

# Inspectierapport

B.V. 't Nest GOB Pierewiet (GOB)

Schoolstraat 3

5971 BH Grubbenvorst

Registratienummer 805672333

Toezichthouder: GGD Limburg-Noord

In opdracht van gemeente: Horst aan de Maas

Datum inspectie: 22-09-2020

Type onderzoek: Jaarlijks onderzoek

Status: Definitief

Datum vaststelling inspectierapport: 15-10-2020

# Inhoudsopgave

Het onderzoek.....	3
Onderzoeksopzet.....	3
Beschouwing .....	3
Herstelaanbod .....	4
Advies aan College van B&W .....	4
Observaties en bevindingen.....	5
Registratie, wijzigingen en naleving handhaving.....	5
Pedagogisch beleid .....	6
Personeel.....	8
Veiligheid en gezondheid.....	10
Ouderrecht.....	13
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....	15
Overzicht getoetste inspectie-items .....	17
Registratie, wijzigingen en naleving handhaving.....	17
Pedagogisch beleid .....	17
Personeel.....	18
Veiligheid en gezondheid.....	18
Ouderrecht.....	20
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....	22
Gegevens voorziening.....	26
Opvanggegevens .....	26
Gegevens houder.....	26
Gegevens toezicht.....	26
Gegevens toezichthouder (GGD) .....	26
Gegevens opdrachtgever (gemeente).....	26
Planning .....	26
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau .....	28

# Het onderzoek

## **Onderzoeksopzet**

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

Bij dit eerste jaarlijks onderzoek (na het onderzoek na registratie) beoordeelt de toezichthouder alle kwaliteitseisen uit de Wet kinderopvang.

## **Beschouwing**

Deze beschouwing beschrijft de resultaten bij de uitgevoerde jaarlijkse inspectie. Na de feiten over het gastouderbureau volgen de belangrijkste bevindingen. Deze worden in het rapport per onderdeel uitgewerkt.

## **Feiten over gastouderbureau BV. 't Nest GOB Pierewiet**

Gastouderbureau BV. 't Nest GOB Pierewiet maakt deel uit van kinderopvangorganisatie 't Nest, welke ook meerdere kinderdagverblijven en buitenschoolse opvanglocaties exploiteert in de regio Limburg Noord. Het kantoor van het gastouderbureau is gesitueerd in het hoofdkantoor van 't Nest in Grubbenvorst. Er zijn twee bemiddelingsmedewerkers aangesteld door de houder en daarnaast zijn ook de beleidsadviseur Kwaliteit, een medewerker financiële administratie en een zorgcoördinator van 't Nest betrokken bij het gastouderbureau.

Gastouderbureau 't Nest GOB Pierewiet heeft als nieuwe houder per 1 september 2019 de lopende bemiddelingen overgenomen van voormalig gastouderbureau Pierewiet.

## **Inspectiegeschiedenis**

17-07-2019: onderzoek voor registratie. Er zijn geen tekortkomingen vastgesteld. Advies afgegeven aan het college om het gastouderbureau te registreren in het LRK;

28-10-2019: onderzoek na registratie. Er zijn geen tekortkomingen geconstateerd.

## **Bevindingen op hoofdlijnen**

Uit het eerste jaarlijkse onderzoek blijkt dat 't Nest GOB Pierewiet voldoet aan de getoetste eisen die

worden gesteld vanuit de Wet kinderopvang op drie voorwaarden na:

- De houder heeft een bemiddelingsmedewerker nog niet gekoppeld in het personenregister kinderopvang;
- De betreffende bemiddelingsmedewerker is met haar werkzaamheden gestart vóór de koppeling, te weten per februari 2020. Deze tekortkoming vloeit voort uit eerstgenoemde tekortkoming;
- Bij 4 gastoudervoorzieningen is de jaarlijkse termijn verlopen van het uitvoeren van de risico-inventarisatie.

De tekortkomingen zijn binnen de hiervoor gestelde hersteltermijn opgelost door de houder.

Voor een nadere inhoudelijke uitleg zie de toelichting bij de getoetste items in dit rapport.

