

Inspectierapport

Rivierenkind (GOB)

Diefdijk 27a

4143 ME Leerdam

Registratienummer 131014833

Toezichthouder:	GGD regio Utrecht
In opdracht van gemeente:	Vijfheerenlanden
Datum inspectie:	11-09-2024
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	29-10-2024

Inhoudsopgave

Het onderzoek.....	3
Onderzoeksopzet.....	3
Beschouwing	3
Advies aan College van B&W.....	4
Observaties en bevindingen.....	5
Pedagogisch beleid	5
Personeel.....	7
Veiligheid en gezondheid.....	9
Ouderrecht.....	12
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....	15
Overzicht getoetste inspectie-items	17
Pedagogisch beleid	17
Personeel.....	17
Veiligheid en gezondheid.....	18
Ouderrecht.....	21
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....	22
Gegevens voorziening.....	24
Opvanggegevens	24
Gegevens houder.....	24
Gegevens toezicht.....	24
Gegevens toezichthouder (GGD)	24
Gegevens opdrachtgever (gemeente).....	24
Planning	24
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau	26

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 onderzoek zijn meerdere onderwerpen uit de Wet kinderopvang beoordeeld. Achter in het rapport staat een overzicht van de getoetste inspectie-items.

De toezichthouder heeft de volgende inspectieactiviteiten uitgevoerd:

- documentenonderzoek;
- locatiebezoek;
- gesprek met de bemiddelingsmedewerker.

In het rapport geeft de toezichthouder in elk hoofdstuk een toelichting op de beoordeelde onderwerpen. In de inleiding van het hoofdstuk staat welke onderwerpen de toezichthouder tijdens dit onderzoek heeft beoordeeld.

Beschouwing

Conclusie en bevindingen

Bij de volgende hoofdstukken is aan de beoordeelde kwaliteitseisen voldaan:

- pedagogisch beleid;
- personeel;
- veiligheid en gezondheid.

Aan een aantal kwaliteitseisen is niet voldaan. De toezichthouder heeft hiervoor een herstelaanbod gedaan. Het gaat om:

- ouderrecht: de houder draagt onvoldoende zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en de gastouder. Gedurende de periode dat de houder minder goed bereikbaar was, zijn vraagouders en gastouders hierover niet geïnformeerd.
- kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht: de houder draagt er onvoldoende zorg voor dat de gastouderopvang jaarlijks mondeling met de vraagouders wordt geëvalueerd.

De houder heeft gebruik gemaakt van het herstelaanbod. Aan de kwaliteitseisen wordt nu voldaan. In het rapport licht de toezichthouder dit verder toe.

Algemene kenmerken gastouderbureau

Gastouderbureau Rivierenkind bemiddelt en begeleidt gastouders, voornamelijk in de provincies Utrecht, Gelderland en Zuid-Holland. Het kantoor bevindt zich in de woning van de houder. De houder van het gastouderbureau is ook werkzaam als bemiddelingsmedewerker en heeft tevens 2 bemiddelingsmedewerkers in dienst.

Het gastouderbureau staat sinds 1 januari 2005 in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK) geregistreerd en heeft ten tijde van het onderzoek 48 aangesloten voorzieningen voor gastouderopvang.

Bevindingen

Voor het jaarlijks onderzoek heeft de toezichthouder vooraf een afspraak gemaakt met de houder voor een toezichtbezoek. Het maken van deze afspraak, op het kantoor van gastouderbureau Rivierenkind, is via een mailwisseling gedaan. Op 7 augustus 2024 is een afspraak gemaakt voor 11 september 2024. Tijdens dit toezichtbezoek blijkt de houder niet aanwezig te zijn. Dit is vooraf

niet medegedeeld aan de toezichthouder. In een later telefoongesprek op 9 oktober 2024 geeft de houder aan dat de afwezigheid van de houder wel is besproken met de medewerkers van gastouderbureau Rivierenkind, maar dat zij er niet aan hebben gedacht om dit te melden bij de toezichthouder. Het interview heeft wel plaatsgevonden met één van de bemiddelingsmedewerkers. Tijdens het toezichtbezoek heeft de bemiddelingsmedewerker volledige medewerking verleend en heeft alle documentatie en administratie kunnen tonen dat nodig was voor het uitvoeren van het jaarlijks onderzoek. In een telefoongesprek op 9 oktober 2024 is dit ook besproken met de houder. In het gesprek geeft de houder aan zich niet bewust te zijn geweest van deze situatie. Tijdens het telefoongesprek heeft de houder voldoende medewerking getoond voor het jaarlijks onderzoek.

