL	6
VEILIGHEID EN GEZONDHEID	8
OUDERRECHT.....	10
KWALITEIT GASTOUDERBUREAU EN ZORGPLICHT	11
OVERZICHT GETOETSTE INSPECTIE-ITEMS	14
REGISTRATIE EN WIJZIGINGEN	14
PEDAGOGISCH BELEID	14
PERSONEEL	15
VEILIGHEID EN GEZONDHEID	15
OUDERRECHT	17
KWALITEIT GASTOUDERBUREAU EN ZORGPLICHT	19
GEGEVENS VOORZIENING	23
OPVANGGEGEVENS	23
GEGEVENS HOUDER	23
GEGEVENS TOEZICHT	23
GEGEVENS TOEZICHTHOUDER (GGD).....	23
GEGEVENS OPDRACHTGEVER (GEMEENTE).....	23
PLANNING.....	23
BIJLAGE: ZIENSWIJZE HOUDER GASTOUDERBUREAU	24

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

Deze beschouwing beschrijft de resultaten van de uitgevoerde inspectie. Na de algemene informatie over het gastouderbureau en de inspectiegeschiedenis, volgen de belangrijkste bevindingen. Deze worden elders in het rapport per inspectie-item verder uitgelegd.

Feiten over het gastouderbureau

Gastouderbureau ViaViela Wierden is een franchisenemer en werkt volgens de visie van ViaViela B.V. (een landelijk opererend gastouderbureau). Hiervoor worden door de franchisegever de nodige documenten beschikbaar gesteld die in te zien zijn op de beschermde webportal van ViaViela B.V.

Gastouderbureau ViaViela Wierden is sinds januari 2010 geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang. Het gastouderbureau heeft één bemiddelingsmedewerker (tevens houder).

In het LRK staan 66 geregistreerde voorzieningen bij gastouderbureau ViaViela Wierden (peildatum d.d. 18-11-2019).

Inspectiegeschiedenis

- *19-04-2016 jaarlijks onderzoek*; er is een tekortkoming geconstateerd in het domein 'Ouderrecht' inzake de voorwaarde 'oudercommissie'.
- *28-11-2016 nader onderzoek*; de tekortkoming is nog niet opgeheven. De houder heeft geen oudercommissie maar heeft wel voldoende inspanning geleverd voor het zoeken naar oudercommissieleden.
- *10-10-2017 jaarlijks onderzoek*; er is een tekortkoming geconstateerd in het domein 'Ouderrecht' inzake de voorwaarde 'oudercommissie'.
- *12-02-2018 nader onderzoek*; de tekortkoming is opgeheven.
- *01-10-2018 jaarlijks onderzoek*; de houder voldoet aan de getoetste voorwaarden.

Huidige inspectie

Op 18 november 2019 heeft er een aangekondigd inspectiebezoek plaatsgevonden. Tijdens de inspectie heeft de toezichthouder de benodigde documenten kunnen inzien. Voorafgaande aan de inspectie, tijdens en na het inspectiebezoek zijn alle gevraagde documenten aangeleverd.

Conclusie

Tijdens dit onderzoek is gebleken dat de houder voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang die tijdens dit jaarlijkse onderzoek zijn onderzocht.

Advies aan College van B&W

Geen handhaving.

Observaties en bevindingen

Registratie en wijzigingen

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'Registratie en wijzigingen'. Per aspect worden eerst de gegevens beschreven over het gastouderbureau. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

Registratie

Algemeen

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

Gastouderbureau ViaViela Wierden

Volgens opgave van het gastouderbureau heeft het gastouderbureau ViaViela Wierden in totaal 110 vraagouders en worden er in totaal 214 kinderen opgevangen door 64 gastoudervoorzieningen (verdeeld over 57 gastouders).

Van drie gastouders heeft de toezichthouder de overeenkomsten gezien en beoordeeld.

Conclusie

Gastouderbureau ViaViela Wierden voldoet aan de getoetste voorwaarde inzake registratie.

Wijzigingen

Algemeen

De houder van het gastouderbureau dient iedere wijziging in het Landelijk Register Kinderopvang onverwijld door te geven aan de betreffende gemeente.