**Herstelaanbod**

Tijdens het onderzoek is een herstelaanbod gedaan voor voorschriften die niet nageleefd werden.

Dit betreft de volgende domeinen: Personeel, Veiligheid en gezondheid.

In het rapport wordt dit verder toegelicht onder het betreffende domein.

**Advies aan College van B&W**

Geen handhaving.

## Observaties en bevindingen

### Registratie, wijzigingen en naleving handhaving

De houder moet aan de volgende eisen voldoen:

Er moet een schriftelijke overeenkomst zijn tussen de houder van het gastouderbureau en de ouder(s).

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

#### **Registratie**

De gastouderopvang geschiedt op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de houder en de vraagouder. Op basis van een steekproef is een getekende overeenkomst ingezien door de toezichthouder.

#### **Conclusie**

Er wordt voldaan aan de getoetste voorwaarde binnen dit item.

#### **Gebruikte bronnen**

- Schriftelijke overeenkomst(en) (tussen vraagouder en 't Nest GOB Pierewiet (steekproef))

## Pedagogisch beleid

De houder moet aan de volgende eisen voldoen:

Het gastouderbureau moet een pedagogisch beleid hebben. In het pedagogisch beleid beschrijft de houder duidelijk hoe hij zorgt voor verantwoorde kinderopvang. Verantwoorde kinderopvang betekent: Het bieden van emotionele veiligheid, het stimuleren van de persoonlijke en sociale vaardigheden en de overdracht van waarden en normen. Ook beschrijft hij hoeveel kinderen de gastouder opvangt en wat hun leeftijd is, en welke eisen gelden voor de opvang-woning.

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

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Pedagogisch beleidsplan**

Het pedagogisch beleidsplan van 't Nest GOB Pierewiet voldoet aan de wettelijke voorwaarden. De volgende punten zijn onder andere opgenomen in het pedagogisch beleidsplan:

- De voor het gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met de kinderen;
- 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;
- Een beschrijving van het aantal kinderen dat door de gastouder wordt opgevangen en de leeftijden van die kinderen;
- Een beschrijving van de eisen die aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld.

De beleidsadviseur Kwaliteit geeft aan dat ze voornemens is om het pedagogisch beleid te herschrijven in verband met de onlangs nieuw geïntroduceerde kernwaarden van 't Nest. Bij de herschrijving zal rekening worden gehouden met de inhoudelijke eisen waaraan het beleid moet voldaan.

### **Conclusie**

De houder en het pedagogisch beleid voldoen aan de wettelijke criteria van de getoetste voorwaarden.

### **Pedagogische praktijk**

De houder voert een zodanig beleid dat alle bij het gastouderbureau aangesloten gastouders een pedagogisch beleid uitvoeren dat in de praktijk leidt tot verantwoorde opvang. Dit blijkt onder andere uit het interview met beide bemiddelingsmedewerkers en de beleidsadviseur kwaliteit en diverse documenten die door de toezichthouder zijn ingezien.

De gastouders hebben digitaal inzage in het actuele pedagogisch beleidsplan via hun persoonlijk digitaal portaal van het gastouderbureau. De gastouders worden over het pedagogisch beleid geïnformeerd tijdens de face-to-face intakegesprekken en het maakt onderdeel uit van de voortgangsgesprekken.

Het pedagogisch beleid wordt door de bemiddelingsmedewerkers nu ook onder de aandacht gebracht tijdens het voortgangsgesprek door middel van het pedagogisch kwaliteitspel. De achterliggende gedachte van het gastouderbureau hierbij is om gastouders op een andere manier bewust te maken van hun handelen en de manier waarop ze werken aan de pedagogische

basiscompetenties. Aan de hand van competentiekaarten wordt met de gastouder besproken wat sterke punten zijn en wat ontwikkelpunten zijn. Op deze manier worden leerdoelen door de gastouder zelf opgesteld.

