

Inspectierapport

Welkom-Kind Lelystad/Dronten e.o. (GOB)

Langstraat 64

8245 GJ Lelystad

Registratienummer 144627681

Toezichthouder:	GGD Flevoland
In opdracht van gemeente:	Lelystad
Datum inspectie:	08-10-2024
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	14-10-2024

Inhoudsopgave

Het onderzoek.....	3
Onderzoeksopzet.....	3
Beschouwing	3
Advies aan College van B&W.....	4
Observaties en bevindingen.....	5
Pedagogisch beleid	5
Personeel.....	7
Ouderrecht.....	8
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....	11
Overzicht getoetste inspectie-items	13
Pedagogisch beleid	13
Personeel.....	13
Ouderrecht.....	13
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....	16
Gegevens voorziening.....	18
Opvanggegevens	18
Gegevens houder.....	18
Gegevens toezicht.....	18
Gegevens toezichthouder (GGD)	18
Gegevens opdrachtgever (gemeente).....	18
Planning	18
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau	20

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 houder en 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

Beoordeling:

Uit dit jaarlijks onderzoek blijkt dat GOB Welkom-Kind aan de beoordeelde eisen voldoet.

Jaarlijks onderzoek 2024

Gastouderbureau (GOB) Welkom-Kind is op dinsdag 8 oktober 2024 bezocht voor het jaarlijks onderzoek. Met het GOB is vooraf afgesproken dat het onderzoek op deze datum zou plaatsvinden. De toezichthouder heeft tijdens het bezoek gesproken met de bestuurder en bemiddelingsmedewerker. Ook heeft de toezichthouder steekproefsgewijs de administratie van het GOB getoetst. En vereiste documenten beoordeeld. De houder werkt per 2024 met het online registratiesysteem Portabase.

In deze inspectie is informatie meegenomen uit andere onderzoeken. Dit zijn onderzoeken bij gastouders die aangesloten zijn bij dit GOB. N.a.v. 1 klacht is onderzocht of GOB Welkom-Kind heeft gehandeld overeenkomstig de klachtenregeling.

De volgende domeinen zijn onderzocht:

- Pedagogisch beleid
- Personeel
- Ouderrecht
- Kwaliteit gastouderbureau

Zienswijze

N.a.v. de ontvangen zienswijze van de houder op 11 oktober 2024 zijn feitelijke onjuistheden aangepast in het rapport.

Algemene informatie

GOB Welkom-Kind is sinds 2010 geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK). Het GOB staat sinds 1 januari 2023 ingeschreven het Nederlands Handelsregister (NHR) als een eenmanszaak. De bestuurder is tevens bemiddelingsmedewerker samen met een 2e bemiddelingsmedewerker die op freelance basis wordt ingezet. Het GOB richt zich op gastouders in de regio Flevoland.

De houder geeft aan dat het bestand bestaat uit 59 gastouders wat overeenkomt met het LRK.

3 van 20

Inspectiegeschiedenis

De afgelopen jaren zijn de volgende onderzoeken uitgevoerd:

- 20-11-2023, nader onderzoek. Overtredingen zijn hersteld. Advies: Geen handhaving.
- 21-07-2023, jaarlijks onderzoek. Er worden tekortkomingen geconstateerd binnen het domein Algemene voorwaarden kwaliteit en naleving, Veiligheid en gezondheid en Personeel. Advies: Handhaving.
- 17-11-2023, jaarlijks onderzoek. Advies: Geen handhaving na een herstelaanbod binnen het domein 'Personeel'.
- 28-10-2021, jaarlijks onderzoek. Advies: Geen handhaving.

Opbouw van het inspectierapport

Dit inspectierapport is ingedeeld in verschillende hoofdstukken, die we domeinen noemen. Elk domein is weer opgesplitst in verschillende onderdelen. Per onderdeel staat beschreven of er aan de eisen is voldaan. Achterin staat een opsomming van de eisen die zijn beoordeeld.