Onderzoeksgeschiedenis

Het Landelijk Register Kinderopvang geeft een overzicht van alle onderzoeken van het gastouderbureau. Hier volgt een overzicht van de meest recente onderzoeken:

28-09-2020: Jaarlijks onderzoek	De houder voldeed aan de onderzochte kwaliteitseisen.
23-11-2021: Jaarlijks onderzoek	De houder voldeed aan de onderzochte kwaliteitseisen.
31-10-2022: Jaarlijks onderzoek	De houder voldeed niet aan alle kwaliteitseisen. Het ging om: • personeel: ten aanzien van de eis omtrent de inschrijving van een huisgenoot van een gastouder in het Personenregister Kinderopvang.
23-02-2023: Nader onderzoek	De houder voldeed aan de kwaliteitseisen die opnieuw zijn onderzocht.
05-10-2023: Jaarlijks onderzoek	De houder voldeed aan de onderzochte kwaliteitseisen.

Huidig onderzoek

Het huidige onderzoek vond plaats op 11 september 2024. Het gaat om een jaarlijks onderzoek.

Advies aan College van B&W

Geen handhaving.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

In het hoofdstuk 'Pedagogisch beleid' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- pedagogisch beleidsplan;
- pedagogische praktijk.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Pedagogisch beleidsplan

Bevindingen

Gastouderbureau Rivierenkind heeft een pedagogisch beleidsplan waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven:

"Gastouderbureau Rivierenkind wil graag ieder kind een veilige en vertrouwde opvangomgeving bieden, zodat de opvang kan bijdragen aan een goede en gezonde ontwikkeling van het kind. Een plek waar het kind zich net zo veilig voelt als thuis. De ouders kunnen met een gerust hart zich concentreren op hun werkzaamheden in de overtuiging dat hun kind in goede handen is. Hierdoor kan een kind alle mogelijkheden krijgen om zijn/haar persoonlijkheid, zelfvertrouwen en zelfstandigheid te kunnen ontwikkelen. Een veilig en vertrouwde omgeving met iedere keer hetzelfde vertrouwde gezicht van de gastouder is voor een kind van groot belang. De omgeving kan op een hele positieve wijze bijdragen aan de ontwikkeling van het kind tot evenwichtige volwassenen die vertrouwen hebben in zichzelf en in anderen en hun mogelijkheden kennen en gebruiken."

In het pedagogisch beleidsplan staan de 4 pedagogische opvoedingsdoelen in concrete en observeerbare termen beschreven. Het gaat om de aspecten met betrekking tot het waarborgen van de emotionele veiligheid van kinderen, de mogelijkheden voor kinderen om persoonlijke en sociale competenties te ontwikkelen en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

Daarnaast staan in het pedagogisch beleidsplan ook de eisen beschreven die aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld zoals het aantal op te vangen kinderen per gastouder en hun leeftijd. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

Conclusie

Het pedagogisch beleidsplan van de houder voldoet aan de eisen van de Wet kinderopvang.

Pedagogische praktijk

Bevindingen

Tijdens het toezichtbezoek toont de bemiddelingsmedewerker aan er zorg voor te dragen dat alle aangesloten gastouders het pedagogisch beleid uitvoeren. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

De houder draagt op de volgende manier zorg voor het uitdragen van de pedagogische visie:

- Het pedagogisch beleidsplan is te vinden in het digitale registratiesysteem van de gastouders en de vraagouders en op de website van het gastouderbureau.
- Voorafgaand aan de opvang krijgen de gastouders het pedagogisch beleidsplan.
- Tijdens het intakegesprek bespreekt de bemiddelingsmedewerker het pedagogisch beleidsplan met de gastouder.