De houder organiseert jaarlijks 3 inspiratie-avonden voor gastouders waarbij aandacht is voor de pedagogische kwaliteit. Zo is de inspiratie-avond op 10-09-2020 verzorgd door de zorgcoördinator van 't Nest. De nadruk tijdens deze avond lag op hoe gastouders voor meer betrokkenheid van de kinderen bij de activiteiten kunnen zorgen. Onder andere de inrichting van de speelruimte en het 'naar binnen halen van de werkelijkheid' zijn besproken. 11 van de 42 geregistreerde gastouders waren hierbij aanwezig en hebben een bewijs van deelname ontvangen.

De beleidsmedewerker kwaliteit legt uit dat de pilot waarmee eerder is gestart in Meerlo/Swolgen nu verder wordt opgepakt met een groepje enthousiaste gastouders in Sevenum. Het doel van de pilot is om de samenwerking en verbinding te bevorderen tussen gastouders en de beroepskrachten van de kindercentra. Gastouders worden bijvoorbeeld uitgenodigd om een keertje mee te kijken met een buitenactiviteit van het kinderdagverblijf. Op deze manier kunnen gastouders en beroepskrachten van elkaar leren en zien de gastouders de pedagogische praktijk in een andere setting.

### **Conclusie**

De houder voert een zodanig beleid dat alle bij haar gastouderbureau aangesloten gastouders een pedagogisch beleid uitvoeren dat in de praktijk leidt tot verantwoorde opvang.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview (bemiddelingsmedewerkers en beleidsadviseur kwaliteit)
- Pedagogisch beleidsplan ('t Nest GOB Pierewiet)
- Pedagogisch kwaliteitenspel
- Steekproef voortgangsgesprekken
- Bewijs aanwezigheid aantal gastouders bij inspiratie-avond

## Personeel

De houder moet aan de volgende eisen voldoen:

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

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

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

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

De bestuurder, de zorgcoördinator, de medewerker financiële administratie en de beleidsmedewerker Kwaliteit staan allen met een geldige VOG ingeschreven in het personenregister kinderopvang (PRK).

Tijdens een controle in het PRK blijkt dat één bemiddelingsmedewerker ingeschreven en gekoppeld is, maar dat de sinds februari 2020 werkzame nieuwe bemiddelingsmedewerker wél ingeschreven is in het PRK, maar nog niet gekoppeld is aan de houder.

### **Herstelaanbod**

De toezichthouder heeft de houder een herstelaanbod gedaan om de ontbrekende koppeling alsnog in orde te maken. Dit is dezelfde dag nog gebeurd door de houder.

Tevens zijn alle bij 't Nest GOB Pierewiet aangesloten gastouders, huisgenoten en personen van 18 jaar en ouder die structureel tijdens opvanguren aanwezig zijn op de opvanglocatie, ingeschreven in het PRK en tijdig gekoppeld aan de houder. Dit blijkt uit het overzicht (via PortaBase) dat is ingezien van alle gastouders, huisgenoten en structureel aanwezigen. Daarnaast is een steekproef genomen van 9 gastoudervoorzieningen; hieruit blijkt ook dat alle inschrijvingen en koppelingen van de vereiste personen in orde zijn.

De houder draagt zorg voor de borging van tijdige registratie en koppeling van de gastouders en de hierbij behorende vereiste personen door dit te controleren en de gastouders hiernaar te vragen tijdens het jaarlijkse voortgangsgesprek. Bij nieuwe gastouders maakt een inventarisatie van de vereiste personen in het kader van het PRK deel uit van het intakegesprek.

Het digitaal systeem waarmee 't Nest GOB Pierewiet werkt (Portabase) is zo ingericht dat de bemiddelingsmedewerkers worden geattendeerd op een hiaat in het PRK middels een automatische notificatie. Dit is bijvoorbeeld het geval als een inwonend kind van een gastouder 18 jaar wordt.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen die binnen dit onderdeel van toepassing zijn.

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

De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor het leggen van een koppeling met de in artikel 1.50, derde lid van de Wet kinderopvang genoemde personen, inclusief hemzelf en met de in artikel 1.56b, derde lid van de wet bedoelde personen.



(art 1.48d lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

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 bemiddelingsmedewerkers verklaren tijdens het inspectiebezoek dat ervoor wordt gezorgd dat op jaarbasis tenminste 16 uur per aangesloten gastouder wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling. Ze benoemen welke activiteiten zij uitvoeren en verstaan onder bemiddeling en begeleiding; dit betreffen wettelijke onderdelen volgens de Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang.