Gastouderbureau ViaViela Wierden

In de administratie is zichtbaar dat wijzigingen in verband met bijvoorbeeld beëindiging tijdig door worden gegeven en correct in het LRK te zien zijn.

De toezichthouder heeft tijdens de inspectie middels een steekproef formulieren (digitaal inzichtelijk) ingezien waaruit blijkt dat de gastouder de houder een wijziging doorgeeft.

Het is van belang dat de houder onverwijld mededeling doet van de wijziging, zodra deze bekend zijn en niet wacht met het versturen van de wijzigingsformulieren.

Conclusie

Gastouderbureau ViaViela Wierden voldoet aan de eisen met betrekking tot het domein wijziging.

Gebruikte bronnen

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Interview houder gastouderbureau
- Landelijk Register Kinderopvang

Pedagogisch beleid

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'Pedagogisch beleid'. Per aspect worden eerst de gegevens beschreven over het gastouderbureau. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

Pedagogisch beleidsplan

Algemeen

Het gastouderbureau dient over een pedagogisch beleid te beschikken waarin de kenmerkende visie op de omgang van de kinderen wordt beschreven.

Het pedagogisch beleidsplan dient een beschrijving te geven van:

- de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen om en sociale competenties te ontwikkelen en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt;
- het aantal kinderen dat door de gastouder wordt opgevangen en de leeftijden van die kinderen;
- de eisen die aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld.

Gastouderbureau ViaViela Wierden

Gastouderbureau ViaViela Wierden heeft een pedagogisch beleid.

De kernwaarden waarmee de gastouders werken:

- *Veilige hechting;*
- *Oog voor de eigenheid van het kind;*
- *Talentontwikkeling.*

In het beleid staat de wijze waarop het gastouderbureau invulling geeft aan de vier pedagogische basisdoelen, het aantal en de leeftijd van de kinderen en de eisen die aan de woning worden gesteld in duidelijke en observeerbare termen beschreven.

Conclusie

Gastouderbureau ViaViela Wierden voldoet aan de eisen met betrekking tot het pedagogisch beleid.

Pedagogische praktijk

Algemeen

De houder van het gastouderbureau dient er zorg voor te dragen dat de aangesloten gastouders het pedagogisch beleidsplan uitvoeren.

Gastouderbureau ViaViela Wierden

Het gastouderbureau draagt zorg voor het kunnen uitvoeren van het pedagogisch beleidsplan door onder andere:

- het verstrekken van het pedagogisch beleid aan de gastouder;
- het mondeling toelichten van het pedagogisch beleidsplan tijdens de intake;
- de kennis van het pedagogisch beleidsplan te toetsen tijdens het voortgangsgesprek;
- het aanbieden van digitale cursussen;
- het evalueren van het pedagogisch beleid tijdens de evaluatiegesprekken;
- het geven van tips en adviezen (onder meer naar aanleiding van observaties) tijdens de huisbezoeken;
- het aanbieden van een cursus waarin het maken van een pedagogisch kwaliteitshuis centraal staat;
- het verstrekken van informatie tijdens alle telefonische en overige contacten met de gastouders.

In het pedagogische beleidsplan van ViaViela staat het volgende beschreven:

*Daarnaast volgt de gastouder ieder twee jaar **verplichte** bijscholing met aandacht voor het pedagogisch handelen, veiligheid en hygiëne en het signaleren van kindermishandeling. Gastouders kunnen kiezen wat het best past bij de manier van leren en daar waar hun aandacht het meest naar uitgaat. Gastouders kunnen zich zo ook specialiseren in uiteenlopende onderwerpen die aansluit bij hun persoonlijke opvangsituatie.*

De houder verklaart iedere gastouder te motiveren om online cursussen te volgen om zodoende voldoende kwaliteit van de deskundigheid van de gastouders te bevorderen. De houder geeft aan dat er wat haar betreft geen verplichting is om deze cursussen te volgen. De houder vertelt hier echter volgend jaar meer aandacht aan te zullen besteden.

Tevens verklaart de houder voldoende inspanning te leveren om de kennis van het pedagogisch beleidsplan van het gastouderbureau bij de gastouders te onderhouden. Voorafgaand aan de jaarlijkse evaluatie verklaart de houder iedere vraagouder de kwaliteit van de gastouder te beoordelen. Dit wordt vervolgens, indien nodig, meegenomen in het gesprek met de gastouder wat betreft de pedagogische praktijk.