De houder heeft de mogelijkheid gekregen om een reactie op het rapport op te sturen. Deze reactie noemen we een zienswijze. Als er een zienswijze aanwezig is, dan vindt u deze als een bijlage achterin het rapport.

Advies aan College van B&W

Geen handhaving.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

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

- pedagogische praktijk.

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

Pedagogische praktijk

Beoordeling:

De houder zorgt dat aangesloten gastouders het beschreven pedagogisch beleid uitvoeren. Dat leidt tot verantwoorde gastouderopvang.

Dit blijkt uit onderstaande bevindingen:

Inhoud voortgangsgesprekken en beleid dat wordt gevoerd:

De houder vertelt het pedagogisch beleid te bespreken tijdens de voortgangsgesprekken. Het beleidsplan staat in het online systeem (Portabase) die gastouders kunnen inzien. De houder maakt verslagen van de voortgangsgesprekken. En toont deze aan de toezichthouder.

Tijdens huisbezoeken (afnemen RI, evaluatie- en koppelingsgesprekken) wordt de pedagogische praktijk geobserveerd. Ook onverwachte huisbezoeken vinden plaats, aldus de bemiddelingsmedewerkers.

Alle gastouders worden gestimuleerd om een pedagogisch werkplan te maken gebaseerd op het Pedagogisch beleid van GOB Welkom - Kind. De bemiddelingswerkers ondersteunen de gastouders bij het maken van dit werkplan en workshop is aangeboden georganiseerd door het GOB. Ook is dit jaar gestart met persoonlijke ontwikkelplannen voor de gastouders en laat een voorbeeld zien.

De houder biedt online trainingen aan via 'Kinderwijs t.v.' bijvoorbeeld: '*Risicovol spelen*' en '*Vroege taalontwikkeling*'.

Elk kwartaal worden er 2 themavonden georganiseerd. Een onderdeel vanuit 1 van de vier pedagogische basisdoelen wordt besproken en verdieping in aangebracht. De bestuurder vertelt dat er ongeveer 12 gastouders per avond aanwezig zijn. En dat gastouders worden gestimuleerd hier aan deel te nemen.

In de nieuwsbrieven die het GOB verstuurd aan gastouders staat informatie over het Pedagogisch beleid, bijvoorbeeld over het basisdoel 'emotionele veiligheid. De laatste 3 nieuwsbrieven zijn ingezien.

Steekproef administratie:

De toezichthouder toetst in de administratie van het GOB of het afgelopen jaar een voortgangsgesprek heeft plaatsgevonden bij 6 gastouders. Bij al deze gastouders heeft het voortgangsgesprek plaatsgevonden op de opvang-locatie.

Onderzoek bij gastouders:

Het afgelopen jaar heeft de GGD (landelijk) 28 steekproef onderzoeken en 4 onderzoeken voor registratie uitgevoerd bij gastouders die aangesloten zijn bij GOB Welkom -Kind.

5 van 20

De pedagogische praktijk en pedagogische kennis is bij alle steekproefonderzoeken als voldoende beoordeeld.

Bij 1 locatie voor gastouderopvang (VGO), is naar aanleiding van een zorgmelding, een incidenteel onderzoek uitgevoerd. Hieruit blijkt dat de twee bemiddelingsmedewerkers van het GOB Welkom - Kind zorgvuldig hebben gehandeld en actie hebben ondernomen. De uitkomst is dat de bemiddeling met de gastouder per direct is gestopt.

In samenspraak met de gastouder is de voorziening voor gastouderopvang uitgeschreven uit het Landelijk Register Kinderopvang.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (mevr. C. de Vries)
- Gesprek bemiddelingsmedewerker(s) (mevr. E. Colpaart)
- Pedagogisch beleidsplan (Welkom-Kind versie 01-12-2020)
- Inspectierapport VGO 2024
- Verslagen jaarlijkse voortgangsgesprekken
- Nieuwsbrief 3 x aan gastouders

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

Beoordeling:

Alle personen zijn door het GOB geregistreerd en gekoppeld in het Personen Register Kinderopvang (PRK).