Ten tijde van het onderzoek zijn er 42 unieke gastouders aangesloten bij het gastouderbureau. Dat betekent dat er in totaal minimaal 672 uur op jaarbasis besteed dient te worden aan begeleiding en bemiddeling. De formatie-uren van de bemiddelingsmedewerkers zijn gezamenlijk 1656 uur op jaarbasis; beiden werken 18 uur per week voor het gastouderbureau en uitgegaan is van 46 werkweken per jaar. Het zijn ruim voldoende beschikbare uren voor begeleiding en bemiddeling in verhouding tot de minimaal benodigde uren.

Het totaal aantal daadwerkelijk bestede uren aan begeleiding en bemiddeling is niet beoordeeld. De uitvoering van de taken genoemd in artikel 11b, lid 2 van de Regeling kwaliteit is deels beoordeeld bij diverse inspectie-items in dit rapport. Wel is aan de hand van een steekproef van de vastgelegde contactmomenten bij 9 gastouders geconstateerd dat er regelmatig contact (telefonisch, persoonlijk en via e-mail) is tussen het gastouderbureau en de gastouder waardoor het aannemelijk is dat er voldoende tijd wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling.

### **Conclusie**

Aan de getoetste voorwaarde binnen dit item wordt voldaan.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview (bemiddelingsmedewerkers en beleidsadviseur kwaliteit)
- Personenregister Kinderopvang
- Arbeidsovereenkomst(en)
- Overzicht personen die over een VOG moeten beschikken
- Inzage in contactmomenten tussen GOB en gastouders (steekproef)

## Veiligheid en gezondheid

De houder moet aan de volgende eisen voldoen:

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

Er is een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en de houder bevordert de kennis en het gebruik van deze meldcode.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

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

Tijdens het inspectiebezoek is een steekproef uitgevoerd. Uit de dossiers van de aangesloten gastouders, uit het overzicht van openstaande actiepunten en uit het interview met de bemiddelingsmedewerkers en de beleidsmedewerker Kwaliteit blijkt dat:

- Iedere opvanglocatie voor de start van de opvang wordt bezocht voor het uitvoeren van een risico-inventarisatie;
- De risico-inventarisatie van de gastoudervoorziening in ieder geval de beschrijving van de risico's omvat op het terrein van: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken, snijden, ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen;
- De houder zijn werkzaamheden zodanig organiseert dat alle aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie. Er wordt een beleid gevoerd 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; de veiligheids- en gezondheidsrisico's worden besproken met de gastouders. Tijdens huisbezoeken observeert de houder of er gehandeld wordt conform de risico-inventarisatie;
- Het oplossen van eventuele openstaande maatregelen wordt geborgd doordat de bemiddelingsmedewerkers in het plan van aanpak aangeven welke maatregelen binnen welke termijn dienen te worden genomen. Na afloop van de uitvoering van de risico-inventarisatie zorgen ze ervoor dat er een actiepunt in het systeem wordt gegenereerd. Ze sluiten het actiepunt pas af zodra de maatregel genomen is door de gastouder;
- De risico-inventarisatie digitaal inzichtelijk is voor zowel de gastouders als de vraagouders via hun persoonlijk portaal.

Uit de administratie van het gastouderbureau blijkt dat alle opvanglocaties jaarlijks worden bezocht voor het uitvoeren van de risico-inventarisatie (RIE), op 4 locaties na. Voor de 4 betreffende locaties is het langer dan 12 maanden geleden dat de RIE is uitgevoerd, variërend van 3,5 maand tot 11 dagen te laat. Voor de uitvoering van de RIE zijn wel al aantoonbaar huisbezoeken gepland op korte termijn met de betreffende gastouders.

De bemiddelingsmedewerker was in de veronderstelling dat met de term 'jaarlijks' ieder kalenderjaar wordt bedoeld. De RIE's zouden tijdig uitgevoerd zijn als ze had geweten dat met 'jaarlijks' iedere 12 maanden wordt bedoeld.