Gastouderbureau ViaViela Wierden voert een zodanig beleid dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders een pedagogisch beleid kunnen uitvoeren dat in de praktijk leidt tot verantwoorde kinderopvang.

Conclusie

Gastouderbureau ViaViela Wierden voldoet aan de beoordeelde eis met betrekking tot de pedagogische praktijk.

Gebruikte bronnen

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Interview houder gastouderbureau
- Website (www.viaviela.nl/wierden)
- Pedagogisch beleidsplan (versie: 107.12)

Personeel

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'Personeel'. Per aspect worden eerst de bevindingen beschreven over het gastouderbureau. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

Algemeen

De houder en personen werkzaam bij het gastouderbureau zijn ingeschreven en gekoppeld in het Personenregister kinderopvang.

Gastouderbureau ViaViela Wierden

De rechtsvorm van gastouderbureau ViaViela Wierden betreft een Vennootschap onder Firma. De voorziening is geregistreerd.

Bij de PRK- en VOG-verificatie in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK) heeft de toezichthouder gecontroleerd of de houder (tevens de bemiddelingsmedewerkster) aan de te toetsten voorwaarden voldoet.

De houder is ingeschreven in het personenregister kinderopvang. De VOG-verificatie is akkoord.

Er zijn geen stagiaire, uitzendkracht of vrijwilliger werkzaam bij deze onderneming.

Voorafgaand aan de inspectie heeft de toezichthouder via een steekproef van enkele gastouders gecontroleerd of de in artikel 1.50 derde lid van de wet genoemde personen zijn geregistreerd en gekoppeld in het personenregister kinderopvang. Alle gastouders uit de steekproef zijn geregistreerd in het personenregister kinderopvang en gekoppeld aan het gastouderbureau.

Conclusie

Gastouderbureau ViaViela Wierden voldoet aan de eisen met betrekking tot het personenregister kinderopvang.

Personeelsformatie per gastouder

Algemeen

De houder dient er zorg voor te dragen dat er per aangesloten gastouder minimaal 16 uur per jaar wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling.

Uren besteedt aan facturatie, administratie en de uitvoering van de kassiersfunctie vallen niet binnen deze 16 uur.

Gastouderbureau ViaViela Wierden

Bij het beoordelen van de personeelsformatie per gastouder is er naast het berekenen van de beschikbare uren, gebruik gemaakt van een dossieronderzoek.

De houder heeft jaarlijks de volgende activiteiten op de agenda staan voor de gastouder:

- voortgangsgesprek;
- het afnemen van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid;
- scholing en begeleiding van de gastouder d.m.v online cursussen;
- evaluatiegesprek;
- overleg op het gebied van begeleiding en bemiddeling;
- het beantwoorden van vragen van de gastouder;
- workshop;
- (herhaling) EHBO cursussen;
- tussentijds telefonisch of mailcontact.

Het aantal gastouders in het LRK bedraagt 66 gastoudervoorzieningen (d.d. 18-11-2019).

In de beoordeling wordt dan ook uitgegaan van het aantal gastoudervoorzieningen in het LRK (hierin zitten ook de gastouders met meerdere locaties en tijdelijk niet-actieve gastouders).

Het noodzakelijk in te zetten minimale aantal uren begeleiding en bemiddeling: $66 \times 16 = 1056$ uren op jaarbasis.

Tijdens het interview vertelt de houder dat zij gemiddeld 35 uren per week besteedt aan bemiddeling en begeleiding.

De daadwerkelijke formatie is:

$35 \text{ uren} \times 46 \text{ functionele werkweken per jaar} = 1610 \text{ uren op jaarbasis voor bemiddeling en begeleiding van de gastouders.}$

Voor de bemiddeling en begeleiding van 66 gastoudervoorzieningen is dit voldoende.

In schema ziet dit er als volgt uit:

Aantal gastoudervoorzieningen	Minimaal te besteden uren (16 uren per jaar per gastouder)	Werkelijk te besteden uren (35 uren x 46 werkweken in een jaar)
66 (LRK d.d. 18-11-2019)	35 x 16 uren) 1056 uren minimaal per jaar te besteden	1610 te besteden uren

Het is aannemelijk dat het gastouderbureau voldoende te besteden uren heeft om te voldoen aan de 'personeelsformatie' per gastouder.

