

Inspectierapport

Hoera Gastouderopvang (GOB)

Kerkstraat 32

5981 CG Panningen

Registratienummer 737818669

Toezichthouder: GGD Limburg-Noord

In opdracht van gemeente: Peel en Maas

Datum inspectie: 01-12-2020

Type onderzoek: Jaarlijks onderzoek

Status: Definitief

Datum vaststelling inspectierapport: 11-02-2021

Inhoudsopgave

Het onderzoek.....	3
Onderzoeksopzet.....	3
Beschouwing	3
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.....	11
Ouderrecht	13
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht	15
Overzicht getoetste inspectie-items	18
Registratie, wijzigingen en naleving handhaving.....	18
Pedagogisch beleid	18
Personeel.....	18
Veiligheid en gezondheid.....	19
Ouderrecht	19
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht	21
Gegevens voorziening.....	23
Opvanggegevens	23
Gegevens houder.....	23
Gegevens toezicht.....	23
Gegevens toezichthouder (GGD)	23
Gegevens opdrachtgever (gemeente).....	23
Planning	23
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau	25

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.

Dit rapport is tot stand gekomen door onderzoek op basis van risicogestuurd toezicht. Om meer maatwerk bij het toezicht in de kinderopvang mogelijk te maken zijn de inspectieactiviteiten met behulp van het model risicoprofiel bepaald.

Risicogestuurd toezicht betekent dat er intensiever geïnspecteerd zal worden waar nodig en minder intensief waar gebleken is dat dit kan. Hierbij ligt de nadruk vooral op die zaken die het meest direct bijdragen aan de kwaliteit van de kinderopvang.

Achterin dit rapport is te lezen welke inspectie-items zijn getoetst.

Beschouwing

Overmacht

De houder heeft niet aan alle kwaliteitseisen voldaan. Door corona gelden er mogelijk verzachtende omstandigheden. Wanneer dat zo is, heeft de toezichthouder die omstandigheden in het rapport beschreven en heeft het advies niet handhaven aan de gemeente gegeven.

Algemeen

Deze beschouwing beschrijft de resultaten van het jaarlijks onderzoek. Na de feiten over het gastouderbureau en de inspectiegeschiedenis, volgen de belangrijkste bevindingen. Deze worden in het rapport per item uitgewerkt.

Feiten over Hoera Gastouderopvang

Hoera Gastouderopvang is sinds 25 maart 2015 geregistreerd in het LRKP. Het gastouderbureau (GOB) wordt geleid door de houder, het hoofd van het Servicepunt, twee bemiddelingsmedewerkers en een administratief medewerkster. Er zijn tijdens dit onderzoek 63 gastouders aangesloten bij Hoera gastouderopvang.

Hoera kindercentra is als organisatie al meer dan 25 jaar actief in de kinderopvang met locaties in de gemeentes Leudal, Nederweert, Peel en Maas en Weert. In 2015 is Hoera ook gestart met gastouderopvang als aanvulling op het bestaande aanbod.

Inspectiegeschiedenis

10-02-2015: onderzoek voor registratie; geen tekortkomingen, de houder mag starten;

09-06-2015: onderzoek na registratie; geen tekortkomingen;

17-11-2016: jaarlijks onderzoek; 1 tekortkoming: er is geen oudercommissie ingesteld, geen handhaving geadviseerd, houder voldoet aan de inspanningsverplichting;

07-12-2017: jaarlijks onderzoek; 1 tekortkoming: er is nog steeds geen oudercommissie ingesteld, geen handhaving geadviseerd, houder voldoet aan de inspanningsverplichting;

17-10-2018: jaarlijks onderzoek; Er zijn twee tekortkomingen geconstateerd: de evaluatiegesprekken met de vraagouders vinden niet structureel mondeling plaats en niet alle gastouders worden aantoonbaar jaarlijks (iedere 12 maanden) bezocht voor een voortgangsgesprek;

17-07-2019: nader onderzoek en jaarlijks onderzoek; Uit deze onderzoeken blijkt dat de tekortkoming op de uitvoering van het jaarlijks voortgangsgesprek met de gastouder is opgelost. De tekortkoming op de uitvoering van de jaarlijkse mondelinge evaluatie is nog niet geheel opgelost;

11-02-2020: nader onderzoek; uit dit onderzoek blijkt dat de tekortkoming op de uitvoering van de jaarlijkse mondelinge evaluatie met vraagouders is opgelost.