### Herstelaanbod

De houder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod dat voor bovenstaande tekortkoming is gedaan. Binnen de hiervoor gestelde hersteltermijn ontvangt de toezichthouder via e-mail een kopie van de vier RIE's die alsnog uitgevoerd zijn van de betreffende opvanglocaties.

### **Conclusie**

Alle getoetste voorwaarden met betrekking tot de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid voldoen na gebruikmaking van een herstelaanbod aan de Wet kinderopvang.

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

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

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

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

De houder heeft voor de gastouders een meldcode vastgesteld 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.

Het door de houder 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.

Uit het interview blijkt dat de houder de kennis over de meldcode en meldplicht en het gebruik van de meldcode bevordert. De meldcode en het stappenplan zijn digitaal inzichtelijk via het persoonlijk portaal van de gastouders. De meldcode wordt besproken tijdens intakegesprekken en voortgangsgesprekken met de gastouders. Ook via e-mail worden gastouder op te hoogte gehouden: op 30-01-2020 is er een mail verstuurd met hierin alle informatie over de meldplicht. Deze informatie is ook te downloaden via het gastouderportaal. Op 01-07-2020 hebben de gastouders via mail een link ontvangen naar het informatiepakket van de Augeo Foundation over de meldcode en het stappenplan.

### **Conclusie**

Er wordt aan de wettelijke criteria van de getoetste voorwaarden voldaan.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview (bemiddelingsmedewerkers en beleidsadviseur kwaliteit)
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- Risico-inventarisatie('s) veiligheid en gezondheid (steekproef risico-inventarisaties van 9 opvanglocaties)
- Inzage in digitale administratie/gastouderdossiers GOB (Portabase)
- Kopie 4 RIE's, ontvangen op 08-10-2020 (herstelaanbod)
- Inzage verzonden e-mails door houder m.b.t. de meldcode

## Ouderrecht

De houder moet aan de volgende eisen voldoen:

De houder van het gastouderbureau moet ouders informeren over een aantal onderwerpen. Zo informeert hij hen over welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau en welk deel naar de gastouder gaat. De houder informeert de ouders ook over het pedagogisch beleid, de bereikbaarheid van het gastouderbureau en de geschillencommissie.

Ouders hebben adviesrecht over een aantal onderwerpen binnen de opvang.

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

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Informatie**

De overeenkomst tussen het gastouderbureau en de vraagouder is ingezien. Hierin wordt beschreven welk bedrag betaald wordt aan het gastouderbureau (artikel 6, uitvoeringskosten) en het bedrag dat betaald wordt aan de gastouder (artikel 7, verwijzing naar overeenkomst van opdracht).

De houder informeert vraagouders over het te voeren beleid onder meer tijdens de intakegesprekken, middels het informatieboekje en de folder en via de website van de houder. Het pedagogisch beleid is inzichtelijk gemaakt via het digitaal portaal van de vraagouders.

Het gastouderbureau is goed bereikbaar voor ouders en gastouders: het gastouderbureau is via e-mail en telefonisch (en via whatsapp) via de mobiele telefoons van de bemiddelingsmedewerkers bereikbaar. In het geval de bemiddelingsmedewerkers niet in staat zijn om op te nemen, worden de telefoontjes doorgeschakeld naar het Servicepunt van 't Nest.

De houder van het gastouderbureau brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders; de klachtenprocedure is inzichtelijk voor ouders via de website van 't Nest en via hun persoonlijk portaal van het gastouderbureau.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de getoetste voorwaarden binnen dit item.

### **Oudercommissie**

De houder beschikt over een reglement oudercommissie dat voldoet aan alle inhoudelijke eisen. De oudercommissie van 't Nest GOB Pierewiet bestaat momenteel uit 6 leden. Zij hebben ingestemd met dit reglement. De leden zijn gekozen uit de vraagouders en zijn niet werkzaam bij het gastouderbureau.

De houder stelt de oudercommissie in staat haar eigen werkwijze te bepalen. Dit blijkt uit de notulen van de meest recent georganiseerde oudercommissiebijeenkomst (11-06-2020).