Dat blijkt uit onderstaande bevindingen:

De houder en bemiddelingsmedewerkers

De houder staat in het Handelsregister ingeschreven als een eenmanszaak. De houder heeft een VOG natuurlijk persoon. De inschrijving in het PRK en de VOG-controle zijn in orde.

De bemiddelingsmedewerker is ingeschreven in het PRK en daarin gekoppeld aan de houder.

Gastouders, volwassen huisgenoten en structureel aanwezig

De toezichthouder toetst steekproefsgewijs bij 10 aangesloten gastouders of registratie en koppeling in het PRK heeft plaatsgevonden. Alle gastouders, geregistreerde volwassen huisgenoten en eventueel structureel aanwezig zijn gekoppeld.

Afgelopen jaar zijn steekproefonderzoeken uitgevoerd bij 28 voorzieningen gastouderopvang (VGO's) die zijn gekoppeld aan GOB Welkom-Kind. Bij alle onderzoeken wordt voldaan aan de inschrijving en koppeling aan het GOB in het PRK.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (mevr. C. de Vries)
- Gesprek bemiddelingsmedewerker(s) (mevr. E. Colpaart)
- Personenregister Kinderopvang (geraadpleegd op 07-10-2024)
- VOG-verificatie houder

Ouderrecht

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

- informatie;
- oudercommissie;
- klachten en geschillen.

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

Informatie

Beoordeling:

De houder geeft ouders voldoende informatie over de volgende onderwerpen:

- **de uitvoeringskosten;**
- **algemeen beleid;**
- **de bereikbaarheid;**
- **het laatste inspectierapport;**
- **de Geschillencommissie Kinderopvang.**

Dat blijkt uit onderstaande bevindingen:

Uitvoeringskosten GOB:

De toezichthouder toetst 5 schriftelijke overeenkomsten tussen GOB en vraagouders. Hierin staat duidelijk vermeld welk deel van het betaalde bedrag voor het GOB is. En welk deel voor de gastouder.

Algemeen beleid

De houder beheert een website waarop informatie is te vinden over het beleid van GOB Welkom - Kind. En staat beschreven wat het GOB biedt aan begeleiding. Er staat bijvoorbeeld beschreven welke trainingen worden aangeboden.

Via het portaal (Portabase) is onder meer het pedagogisch beleidsplan en de klachtenregeling inzichtelijk.

Bereikbaarheid

Op de website staat het telefoonnummer vermeld en het mailadres. Deze staat ook vermeld in de Nieuwsbrief die per kwartaal wordt verstuurd aan ouders en gastouders. Tijdens vakanties is het GOB bereikbaar vertelt de houder. De telefonische bereikbaarheid wordt gecommuniceerd naar ouders via het online Portaal.

Inspectierapporten GGD

Op de website van GOB Welkom -Kind staat een link naar het inspectierapport in het Landelijk Register Kinderopvang.

Geschillencommissie Kinderopvang

In het Ouderportaal is de klachtenregeling inzichtelijk voor ouder en vraagouders. Dit wordt tijdens een intakegesprek verteld. De houder toont aan de toezichthouder waar deze vindbaar is. Daarin wordt genoemd dat het GOB is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Opmerking:

Op de website van GOB Welkom -Kind staat geen informatie over de klachtenregeling en Geschillencommissie. De klachtenregeling duidelijk zichtbaar op de website plaatsen - zodat deze

ook zichtbaar is voor potentiële nieuwe ouders en overige externen - zou transparant en informatief zijn, maar is geen vereiste uit de Wet.

Oudercommissie

Beoordeling:

De houder heeft een oudercommissie (OC) ingesteld. De OC werkt volgens een reglement OC.