- Tijdens voortgangsgesprekken en het afnemen van de risico-inventarisatie wordt het pedagogisch handelen van de gastouder besproken. Gastouders worden minimaal 2 keer per jaar bezocht door de bemiddelingsmedewerker.
- Bij signalen zijn er onaangekondigde huisbezoeken die worden uitgevoerd door de houder of de bemiddelingsmedewerker.
- De houder stimuleert de gastouders om een eigen pedagogisch werkplan op te stellen, gebaseerd op het beleidsplan van het gastouderbureau. In oktober of november 2024 heeft de houder het voornemen om een bijeenkomst te organiseren met betrekking tot het opstellen van een eigen pedagogisch werkplan.
- Het gastouderbureau biedt de gastouder de mogelijkheid om online-cursussen te volgen via Kinderwijs TV. Deze cursussen hebben verschillende thema's waarbij ook de pedagogische praktijk wordt behandeld.
- De houder biedt gastouders de mogelijkheid om Webinars te volgen die worden gegeven door het Expertisecentrum Kinderopvang. De bemiddelingsmedewerker legt uit dat deze Webinars alleen live te volgen zijn en doorgaans plaatsvinden tijdens de werktijden van de gastouders. Dit maakt dat gastouders nog geen interesse hebben getoond voor deze Webinars.
- Het gastouderbureau heeft themaboxen die gastouders tijdelijk kunnen lenen. In deze themaboxen zitten, rondom één thema, verschillende materialen die de ontwikkeling van de kinderen op verschillende vlakken stimuleren. Er zijn themaboxen met verschillende onderwerpen, zoals bijvoorbeeld zomer, gezondheid & voeding en sport & bewegen. Het gastouderbureau organiseert maandelijks een koffieochtend voor de gastouders, waarbij de themaboxen geleend kunnen worden.

Conclusie

De wijze waarop de houder vormgeeft aan de pedagogische praktijk, voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang.

Gebruikte bronnen

- Gesprek bemiddelingsmedewerker(s) (11 september 2024 tijdens het toezichtbezoek)
- Pedagogisch beleidsplan (versie 07-08-2023)
- www.rivierenkind.nl
- 2025 Werken met een persoonlijk pedagogisch plan in de gastouderopvang
- www.expertisecentrumkinderopvang.nl

Personeel

In het hoofdstuk 'Personeel' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang;
- personeelsformatie per gastouder.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

Bevindingen

De wijze waarop de houder beleid voert met betrekking tot de continue screening van zichzelf en het personeel is tijdens het inspectieonderzoek onderzocht, door te toetsen of zij staan ingeschreven in het Personenregister Kinderopvang (PRK) en gekoppeld zijn aan het gastouderbureau.

Tijdens het onderzoek is gebleken dat de houder zorgt voor de (ont)koppelingen in het PRK van gastouders, huisgenoten en structureel aanwezigen. Dit is gecontroleerd door middel van een documentenonderzoek waarbij het voorgaande jaar 2023 is onderzocht. De controle op de gastouders en huisgenoten is gedaan door middel van een PRK- en VOG-verificatie in het overheidsportaal Landelijk Register Kinderopvang.

Conclusie

Tijdens de steekproef is gebleken dat de houder, het personeel, de gastouders en huisgenoten staan ingeschreven in het PRK conform de eisen uit de Wet kinderopvang.

Personeelsformatie per gastouder

Bevindingen

De houder van een gastouderbureau dient er zorg voor te dragen dat, per aangesloten gastouder, op jaarbasis tenminste 16 uur wordt besteed aan bemiddeling en begeleiding.

Tijdens het gesprek met de toezichthouder toont de bemiddelingsmedewerker aan hieraan te voldoen door middel van de volgende activiteiten:

- Bij de start van de bemiddeling wordt een intakegesprek gevoerd met de gastouder. Met de vraagouder(s) vindt een eerste gesprek telefonisch plaats. Als de gastouder en de vraagouder(s) ook kennis hebben gemaakt, vindt er een gezamenlijk koppelingsgesprek plaats waar ook de bemiddelingsmedewerker bij aanwezig is.
- Na het koppelingsgesprek vindt het afnemen van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid plaats.
- Jaarlijks vindt er een voortgangsgesprek bij de gastouder thuis plaats. De uitkomst van de evaluatie met vraagouders wordt besproken met de gastouder en is voor het gastouderbureau een belangrijke leidraad in de begeleiding van de gastouders.
- Het uitvoeren van de evaluaties met de vraagouders.
- Het organiseren van themabijeenkomsten. In september 2023 heeft de houder een bijeenkomst georganiseerd met het thema 'Gezonde kinderopvang (gezonde traktatie)'. In 2024 is hier een vervolg op gegeven door middel van een wedstrijd waarbij de uitdaging lag om zelf een insectenhotel te bouwen.
- In juni 2024 is er informatie gedeeld over de 'week van de gezondheid'. De bemiddelingsmedewerker geeft aan dat hier geen interesse voor is bij de gast- en vraagouders. De houder heeft het voornemen om in 2025 een bijeenkomst te organiseren met

betrekking tot het thema 'Gezonde kinderopvang' in samenwerking met JOGG (kennispartner van gemeenten op het gebied van gezonde jeugd en gezonde toekomst).