### **Conclusie**

Er wordt aan de getoetste voorwaarden voldaan.

### **Klachten en geschillen**

De houder treft een regeling voor de afhandeling van klachten over:

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

De regeling is schriftelijk vastgelegd. Er zijn sinds de exploitatie nog geen klachten ontvangen, dus of de houder handelt overeenkomstig deze regeling is tijdens dit jaarlijks onderzoek niet onderzocht.

De houder brengt de klachtenregeling ten behoeve van ouders en wijzigingen daarvan op een passende wijze onder de aandacht van ouders, namelijk via de website van 't Nest.

De houder is aangesloten bij een door de minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie.

### **Conclusie**

Er wordt voldaan aan de getoetste wettelijke voorwaarden.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder gastouderbureau
- Reglement oudercommissie
- Notulen oudercommissie (d.d. 11-06-2020)
- Website ([www.kinderopvanghetnest.nl](http://www.kinderopvanghetnest.nl))
- Klachtenregeling
- Aansluiting geschillencommissie
- Overzicht leden oudercommissie

## Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

De houder van het gastouderbureau moet ervoor zorgen:

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

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Kwaliteitscriteria**

Uit het interview en uit de administratie blijkt dat de bemiddelingsmedewerkers tijdens het intakegesprek en huisbezoeken beoordelen hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord kunnen worden opgevangen op de opvanglocatie. De maximaal toegestane groepssamenstelling wordt besproken tijdens het intakegesprek en wordt geactualiseerd tijdens de beide jaarlijkse huisbezoeken en indien nodig tijdens tussentijdse contactmomenten. Voorbeelden van ingevulde kindplanningen zijn ingezien in gastouderdossiers.

't Nest GOB Pierewiet bemiddelt alleen gastouders die Nederlands spreken.

Tijdens de inspectie blijkt uit een aantal dossiers en het interview dat er zowel met de gastouder als met de vraagouder een intakegesprek wordt gevoerd.

De bemiddelingsmedewerkers leggen uit dat een koppelingsgesprek bij een koppeling tussen gastouder en vraagouder altijd plaatsvindt bij de voorziening voor gastouderopvang.

De houder maakt aannemelijk dat iedere gastouderlocatie minimaal tweemaal per jaar bezocht wordt; het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder maakt hier deel van uit. Dit blijkt uit een steekproef van gastouderdossiers. De voortgangsverslagen zijn inzichtelijk in de administratie.

't Nest GOB Pierewiet draagt er zorg voor dat de opvang jaarlijks wordt geëvalueerd met de vraagouders en dat de evaluatie schriftelijk wordt vastgelegd. Evaluatieverslagen zijn hiervoor steekproefsgewijs ingezien.

Tijdens de risico-inventarisatie wordt jaarlijks getoetst of de opvanglocatie beschikt over voldoende speel-, slaap- en buitenspeelruimte afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen. Ook wordt beoordeeld of de locatie is voorzien van voldoende en goed functionerende rookmelders en of de locatie te allen tijde rookvrij is. Dit blijkt uit een uitgevoerde risico-inventarisatie.

### **Conclusie**

Aan de getoetste voorwaarden wordt voldaan.

### **Administratie gastouderbureau**

De administratie van het gastouderbureau is gedeeltelijk beoordeeld door middel van een steekproef. De conclusies zijn:

- De administratie bevat een door de gastouder en de bemiddelingsmedewerker ondertekend origineel van de inventarisatie van veiligheids- en gezondheidsrisico's;

- De administratie van het gastouderbureau bevat (digitale) bankafschriften waaruit de betalingen van de vraagouder aan het gastouderbureau blijken;
- De administratie van het gastouderbureau bevat (digitale) bankafschriften waaruit de betalingen van het gastouderbureau aan de gastouder blijken;
- De administratie van het gastouderbureau bevat afschriften van de overeenkomsten met vraagouders, deze overeenkomsten voldoen aan de gestelde eisen;
- De administratie van het 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.