Dat blijkt uit onderstaande bevindingen:

De OC bestaat uit 3 leden.

De volgende documentatie is ingezien door de toezichthouder:

- notulen van de OC (d.d. 26-06-2023 en 12-03-2024);
- communicatie tussen de houder en een nieuw OC lid (d.d.12-09-2024);
- communicatie over het voorgestelde tarief voor 2025 aan de OC (d.d. 04-10-2024).

Reglement

De houder heeft een reglement oudercommissie (OC) vastgesteld versie 12-10-2021. In het reglement staat informatie over:

- het aantal leden;
- de manier waarop de leden worden gekozen;
- hoe lang de leden lid mogen zijn.

In het reglement staan geen regels over de werkwijze van de OC. De houder verandert het reglement pas als de OC daarmee instemt.

Klachten en geschillen

Beoordeling:

De houder heeft een klachtenregeling getroffen die voldoet aan gestelde eisen.

Dit blijkt uit de volgende bevindingen:

De interne klachtenregeling

De houder heeft een klachtenregeling opgesteld en deze schriftelijk vastgelegd (versie). In de klachtenregeling staat dat een ouder een klacht schriftelijk moet indienen. De klacht kan gaan over de overeenkomst met de houder of het gedrag van de houder of een medewerker.

De klachtenregeling heeft de juiste inhoud

In de klachtenregeling staat dat de houder:

- de klacht met aandacht onderzoekt;
- de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de behandeling;
- de klacht zo snel mogelijk afhandelt;
- de klacht binnen 6 weken afhandelt;
- de ouder schriftelijk informeert over de beoordeling;
- in het oordeel een duidelijke periode stelt waarbinnen maatregelen worden genomen.

Handelen volgens de klachtenregeling.

In 2024 is 1 klacht ingediend. De toezichthouder oordeelt dat GOB Welkom -Kind voldoende volgens de klachtenregeling heeft gehandeld. Dit blijkt uit inzage in documentatie over het verloop van de afhandeling. De klacht is schriftelijk bevestigd, met aandacht onderzocht en de klager is binnen 6 weken geïnformeerd over de beoordeling vanuit het GOB.

Een gezamenlijk evaluatiegesprek is voorgesteld door GOB Welkom -Kind. Er is nog geen overeenstemming over de datum waarop het gesprek zal worden gevoerd.

De houder informeert ouders over de klachtenregeling

In het ouderportaal is de klachtenregeling inzichtelijk voor ouder en vraagouders. De houder toont dit aan de toezichthouder.

Jaarverslag

De houder geeft aan dat er het afgelopen jaar (2023) geen schriftelijke klachten zijn ingediend. Het maken van een jaarverslag klachten is dan niet verplicht.

Aansluiting Geschillencommissie Kinderopvang

De houder is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang sinds 2016.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (mevr. C. de Vries)
- Gesprek bemiddelingsmedewerker(s) (mevr. E. Colpaart)
- Klachtenregeling
- Aansluiting De Geschillencommissie Kinderopvang
- Reglement oudercommissie
- Notulen oudercommissie
- Overzicht samenstelling oudercommissie
- Website (gastouder-lelystad.nl)
- Nieuwsbrief (3 x aan ouders- 2024)
- Landelijk Register Kinderopvang
- Nieuwsbrief 3 x aan gastouders- 2024

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

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

- kwaliteitscriteria

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

Kwaliteitscriteria

Beoordeling:

De houder draagt zorg voor het voldoen aan gestelde kwaliteitscriteria. Zoals het uitvoeren van intakegesprekken, het uitvoeren van huisbezoeken 2x per jaar en het uitvoeren van een mondelinge evaluatie met de vraagouders.

Dat blijkt uit onderstaande bevindingen:

Intake- en koppelingsgesprekken:

De houder vertelt dat intakegesprekken telefonisch plaatsvinden nadat gastouders online een inschrijfformulier hebben ingevuld. Na het telefonisch gesprek wordt een afspraak gemaakt voor een bezoek aan de opvanglocatie waarbij ook de risico-inventarisatie wordt uitgevoerd.