- Gastouders worden gestimuleerd om deel te nemen aan het online aanbod van 'Kinderwijs TV'.
- Gastouders begeleiden en voorbereiden op de GGD inspectiebezoeken.
- Het beantwoorden van vragen van de gastouders. Dit gebeurt op verschillende manieren, onder andere telefonisch en via de e-mail. Deze gesprekken staan kort geregistreerd in het digitale registratiesysteem.
- Het verstrekken van berichten via Portabase. Met de houder is de mogelijkheid besproken om deze berichten meer te bundelen in de vorm van een nieuwsbrief om zo de veelheid aan informatie aan de gastouders te verminderen.

Conclusie

De houder voldoet redelijkerwijs aan ten minste 16 uur per jaar voor de begeleiding en bemiddeling per aangesloten gastouder.

Gebruikte bronnen

- Gesprek bemiddelingsmedewerker(s) (11 september 2024 tijdens het toezichtbezoek)
- Personenregister Kinderopvang
- Overzicht personen die over een VOG moeten beschikken
- VOG-verificatie houder
- Landelijk Register Kinderopvang (GGD rapporten van gastouders aangesloten bij gastouderbureau Rivierenkind)
- www.jogg.nl

Veiligheid en gezondheid

In het hoofdstuk 'Veiligheid en gezondheid' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- veiligheids- en gezondheidsbeleid;
- meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
- meld-, overleg- en aangifteplicht.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

Bevindingen

De wijze waarop het gastouderbureau ervoor zorgt dat er sprake is van veilige en gezonde opvang op de opvanglocatie van de gastouder en/of vraagouder(s) is onderzocht. Dit vindt steekproefsgewijs plaats op basis van een documentenonderzoek en een vraaggesprek. Hierbij is het voorgaande jaar 2023 onderzocht.

Op basis van een steekproef zijn 2 dossiers geselecteerd waarbij de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid is bekeken. In deze dossiers is een actuele risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid aanwezig. Dit voldoet aan de gestelde eisen. De houder heeft een veiligheids- en gezondheidsbeleid opgesteld. In het veiligheids- en gezondheidsbeleid zijn alle, door de bemiddelingsmedewerker, ingeschatte risico's voldoende beschreven. De bemiddelingsmedewerker geeft aan dat de risico-inventarisatie jaarlijks (dat wil zeggen binnen 12 kalendermaanden) of bij tussentijdse (grote) wijzigingen, opnieuw wordt afgenomen. Dit voldoet aan de gestelde eisen. De bemiddelingsmedewerker bevestigt dat wordt voldaan aan de wettelijke eis dat de gastouder hierbij aanwezig is.

De houder beschrijft, in het plan van aanpak, welke maatregelen worden genomen in verband met de beschreven veiligheids- en gezondheidsrisico's. Ook beschrijft de houder binnen welke termijn de maatregelen dienen te worden opgelost en controleert dit. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

De toezichthouder constateert dat de risico-inventarisatie inzichtelijk is voor de vraagouders via het digitale portaal van het gastouderbureau. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

Conclusie

De houder voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang met betrekking tot de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Bevindingen

De houder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling vastgesteld. Er wordt gebruik gemaakt van het model dat is uitgegeven door de Brancheorganisatie kinderopvang. Het gaat om het protocol 'kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag' die uit de onderstaande onderdelen bestaat.

Inhoud meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in de thuissituatie: De stappen van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en het afwegingskader waarbij overleg en indien nodig melding wordt gedaan bij Veilig Thuis.

- Grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling: De stappen bij signalen van seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling, waarbij Veilig Thuis wordt geraadpleegd.
- Geweld- of zedendelict door een medewerker: De stappen bij een redelijk vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker, waarbij de houder een meldplicht heeft, wat inhoudt dat dat een houder verplicht is om te overleggen met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs. De houder krijgt advies van de vertrouwensinspecteur over het al dan niet doen van aangifte.
- Geweld- of zedendelict door de houder: De stappen bij een redelijk vermoeden van een geweld- of zedendelict door de houder, waarbij de gastouder verplicht is tot het doen van aangifte bij de politie. De gastouder kan hierover in overleg treden met de vertrouwensinspecteur. De vertrouwensinspecteur kan de gastouder begeleiden bij het doen van aangifte.