De administratie van het gastouderbureau bevat verder:

- Een overzicht van de bij het gastouderbureau werkzame beroepskrachten, vermeldende in ieder geval naam, burgerservicenummer en de geboortedatum;
- Een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie (zes leden);
- Een afschrift van het reglement van de oudercommissie;
- 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;
- Een jaaroverzicht dat voldoet aan de hiervoor gestelde wettelijke eisen per vraagouder en per gastoudervoorziening.

De administratie van het gastouderbureau is zodanig ingericht dat alle gegevens tijdens de inspectie aan de toezichthouder konden worden verstrekt.

### **Conclusie**

De administratie van het gastouderbureau voldoet aan de gestelde eisen.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview (bemiddelingsmedewerkers en beleidsadviseur kwaliteit)
- Schriftelijke overeenkomst(en) (tussen vraagouder en 't Nest GOB Pierewiet (steekproef))
- Reglement oudercommissie
- Overzicht gekoppelde kinderen
- Overzicht personen die over een VOG moeten beschikken
- Overzicht samenstelling oudercommissie
- Afschriften betalingsverkeer vraag- en gastouder
- Jaaroverzicht per voorziening gastouderopvang
- Jaaroverzicht per vraagouder
- Verslag(en) jaarlijks(e) bezoek(en) en voortgangsgesprek(ken)
- Verslagen voortgangsgesprekken met gastouders (steekproef)
- Verslagen evaluaties me vraagouders (steekproef)



## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Registratie, wijzigingen en naleving handhaving</b>
<b>Registratie</b>
<p>Gastouderopvang geschiedt op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de houder van een gastouderbureau en de ouder. (art 1.56 lid 4 Wet kinderopvang)</p>
<b>Pedagogisch beleid</b>
<b>Pedagogisch beleidsplan</b>
<p>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)</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>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)</p>
<b>Pedagogische praktijk</b>
<p>De houder van een gastouderbureau voert een zodanig beleid dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders een pedagogisch beleid uitvoeren dat in de praktijk leidt tot verantwoorde gastouderopvang. (art 1.49 lid 4a en 1.56 lid 1 Wet kinderopvang)</p>

## Personeel

### Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor het leggen van een koppeling met de in artikel 1.50, derde lid van de Wet kinderopvang genoemde personen, inclusief hemzelf en met de in artikel 1.56b, derde lid van de wet bedoelde personen.

(art 1.48d lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

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)

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)

### 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 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 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 draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie van de voorziening voor gastouderopvang de veiligheids- en gezondheidsrisico's die de opvang van kinderen in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes met zich meebrengt, beschrijft. De risico's die in ieder geval beschreven moeten worden zijn de risico's op het terrein van: verbranding,

vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken, snijden, ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen.

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

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

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

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

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

### Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De houder van een gastouderbureau stelt voor de gastouders een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.

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

- a. een stappenplan, inhoudende een omschrijving van de stappen voor het omgaan door gastouders met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- b. een afwegingskader op basis waarvan gastouders het risico op en de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling wegen en dat hen in staat stelt te beoordelen of sprake is van dusdanig ernstig huiselijk geweld of ernstige kindermishandeling, dan wel van een vermoeden daarvan, dat een melding is aangewezen;
- c. een toebedeling van verantwoordelijkheden per gastouder bij de stappen, bedoeld onder a, inclusief vermelding van de gastouder die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;
- d. specifieke aandacht, indien van toepassing, voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van gastouders vereisen;
- e. specifieke aandacht voor de wijze waarop gastouders moeten omgaan met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden.

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

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

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

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

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.  
(art 1.51a lid 4 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, indien het de houder bekend is geworden dat een bij de onderneming werkzaam persoon of een gastouder die door tussenkomst van het gastouderbureau gastouderopvang biedt, alsmede een huisgenoot van de gastouder, stagiair of vrijwilliger, zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind van een ouder die gebruik maakt van de door hem geboden gastouderopvang, de houder onverwijld in overleg treedt met de vertrouwensinspecteur kinderopvang. Indien uit het overleg blijkt dat sprake is van een redelijk vermoeden dat een persoon zich schuldig heeft gemaakt aan een dergelijk misdrijf doet de houder van het gastouderbureau onverwijld aangifte bij een opsporingsambtenaar en stelt de houder de vertrouwensinspecteur kinderopvang onverwijld in kennis.  
(art 1.51b lid 1, 2 en 5 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, indien het 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 dat, indien het 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, deze persoon 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 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 slaapruimte, waaronder begrepen voor kinderen tot anderhalf jaar een op het aantal kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruimte;
- 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 bankafschriften waaruit de betalingen van de vraagouder aan het gastouderbureau blijken.