Conclusie

ViaViela Wierden voldoet aan de getoetste voorwaarde inzake personeelsformatie per gastouder.

Gebruikte bronnen

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Interview houder gastouderbureau
- Personen Register Kinderopvang
- Landelijk Register Kinderopvang

Veiligheid en gezondheid

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'Veiligheid en gezondheid'. Per aspect worden eerst de bevindingen beschreven over het gastouderbureau. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

Algemeen

De houder van een gastouderbureau dient een beleid te voeren dat er toe leidt dat de veiligheid en gezondheid van de kinderen op het opvangadres zoveel mogelijk is gewaarborgd en dat de gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid.

De houder dient samen met de gastouder jaarlijks een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uit te voeren en een plan van aanpak te maken waarin de genomen of te nemen maatregelen beschreven staan. De risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid dient inzichtelijk te zijn voor de vraagouders.

Gastouderbureau ViaViela Wierden

ViaViela B.V. heeft een standaard methode voor risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid ontwikkeld. Gastouderbureau ViaViela Wierden maakt gebruik van deze standaard risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid. De risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid voldoet aan de wettelijke eisen.

De toezichthouder heeft middels een steekproef van enkele gastouders een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid ingezien en beoordeeld.

Uit de beoordeling van deze dossiers is het volgende gebleken:

- de houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder op elk opvangadres in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid wordt vastgesteld;
- de houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders rekening houden met de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid;
- de houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid inzichtelijk is voor de vraagouders;
- de houder draagt zorg voor een inventarisatie van de veiligheids- en gezondheidsrisico's door de houder van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt;
- de houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder in een plan van aanpak wordt aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn, respectievelijk worden genomen in verband met de beschreven veiligheids- en gezondheidsrisico's;
- de risico-inventarisaties veiligheid en gezondheid zijn voorzien van een handtekening van zowel de houder van het gastouderbureau als de gastouder.

De houder verklaart dat de gastouder actief wordt betrokken bij de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid. De gastouder voert zelf een voor-inventarisatie gezondheid uit. Deze wordt door de houder gastouderbureau/bemiddelingsmedewerker beoordeeld en aangevuld. De risico-inventarisatie veiligheid wordt hierbij altijd volledig doorgenomen. De bemiddelingsmedewerker/houder gastouderbureau stelt de definitieve versie vast, deze wordt ondertekend door de gastouder en eventueel door de ouder(s) voor akkoord.

De houder beschrijft in een document dat ViaViela Wierden gestart is met het uitvoeren van de digitale risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid. De gastouder voert zelfstandig de inventarisatie van de risico's op de opvanglocatie uit waarna de houder op locatie de ingevulde inventarisatie samen met de gastouder bespreekt. Indien nodig wordt de risico-inventarisatie aangepast. De definitieve risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid wordt vervolgens digitaal ondertekend door zowel de houder als de gastouder.

Tijdens het interview is de uitvoering van het actieplan, voortkomend uit de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid besproken. De toezichthouder constateert tijdens inspecties bij enkele gastouders dat deze actiepunten niet correct zijn uitgevoerd. De houder vertelt in het interview volgend jaar extra aandacht aan te zullen besteden aan de uitvoering van het actieplan.

Conclusie

Gastouderbureau ViaViela Wierden voldoet aan de eisen met betrekking tot de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Algemeen

De houder dient een meldcode kindermishandeling te hebben vastgesteld waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan. De houder dient de kennis en het gebruik van de meldcode bij de aangesloten gastouders te bevorderen en dient daarnaast kenbaar te maken dat wanneer het de houder bekend is geworden dat er een betrokkene van het gastouderbureau zich mogelijk schuldig maakt aan kindermishandeling hij onverwijld in overleg treedt met de vertrouwensinspecteur kinderopvang. Wanneer uit dit overleg blijkt dat het om een redelijk vermoeden gaat, dan heeft de houder aangifteplicht.

Gastouderbureau ViaViela Wierden

Het gastouderbureau heeft een meldcode kindermishandeling vastgesteld die is afgeleid van de meest recente versie van de branchevereniging. De uitgebreide Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en bijbehorende handleiding is terug te vinden in de kenniswijzer van ViaViela: Mijngastouderbureau.nl.