De meldcode voldoet aan de gestelde eisen.

Bevorderen van de kennis en werken volgens de meldcode

De meldcode wordt besproken met de gastouder tijdens het afnemen van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid. Ook kunnen de gastouders een e-learning volgen via KinderwijsTV. Deze e-learning is vrijblijvend. Voor de gastouder is de meldcode na te lezen in het digitaal registratiesysteem Portabase. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

De houder heeft het voornemen om in november 2024 extra aandacht te besteden aan de meldcode tijdens de 'Week tegen Kindermishandeling'.

Conclusie

De houder voldoet aan de onderzochte eisen uit de Wet kinderopvang ten aanzien van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Meld-, overleg- en aangifteplicht

Inleiding

De houder van een kindercentrum dient de kennis en het gebruik van de handelwijze te bevorderen als het gaat om de onderstaande meld- en overleg plicht:

Meldplicht medewerker

Als een medewerker merkt dat een andere medewerker, een gastouder, een huisgenoot of een structureel aanwezige zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, moet deze medewerker de houder, of diens eindverantwoordelijke, daarvan onverwijld in kennis stellen.

Overlegmogelijkheid medewerker of gastouder

Als een medewerker of een gastouder merkt dat de houder of diens eindverantwoordelijke zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, kan deze medewerker of gastouder in overleg treden met de vertrouwensinspecteur kinderopvang.

Aangifteplicht medewerker en gastouder

Als een medewerker of een gastouder merkt dat de houder of diens eindverantwoordelijke zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, moet deze medewerker of gastouder in geval van een redelijk vermoeden onverwijld aangifte bij de politie doen.

Overlegplicht houder

Als het de houder bekend is geworden dat een bij de onderneming werkzaam persoon, een gastouder, een huisgenoot of een structureel aanwezige zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, moet de houder onverwijld in overleg treden met de vertrouwensinspecteur kinderopvang.

Aangifteplicht houder

Als na overleg met de vertrouwensinspecteur geconcludeerd moet worden dat er sprake is van een redelijk vermoeden dat een medewerker, een gastouder, een huisgenoot of een structureel aanwezige zich schuldig heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, moet de houder hiervan onverwijld aangifte doen. De houder stelt de vertrouwensinspecteur hiervan onverwijld in kennis.

Bevindingen

De meld-, overleg- en aangifteplicht staat beschreven in de meldcode kindermishandeling van de houder. De houder stelt de aangesloten gastouders en het personeel op de hoogte van de meld-, overleg-, en aangifteplicht en bevordert de kennis hierover. Tijdens het gesprek met de bemiddelingsmedewerker is de overleg- en aangifteplicht van de houder besproken. Hieruit komt naar voren dat de houder hiervan op de hoogte is. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

Conclusie

De houder voldoet aan de onderzochte eisen uit de Wet kinderopvang ten aanzien van de meld-, overleg-, en aangifteplicht.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (telefonisch op 9 oktober 2024)
- Gesprek bemiddelingsmedewerker(s) (11 september 2024 tijdens het toezichtbezoek)
- Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (versie juni 2018)
- Landelijk Register Kinderopvang (GGD rapporten van gastouders aangesloten bij gastouderbureau Rivierenkind)

Ouderrecht

In het hoofdstuk 'Ouderrecht' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- informatie;
- klachten en geschillen.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Informatie

Bevindingen

De toezichthouder constateert dat de houder in de schriftelijke overeenkomst, met de vraagouder, duidelijk laat zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (uitvoeringskosten) en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat. Dit voldoet aan de gestelde eisen. Dit item is beoordeeld op basis van een steekproef.

De toezichthouder constateert dat de houder de vraagouders informeert over de visie en het te voeren beleid. Dit voldoet aan de gestelde eisen. De bemiddelingsmedewerker toont aan dat deze informatie beschikbaar is via het ouderportaal. Via het ouderportaal en de website zijn ook andere beleidsdocumenten zoals het pedagogisch beleidsplan en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling te downloaden.

De toezichthouder constateert dat het meest recente inspectierapport van de GGD aangaande het gastouderbureau inzichtelijk is gemaakt via een link op de website. Het meest recente inspectierapport van de gastouder is toegevoegd, aan het digitale systeem van het gastouderbureau, in het dossier van de desbetreffende gastouder. Het rapport is op deze manier inzichtelijk voor de vraagouders en het personeel van het gastouderbureau die bij de desbetreffende gastouder horen. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

De houder toont aan dat de mogelijkheid om geschillen aan de Geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders wordt gebracht door middel van informatie op de website. Dit voldoet aan de gestelde eisen. Deze mogelijkheid wordt onder de aandacht gebracht via het ouderportaal.