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

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

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

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

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



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

De administratie van een gastouderbureau bevat een jaaroverzicht 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)

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 : B.V. 't Nest GOB Pierewiet  
Website : <http://www.kinderopvanghetnest.nl>  
Vestigingsnummer KvK : 000042704294  
Aantal kindplaatsen :

### **Gegevens houder**

Naam houder : B.V. 't Nest GOB Pierewiet  
Adres houder : Schoolstraat 3  
Postcode en plaats : 5971 BH Grubbenvorst  
KvK nummer : 74770780  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

### **Gegevens toezichthouder (GGD)**

Naam GGD : GGD Limburg-Noord  
Adres : Postbus 1150  
Postcode en plaats : 5900 BD VENLO  
Telefoonnummer : 088-1191200  
Onderzoek uitgevoerd door : P. Keur

### **Gegevens opdrachtgever (gemeente)**

Naam gemeente : Horst aan de Maas  
Adres : Postbus 6005  
Postcode en plaats : 5960 AA HORST

### **Planning**

Datum inspectie : 22-09-2020  
Opstellen concept inspectierapport : 14-10-2020  
Zienswijze houder : 15-10-2020  
Vaststelling inspectierapport : 15-10-2020  
Verzenden inspectierapport naar houder : 15-10-2020

Verzenden inspectierapport naar gemeente : 15-10-2020  
Openbaar maken inspectierapport : 22-10-2020

## Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

Grubbenvorst, 15-10-2020

Deze zienswijze is opgesteld n.a.v het inspectiebezoek op 22-09-2020 jl. aan 't Nest gastouderbureau Pierewiet.

Als houder hebben wij vanaf 1 september 2019 de lopende bemiddelingen overgenomen van het voormalige Pierewiet in Horst. Inmiddels zijn we een jaar verder en hebben we geïnvesteerd in de kwaliteit van het gastouderbureau en onze gastouders. Dit is ook terug te lezen in het rapport.

Ook binnen 't Nest gastouderbureau Pierewiet bieden wij de pedagogische kwaliteit, waar wij, als Kinderopvang 't Nest voor staan. Wij blijven ons binnen elke dienst die wij leveren, ons richten op het bieden van een warme, vertrouwde en ontwikkelingsgerichte plek voor kinderen.

We hebben een herstelaanbod van de toezichthouder gekregen met betrekking tot een koppeling in het PRK van onze bemiddelingsmedewerker die in Februari 2020 gestart is. Zij vervult al sinds enige jaren de functie van pedagogisch medewerker binnen een locatie vanuit 't Nest en staat dus al langere tijd in het PRK. Door onzorgvuldigheid vanuit ons kant hebben wij haar vanuit de functie van bemiddelingsmedewerker niet gekoppeld aan 't Nest gastouderbureau Pierewiet. Wij zijn dan ook blij dat wij hier een herstelaanbod voor aangeboden hebben gekregen.

Daarnaast waren er 4 RIE's verlopen, hiervan waren wij op de hoogte. Door de corona periode hebben wij enkele huisbezoeken uitgesteld, ook omdat sommige gastouders tot de risicogroep behoren. Zodra de RIVM richtlijnen versoepeld zijn hebben wij de nodige inspanningen verricht om nieuwe afspraken met deze gastouders te maken. Tijdens het inspectiebezoek heeft de toezichthouder kunnen zien dat er al nieuwe afspraken met deze gastouders gepland waren. Wij vinden het dan ook fijn dat wij deze alsnog hebben mogen aanleveren binnen de hersteltermijn.

Tot zover onze zienswijze,

Met vriendelijke groet,

Simone van Daal

Beleidsmedewerker kwaliteit