De door de houder voor de gastouders vast te stellen meldcode bevat ten minste de volgende elementen:

- een stappenplan, inhoudende een omschrijving van de stappen voor het omgaan door gastouders met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- een afwegingskader op basis waarvan gastouders het risico op en de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling weegt en dat het gastouders 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;
- indien van toepassing, specifieke aandacht voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van gastouders vereisen;
- specifieke aandacht voor de wijze waarop gastouders moeten omgaan met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden;
- een toebedeling van verantwoordelijkheden per gastouders bij de stappen, inclusief vermelding van de functie van degene die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding.

De samenvatting van de meldcode zit in de gastoudermap en wordt tijdens de huisbezoeken mondeling met de gastouder doorgenomen.

De houder verklaart alle gastouders bij wijzigingen in de meldcode op de hoogte te stellen.

De gastouders hebben de mogelijkheid online de cursus over de meldcode te volgen.

Tevens heeft het gastouderbureau dit jaar een thema-avond laten verzorgen door Kadera, waarbij gastouders en de houder (tevens bemiddelingsmedewerkster) waren uitgenodigd.

Conclusie

Gastouderbureau ViaViela Wierden voldoet aan de eisen met betrekking tot de meldcode kindermishandeling.

Gebruikte bronnen

- Interview houder gastouderbureau
- Beleid veiligheid- en gezondheid
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Ouderrecht

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'Ouderrecht'. Per aspect worden eerst de bevindingen beschreven over het gastouderbureau. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

Informatie

Algemeen

De houder is verplicht de ouders te informeren over het te voeren beleid, de bereikbaarheid van het gastouderbureau en de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen. Daarnaast dient in de schriftelijke overeenkomst met de vraagouder duidelijk beschreven te staan welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (uitvoeringskosten) en welk deel van het bedrag naar de gastouder gaat.

Op de website van het gastouderbureau dienen de inspectierapporten van zowel het gastouderbureau als de aangesloten gastouders gepubliceerd te worden.

Gastouderbureau ViaViela Wierden

Gastouderbureau ViaViela Wierden werkt op basis van algemene bemiddelingsvoorwaarden en bemiddelingsovereenkomsten met bijlagen. De wijze van betaling van de gastouder, de hoogte van de kosten voor bemiddeling en begeleiding, het registratienummer van de gastouder, de gegevens van de kinderen voor wie de opvang verzorgd wordt en het aantal uren zijn daarin vastgelegd.

In de overeenkomst tussen het gastouderbureau en de vraagouder die wordt opgesteld, wordt vermeld welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (uitvoeringskosten) en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat.

De houder zal de vraagouders en eenieder die daar om verzoekt informeren over het beleid via:

- een digitaal systeem Mijngastouderburo.nl;
- telefonisch contact;
- mailing;
- de website www.viaviela.nl/wierden;
- intake - en evaluatiegesprekken.

De inspectierapporten van zowel het gastouderbureau als van de aangesloten voorzieningen voor gastouderopvang zijn inzichtelijk op de website van Gastouderbureau ViaViela B.V.

Tevens staat informatie over de klachtenregeling en Geschillencommissie vermeld op de website van het gastouderbureau.

Conclusie

Gastouderbureau ViaViela Wierden voldoet aan de eisen met betrekking tot informatie.

Oudercommissie

Algemeen

Een gastouderbureau met meer dan 50 aangesloten gastouders dient een oudercommissie in te stellen en een reglement oudercommissie te hebben vastgesteld. Bij minder dan 50 aangesloten gastouders kan de houder ook op alternatieve wijze de ouders betrekken bij adviesonderwerpen wanneer de houder de ouders de gelegenheid blijft bieden om wel deel te nemen aan een oudercommissie.

Gastouderbureau ViaViela Wierden

Het gastouderbureau beschikt over een reglement dat regels omvat omtrent de wijze waarop de leden worden gekozen, de zittingsduur en het aantal leden.

De houder heeft een oudercommissie ingesteld van drie leden. De houder en personen werkzaam bij het gastouderbureau zijn geen lid van de oudercommissie en de houder stelt de oudercommissie in de gelegenheid om haar eigen werkwijze te bepalen.