Tekortkoming

De bemiddelingsmedewerker geeft aan dat een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau wordt gewaarborgd middels het communiceren van bereikbaarheidsgegevens. De toezichthouder heeft van verschillende gastouders gehoord dat het gastouderbureau moeilijk te bereiken is. Vragen worden niet altijd snel beantwoord, de telefoon wordt niet altijd opgenomen of gastouders worden niet teruggebeld. De toezichthouder heeft deze signalen besproken met de bemiddelingsmedewerker en met de houder tijdens het telefonisch gesprek op 9 oktober 2024. De bemiddelingsmedewerker geeft aan dat zij deze signalen herkent en dan met name in de afgelopen zomerperiode door vakantie. Dit voldoet niet aan de gestelde eisen met betrekking tot een goede bereikbaarheid en het informeren van vraag- en gastouders hierover.

Herstelaanbod

Met de bemiddelingsmedewerker is besproken dat openheid naar gastouders over de bereikbaarheid, bijvoorbeeld met behulp van een nieuwsbericht, kan helpen om de onrust weg te nemen bij de gastouders. Inmiddels is de vakantie voorbij en is, volgens de bemiddelingsmedewerker, de bereikbaarheid van het gastouderbureau voldoende. In nieuwsberichten staat nu het mobiele telefoonnummer van de bemiddelingsmedewerker zodat gastouders bij vragen direct contact met haar kunnen opnemen. De bemiddelingsmedewerker

12 van 26

heeft diverse nieuwberichten toegestuurd aan de toezichthouder die de afgelopen periode zijn verzonden naar gastouders. De nieuwsberichten worden afgesloten met onder andere de volgende zin: *"Als je vragen hebt, laat het me weten. Je kan me mobiel bereiken: [telefoonnummer]"*.

Dit wordt gezien als herstel gedurende het jaarlijks onderzoek. De houder draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en de gastouder en informeert de vraagouders en gastouders hierover.

Conclusie

De houder voldoet, na een herstelaanbod, aan de eisen van de Wet kinderopvang met betrekking tot ouderrecht en informatie.

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

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)

Klachten en geschillen

Bevindingen

Klachtenregeling

De houder heeft een interne regeling voor de behandeling van klachten die schriftelijk is vastgelegd en voldoet aan de beschreven eisen.

De houder brengt de interne klachtenprocedure en de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de geschillencommissie door middel van informatie op de website onder de aandacht van ouders.

Jaarverslag klachten

De houder dient, indien een klachtenjaarverslag vereist is omdat er in het betreffende jaar klachten bij de houder zijn ingediend, het klachtenjaarverslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de GGD te verzenden. Daarnaast dient de houder het klachtenjaarverslag gelijktijdig op passende wijze onder de aandacht van de ouders te brengen. In 2023 zijn via de interne klachtenregeling geen klachten ingediend tegen de houder. De houder heeft om deze reden geen jaarverslag klachten opgesteld.

De Geschillencommissie

De toezichthouder heeft geconstateerd dat de locatie aangesloten is bij een door de minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie voor het behandelen van:

- Geschillen tussen houder en ouder over een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens ouder of kind of over de overeenkomst tussen de houder en de ouder.
- Geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het Wettelijk adviesrecht.

In 2023 zijn bij de Geschillencommissie geen geschillen ingediend tegen de houder. Dit blijkt uit het klachtenvrij-certificaat van de Geschillencommissie dat ontvangen is op 25 april 2024.

Conclusie

De houder voldoet aan de onderzochte eisen ten aanzien van klachten en geschillen uit de Wet kinderopvang.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (telefonisch op 9 oktober 2024)
- Gesprek bemiddelingsmedewerker(s) (11 september 2024 tijdens het toezichtbezoek)
- Klachtenregeling (versie december 2021)
- Jaarverslag klachten (ontvangen op 7 mei 2024)
- Klachtenvrijbrief De Geschillencommissie Kinderopvang (25 april 2024)
- Aansluiting De Geschillencommissie Kinderopvang (aangesloten per 18 maart 2016)
- Website (www.rivierenkind.nl)