De houder vertelt dat in de praktijk koppeling en koppelingsgesprekken worden uitgevoerd. Dit gebeurt bij de gastouder thuis.

Minimaal twee huisbezoeken per jaar waarvan één voor het voortgangsgesprek.

De toezichthouder toetst steekproefsgewijs in de administratie bij vijf opvanglocaties of er het afgelopen jaar twee huisbezoeken hebben plaatsgevonden. Bij vijf gastouders zijn minimaal 2 huisbezoeken uitgevoerd waaronder voor het voortgangsgesprek.

Mondelinge evaluaties met vraagouders

Een houder dient mondelinge evaluaties met vraagouders uit te voeren en dit schriftelijk vast te leggen. De toezichthouder toetst steekproefsgewijs bij vijf vraagouders of de evaluatie is uitgevoerd. Van alle vijf vraagouders toont de houder een document met besproken onderwerpen n.a.v. telefonisch contact.

In het softwaresysteem Portabase is zichtbaar dat nog 18 evaluatiegesprekken moeten plaatsvinden wat de toezichthouder haalbaar lijkt om nog uit te voeren dit jaar.

Aantal kinderen bij gastouder

In het softwaresysteem PortaBase vullen de gastouders in hoeveel kinderen bij hen per dag aanwezig zijn.

Eisen aan opvangvoorziening en voertaal

Eisen die gesteld worden aan de opvanglocatie en de gesproken taal wordt door de houder/bemiddelingsmedewerker gecontroleerd tijdens de huisbezoeken.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (mevr. C. de Vries)
- Gesprek bemiddelingsmedewerker(s) (mevr. E. Colpaart)
- Verslag jaarlijks bezoek en voortgangsgesprek

- Verslag evaluatiegesprek met vraagouder
- Overeenkomst gastouderbureau - gastouder
- Overeenkomst gastouderbureau - vraagouder
- Administratiesysteem (Portabase)

Overzicht getoetste inspectie-items

Pedagogisch beleid
Pedagogische praktijk
<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
<p>In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">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. <p>Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder ingeschreven in het personenregister kinderopvang. (art 1.56 lid 3 Wet kinderopvang)</p> <p>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)</p> <p>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)</p>
Ouderrecht
Informatie
<p>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)</p> <p>De houder van een gastouderbureau informeert vraagouders en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid. (art 1.54a lid 1 Wet kinderopvang)</p> <p>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)</p>

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 wijzigt het reglement na instemming van de oudercommissie.

(art 1.59 lid 5 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau stelt binnen zes maanden na registratie een oudercommissie in. In afwijking hiervan kan een gecombineerde oudercommissie voor meerdere gastouderbureaus zijn ingesteld als de houder in hetzelfde of een aangrenzend gebouw meer dan een gastouderbureau exploiteert.

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 en 1.58a lid 1 Wet kinderopvang)

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

(art 1.58 lid 5 Wet kinderopvang)

De leden van de oudercommissie worden gekozen uit en door de vraagouders. Als sprake is van een gecombineerde oudercommissie bestaat die in elk geval uit een ouder per afzonderlijk gastouderbureau.

(art 1.58 lid 4 en 1.58a lid 3 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)

Als er conform artikel 1.58 tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, betreft de houder van een gastouderbureau de ouders aantoonbaar voldoende op een andere wijze bij:

- de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan artikel 1.56, eerste lid;
- het beleid dat wordt gevoerd inzake het door de gastouder te voeren pedagogisch beleid;
- voedingsaangelegenheden van algemene aard;
- het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid of gezondheid;
- openingstijden;
- de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten;
- wijziging van de prijs van gastouderopvang.

Ook blijft de houder ouders de gelegenheid bieden om deel te nemen aan een oudercommissie.