Conclusie

Gastouderbureau ViaViela Wierden voldoet aan de eisen met betrekking tot de oudercommissie.

Klachten en geschillen

Algemeen

De houder dient een regeling voor afhandeling van klachten te treffen die kunnen gaan over de gedraging van de houder of bij de houder werkzaam persoon en over de overeenkomst tussen de houder en de ouder. Daarnaast dient de houder te zijn aangesloten bij de geschillencommissie. Wanneer er klachten zijn ingediend dient de houder een jaarverslag klachten op te maken, voor 01 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder te versturen en op passende wijze onder de aandacht van de ouders te brengen.

Gastouderbureau ViaViela Wierden

Het gastouderbureau heeft een klachtenregeling vastgesteld.

De regeling is schriftelijk vastgelegd en voorziet erin dat de ouder de klacht schriftelijk 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 bij de houder, afhandelt;
- de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
- in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

De houder is voor de behandeling van geschillen aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

De houder verklaart dat er in het kalenderjaar 2018 géén schriftelijke klachten zijn ingediend bij de houder en/of De Geschillencommissie.

Conclusie

Gastouderbureau ViaViela Wierden voldoet aan de eisen met betrekking tot klachten en geschillen.

Gebruikte bronnen

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Vragenlijst oudercommissie
- Interview houder en/of locatieverantwoordelijke
- Reglement oudercommissie
- Klachtenregeling

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht'. Per aspect worden eerst de bevindingen beschreven over het gastouderbureau. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

Kwaliteitscriteria

Algemeen

Een gastouderbureau heeft een begeleidende, bemiddelende en administratieve functie. Om deze functie goed uit te voeren, dient een gastouderbureau te voldoen aan bepaalde kwaliteitscriteria, zoals het beoordelen hoeveel kinderen bij een gastouder kunnen worden opgevangen, het bezoeken van de opvanglocatie en het houden van intake-, koppelings- en evaluatiegesprekken.

Gastouderbureau ViaViela Wierden

Voor het beoordelen van de kwaliteitscriteria zijn de gegevens van drie aangesloten gastouders bekeken.

Uit beoordeling van deze dossiers en het interview met de houder is gebleken dat de houder er voor zorg draagt dat:

- per voorziening beoordeeld wordt hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden;
- met de gastouder én de vraagouder een intakegesprek plaatsvindt door een bemiddelingsmedewerker;
- bij iedere nieuwe koppeling een koppelingsgesprek plaatsvindt op de voorziening waar de opvang plaats gaat vinden;
- een bemiddelingsmedewerker minimaal twee maal per jaar de voorziening waar de opvang plaatsvindt bezoekt en jaarlijks een voortgangsgesprek met de gastouder voert;
- jaarlijks de opvang mondeling met de vraagouders wordt geëvalueerd en dit schriftelijk wordt vastgelegd.

Conclusie

Gastouderbureau ViaViela Wierden voldoet aan de eisen met betrekking tot de kwaliteitscriteria.

Administratie gastouderbureau

Algemeen

De administratie van het gastouderbureau dient zodanig te zijn ingericht dat gegevens die nodig zijn voor de controle op de uitvoering van de Wet kinderopvang tijdig kunnen worden verstrekt. Daarnaast dient de administratie onverwijld aan de toezichthouder beschikbaar te worden gesteld wanneer deze niet op het gastouderbureau zelf aanwezig is.

Gastouderbureau ViaViela Wierden

Voor het beoordelen van de administratie zijn de gastouderdossiers van drie aangesloten gastouders beoordeeld. Uit beoordeling van deze dossiers en de, in de administratie opgenomen, overzichten is gebleken dat de administratie van het gastouderbureau het volgende bevat:

- een overeenkomst per vraagouder;
- inzicht in de betaling van de vraagouders aan het gastouderbureau;
- inzicht in de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder;
- een ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie;
- per gastouder/vraagouder inzicht in de bemiddelde kinderen door het gastouderbureau;
- een overzicht van alle bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders en vraagouders.

Gastouderbureau ViaViela Wierden maakt gebruik van het administratiesysteem Mijngastouderburo.nl. In dit systeem kunnen alle wettelijk vereiste gegevens en documenten worden verwerkt en opgeslagen.