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

In het hoofdstuk 'Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- kwaliteitscriteria;
- administratie gastouderbureau.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Kwaliteitscriteria

Bevindingen

De toezichthouder heeft geconstateerd dat de houder er zorg voor draagt dat per voorziening voor gastouderopvang beoordeeld wordt hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

Tekortkoming

In augustus 2024 is de houder overgestapt op een nieuw digitaal registratiesysteem van Kidsconnect (Portabase). In dit systeem is er de mogelijkheid om vraagouders een vragenlijst te mailen. Deze vragenlijst wordt door de houder gebruikt als evaluatieverslag. De bemiddelingsmedewerker vertelt dat dit een nieuwe manier van werken is en dat er geen mondeling gesprek met vraagouders plaatsvindt tijdens de evaluatie. Dit voldoet niet aan de gestelde eisen.

Herstelaanbod

Met de bemiddelingsmedewerker is besproken dat er jaarlijks met vraagouders een mondeling evaluatiegesprek moet plaatsvinden. Daarbij dient de evaluatie schriftelijk vastgelegd te worden. De toezichthouder heeft de houder een herstelaanbod voorgelegd, waarbij de houder/bemiddelingsmedewerker in de gelegenheid is gesteld om alsnog alle vraagouders te bellen die sinds augustus 2024 de vragenlijst hebben ontvangen. De vragenlijst kan dienen als uitgangspunt voor het schriftelijk vastleggen. De antwoorden moeten echter ook mondeling besproken worden tussen de houder en de vraagouders. De bemiddelingsmedewerker heeft binnen de gestelde termijn, op 30 september 2024, een overzicht gestuurd van de telefoongesprekken. Op dit overzicht is te lezen met wie de bemiddelingsmedewerkers hebben gesproken en op welke datum het gesprek heeft plaatsgevonden. Ook zijn eventuele bijzonderheden op het overzicht genoteerd door de bemiddelingsmedewerkers. De toezichthouder heeft geconstateerd dat de houder er zorg voor draagt dat de gastouderopvang jaarlijks mondeling met de vraagouders wordt geëvalueerd en dat deze evaluatie schriftelijk wordt vastgelegd. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

Conclusie

De houder voldoet, na herstelaanbod, aan de eisen uit de Wet kinderopvang met betrekking tot kwaliteitscriteria.

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

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de gastouderopvang jaarlijks mondeling met de vraagouders wordt geëvalueerd en legt de evaluatie schriftelijk vast. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder e Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Administratie gastouderbureau

Bevindingen

Inzage in het administratiesysteem maakt duidelijk dat de volgende verplichte onderdelen zijn opgenomen:

- Een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen, vermeldende per kind: naam, burgerservicenummer, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en het adres en telefoonnummer van de ouders.
- 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.
- Bankafschriften waaruit de betalingen van de vraagouder aan het gastouderbureau blijken.

Dit voldoet aan de gestelde eisen.

Administratie gastouderbureau Rivierenkind

Op verzoek van de toezichthouder zijn de gevraagde gegevens, die van belang zijn voor het inspectieonderzoek, tijdig verstrekt door de bemiddelingsmedewerker. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

Daarnaast draagt het gastouderbureau er zorg voor dat gastouders zijn voorbereid op een (on)aangekondigde inspectie van de toezichthouder van de GGD. Het gastouderbureau helpt de gastouder bij het compleet houden van de geldige documenten die op de opvanglocatie aanwezig dienen te zijn. Indien er sprake is van een digitaal registratiesysteem weet de gastouder waar zij de documenten, op verzoek van de toezichthouder, kan aantonen.

Ook wordt de gastouder door het gastouderbureau voorbereid op zaken waar de opvanglocatie aan moet voldoen. De houder toetst jaarlijks bij een bezoek aan de voorziening voor gastouderopvang of deze aan alle eisen voldoet.

Conclusie

De houder voldoet aan de eisen van de Wet kinderopvang met betrekking tot administratie.

Gebruikte bronnen

- Gesprek bemiddelingsmedewerker(s) (11 september 2024 tijdens het toezichtbezoek)
- Verslag jaarlijks bezoek en voortgangsgesprek
- Verslag evaluatiegesprek met vraagouder
- Bankafschriften betalingen van vraagouder aan gastouderbureau
- Overzicht gekoppelde kinderen
- Administratiesysteem
- Landelijk Register Kinderopvang (GGD rapporten van gastouders aangesloten bij gastouderbureau Rivierenkind)
- Overzicht personen die over een VOG moeten beschikken
- Overzicht van mondelinge evaluatiegesprekken tussen houder en vraagouders.