(art 1.58 lid 2 en 3 en 1.60 lid 1 Wet kinderopvang)

Klachten en geschillen

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

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

(art 1.57b lid 1 Wet kinderopvang)

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

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

(art 1.57b lid 2 Wet kinderopvang)

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

(art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang)

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

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

Het jaarverslag is niet herleidbaar tot natuurlijke personen tenzij het de houder zelf betreft en

bevat geen adresgegevens, uitgezonderd het gastouderbureau dat is gevestigd op het woonadres van de houder die een natuurlijk persoon is.

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

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

(art 1.57b lid 8 en 9 Wet kinderopvang)

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

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

(art 1.57c lid 1 Wet kinderopvang)

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Kwaliteitscriteria

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat per voorziening voor gastouderopvang beoordeeld wordt hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden. (1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11b lid 1 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders tijdens de opvang de Nederlandse taal als voertaal gebruikt. Daar waar naast de Nederlandse taal, de Friese taal of een streektaal in levend gebruik is, kan de Friese taal of de streektaal mede als voertaal worden gebruikt.

(art 1.56 lid 1 en 1.55 lid 1 Wet kinderopvang)

OF

Er wordt mede een andere taal als voertaal gebezigd, omdat de herkomst van de kinderen in specifieke omstandigheden daartoe noodzaakt, overeenkomstig een door de houder van het gastouderbureau vastgestelde gedragscode.

(art 1.56 lid 1 en 1.55 lid 2 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een intakegesprek met de gastouder plaatsvindt bij de voorgenomen voorziening voor gastouderopvang. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.

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

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een intakegesprek met de vraagouder plaatsvindt. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.

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

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een koppelingsgesprek plaatsvindt bij een koppeling tussen vraag- en gastouder bij de voorziening voor gastouderopvang. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.

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

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau in ieder geval tweemaal per jaar het adres waar de opvang door de gastouder plaatsvindt bezoekt. Het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder is een onderdeel van één van deze bezoeken.

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

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de gastouderopvang jaarlijks mondeling met de vraagouders wordt geëvalueerd en legt de evaluatie schriftelijk vast.

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

De houder van een gastouderbureau toetst jaarlijks bij een bezoek aan de voorziening voor gastouderopvang of deze aan de volgende eisen voldoet:

- de voorziening beschikt over voldoende speel- en slaapruiimte, waaronder begrepen voor kinderen tot anderhalf jaar een op het aantal kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruiimte;
- 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)

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : Welkom-Kind Lelystad/Dronten e.o.
Website : <http://www.welkom-kind.nl>
Vestigingsnummer KvK : 000030493927
Aantal kindplaatsen :

Gegevens houder

Naam houder : C. de Vries
KvK nummer : 90420403
Aansluiting geschillencommissie : Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Flevoland
Adres : Postbus 1120
Postcode en plaats : 8200 BC LELYSTAD
Telefoonnummer : 088-0029910
Onderzoek uitgevoerd door : M. Smid

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Lelystad
Adres : Postbus 91
Postcode en plaats : 8200 AB LELYSTAD

Planning

Datum inspectie : 08-10-2024
Opstellen concept inspectierapport : 11-10-2024
Zienswijze houder : 11-10-2024
Vaststelling inspectierapport : 14-10-2024
Verzenden inspectierapport naar houder : 14-10-2024
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 14-10-2024
Openbaar maken inspectierapport :

Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

Geachte Toezichthouder,

Dank voor het rapport. Ik heb nog enkele punten van feedback.

Verder zijn we dankbaar dat onze inzet om kwaliteit te leveren in het rapport zichtbaar is. Ons doel is goed en transparant werk te leveren aan gast- en vraagouders. Dat de kinderen opgevangen worden in een omgeving waar ze zich veilig voelen en kunnen ontwikkelen.

Met vriendelijke groet,

C. de Vries
GOB Welkom-Kind