Gast- en vraagouders houden met behulp van het administratiesysteem de urendeclaraties bij. De facturen worden automatisch op grond van deze declaraties door het systeem gegenereerd. De urenregistratie wordt per maand als totaal digitaal via Mijngastouderburo.nl doorgegeven. Op grond van deze registratie worden de facturen gemaakt.

De vraag- en gastouders hebben zicht op de facturen via een eigen inlogcode voor Mijngastouderburo.nl. De vraagouder heeft elke maand een overzicht van de kosten voor het aantal uren opvang en de bureaunkosten.

Na de maandelijkse ontvangst van de gastoudervergoeding door de vraagouder zorgt 'Stichting Gastoudergelden ViaViela' voor de betaling naar de gastouder.

Gastouderbureau ViaViela Wierden kan te allen tijde het betalingsverkeer inzien tussen vraagouders, gastouders en 'Stichting Gastoudergelden ViaViela'.

De administratie van het gastouderbureau is zodanig ingericht dat de gegevens tijdig kunnen worden verstrekt ter controle op de naleving van de wettelijke eisen die voor het gastouderbureau gelden.

Conclusie

Gastouderbureau ViaViela Wierden voldoet aan de eisen met betrekking tot de administratie van het gastouderbureau.

Gebruikte bronnen

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Interview houder gastouderbureau
- Website (www.viaviela.nl/wierden)

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

(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 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 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)

Het reglement omvat regels omtrent de wijze waarop de leden van de oudercommissie worden gekozen, de zittingsduur en het aantal leden.

(art 1.59 lid 2 Wet kinderopvang)

Het reglement omvat geen regels omtrent werkwijze van de oudercommissie.

(art 1.59 lid 3 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau stelt binnen zes maanden na registratie een oudercommissie in.

OF

De verplichting tot het instellen van een oudercommissie geldt niet omdat het een gastouderbureau betreft waarbij maximaal 50 gastouders zijn aangesloten. De houder heeft zich aantoonbaar voldoende ingespannen om een oudercommissie in te stellen.

(art 1.58 lid 1 en 2 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)

De leden van de oudercommissie worden gekozen uit en door de vraagouders.

(art 1.58 lid 4 Wet kinderopvang)

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

(art 1.58 lid 6 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 draagt er zorg voor dat, als een jaarverslag klachten vereist is omdat er in het betreffende jaar klachten bij de houder zijn ingediend, over elk kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar voor 1 juni een jaarverslag klachten wordt opgesteld. In het jaarverslag wordt ten minste opgenomen:

- een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- de wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
- het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen, betreffende ouders of de oudercommissie.

Het jaarverslag is niet herleidbaar tot natuurlijke personen tenzij het de houder zelf betreft en bevat geen adresgegevens, uitgezonderd het gastouderbureau dat is gevestigd op het woonadres van de houder die een natuurlijk persoon is.

(art 1.57b lid 4, 5, 6 en 9 en 1.57c lid 1 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau zendt, indien een jaarverslag klachten vereist is, het jaarverslag klachten voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder en brengt het verslag gelijktijdig op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

(art 1.57b lid 8 en 9 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 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 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 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 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)

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 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 afschrift van het reglement van de oudercommissie.

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

(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 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 Wierden
Website : <http://www.viaviela.nl>
Vestigingsnummer KvK : 000009661212
Aantal kindplaatsen :

Gegevens houder

Naam houder : Rienna Gea Gottemaker
KvK nummer : 08156863
Aansluiting geschillencommissie : Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Twente
Adres : Postbus 1400
Postcode en plaats : 7500BK Enschede
Telefoonnummer : 053-4876700
Onderzoek uitgevoerd door : Manon Bos

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Almelo
Adres : Postbus 5100
Postcode en plaats : 7600GC ALMELO

Planning

Datum inspectie : 18-11-2019
Opstellen concept inspectierapport : 27-11-2019
Zienswijze houder : 28-11-2019
Vaststelling inspectierapport : 02-12-2019
Verzenden inspectierapport naar houder : 10-12-2019
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 10-12-2019
Openbaar maken inspectierapport : 23-12-2019

Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

De houder heeft schriftelijk bevestigd akkoord te gaan met de inhoud van het rapport.