Overzicht getoetste inspectie-items

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 gastouderopvang. (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 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)

Wanneer de houder van een gastouderbureau redelijkerwijs mag vermoeden dat een van zijn medewerkers niet langer aan de vereisten voor het afgeven van een verklaring omtrent het gedrag voldoet, verlangt hij al dan niet op verzoek van de toezichthouder een nieuwe verklaring omtrent het gedrag van de betreffende persoon. Een verklaring omtrent het gedrag is op het moment van overlegging niet ouder dan twee maanden.

(art 1.56 lid 3 en 1.50 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

Vaststellen meldcode

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)

Stappenplan meldcode

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)

Bevorderen kennis en gebruik meldcode

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

Meld-, overleg- en aangifteplicht

Meldplicht medewerker GOB

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelwijze dat, als het een medewerker van het GOB bekend is geworden dat een andere medewerker, of een gastouder of een persoon van 18 jaar of ouder woonachtig of structureel aanwezig op het opvangadres, zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, deze persoon de houder daarvan onverwijld in kennis stelt.

(art 1.51b lid 3 en 5 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

Overlegmogelijkheid medewerker of gastouder

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelwijze dat, als een medewerker of een gastouder bekend is geworden dat de houder of diens eindverantwoordelijke zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, de medewerker of gastouder in contact kan treden met de vertrouwensinspecteur kinderopvang.

(art 1.51c lid 1 en 3 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

Aangifteplicht medewerker en gastouder

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelwijze dat, als een medewerker of gastouder bekend is geworden dat de houder of diens eindverantwoordelijke zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, deze persoon in geval van een redelijk vermoeden onverwijld aangifte bij de politie doet.

(art 1.51 b lid 4 en 5 en 1.51c lid 1 en 2 en 3 Wet kinderopvang)

Overlegplicht houder

Als het de houder bekend is geworden dat een medewerker, of een gastouder of een persoon van 18 jaar of ouder woonachtig of structureel aanwezig op het opvangadres, zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling jegens een kind, treedt hij onverwijld in overleg met de vertrouwensinspecteur kinderopvang.

(art 1.51b lid 1 en 5 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

Aangifteplicht houder

Als na overleg met de vertrouwensinspecteur kinderopvang geconcludeerd moet worden dat sprake is van een redelijk vermoeden dat een medewerker, of een gastouder of een persoon van 18 jaar

20 van 26

of ouder woonachtig of structureel aanwezig op het opvangadres, zich schuldig heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, doet de houder hiervan onverwijld aangifte. De houder stelt de vertrouwensinspecteur kinderopvang hiervan onverwijld in kennis. (art 1.51b lid 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

Ouderrecht

Informatie

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 en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid.

(art 1.54a lid 1 Wet kinderopvang)

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)

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 de gastouderopvang jaarlijks mondeling met de vraagouders wordt geëvalueerd en legt de evaluatie schriftelijk vast.

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

Administratie gastouderbureau

De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen, vermeldende per kind: naam, burgerservicenummer, 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 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 is zodanig ingericht dat op verzoek van de toezichthouder tijdig de gegevens kunnen worden verstrekt die voor naleving van bij en krachtens hoofdstuk 1, afdeling 3, paragrafen 2 en 3 van de Wet kinderopvang gegeven voorschriften van belang zijn.

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

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : Rivierenkind
Website : <http://www.rivierenkind.nl>
Aantal kindplaatsen :

Gegevens houder

Naam houder : Rivierenkind Gastouderbemiddeling B.V.
Adres houder : Diefdijk 27A
Postcode en plaats : 4143 ME Leerdam
KvK nummer : 30267513
Aansluiting geschillencommissie : Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD regio Utrecht
Adres : Postbus 51
Postcode en plaats : 3700 AB ZEIST
Telefoonnummer : 030-6086086
Onderzoek uitgevoerd door : P. van Dam

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Vijfheerenlanden
Adres : Postbus 11
Postcode en plaats : 4140 AA Leerdam

Planning

Datum inspectie : 11-09-2024
Opstellen concept inspectierapport : 14-10-2024
Zienswijze houder : Niet van toepassing
Vaststelling inspectierapport : 29-10-2024
Verzenden inspectierapport naar houder : 29-10-2024
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 29-10-2024

Openbaar maken inspectierapport : 29-10-2024

Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

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