Bevindingen huidig onderzoek

Op basis van het huidige jaarlijks onderzoek blijkt dat GOB Hoera Gastouderopvang voldoet aan de in dit rapport getoetste eisen uit de Wet kinderopvang, op tekortkomingen binnen de volgende items na:

- Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang: een gastouder is niet gekoppeld in het PRK aan het gastouderbureau;
- Risico-inventarisatie Veiligheid en gezondheid: enkele risico-inventarisaties zijn middels videobellen uitgevoerd in plaats van een (verplicht) fysiek huisbezoek af te leggen op de opvanglocatie;
- Kwaliteitscriteria: enkele voortgangsgesprekken zijn middels videobellen uitgevoerd in plaats van een (verplicht) bezoek aan het opvangadres te brengen.

Voor de eerstgenoemde tekortkoming heeft de houder gebruik gemaakt van het aangeboden herstelaanbod door de toezichthouder. Deze tekortkoming is binnen de hiervoor gestelde termijn opgelost.

Voor de tekortkomingen die ontstaan zijn doordat een fysiek bezoek aan de opvanglocatie niet mogelijk was wegens de toen geldende Corona-maatregelen, zijn verzachtende omstandigheden geformuleerd in verband met een overmachtssituatie.

Voor een inhoudelijke toelichting op de getoetste voorwaarden wordt verwezen naar de verdere inhoud van deze rapportage.

Advies aan College van B&W

Geen handhaving.

De houder heeft niet aan alle kwaliteitseisen kunnen voldoen vanwege de corona-maatregelen. De houder heeft een alternatief gevonden om toch de kwaliteit te kunnen waarborgen. Door corona gelden er verzachtende omstandigheden. In het rapport staan twee overtredingen beschreven waarop deze verzachtende omstandigheden van toepassing zijn.

Observaties en bevindingen

Registratie, wijzigingen en naleving handhaving

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

Een houder mag geen gastouderbureau starten voordat de GGD een inspectieonderzoek heeft uitgevoerd. Er moet een schriftelijke overeenkomst zijn tussen de houder van het gastouderbureau en de ouder(s). Als de gemeente besluit dat de houder mag starten, komt het gastouderbureau in het Landelijk Register Kinderopvang. Wanneer er wijzigingen zijn, is de houder verplicht om deze door te geven.

De houder moet verplichtingen uit eventuele handhaving op tijd zijn nagekomen.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

Wijzigingen

De houder geeft wijzigingen in de daartoe aangewezen gegevens tijdig door aan de gemeente. Dit blijkt uit het interview met de bemiddelingsmedewerkers, de administratie van het gastouderbureau en een controle in het landelijk register kinderopvang.

Tijdens de inspectie heeft het gastouderbureau een bemiddelingsrelatie met 68 geregistreerde gastoudervoorzieningen in het LRK. 5 gastouders verzorgen opvang aan huis op twee locaties en staan dus tweemaal geregistreerd in het LRK. Uit de administratie van het gastouderbureau blijkt dat zij 63 unieke gastouders bemiddelen. Dit komt overeen met het aantal gastouders volgens het LRK. Wijzigingen, waaronder uitschrijvingen van gastouders, worden tijdig doorgegeven door het gastouderbureau aan de gemeente.

Conclusie

Er wordt voldaan aan de getoetste voorwaarde.

Gebruikte bronnen

- Interview (2 bemiddelingsmedewerkers en het Hoofd Servicepunt van Hoera)
- Landelijk Register Kinderopvang
- Overzicht bemiddelde gastouders in (digitaal) administratiesysteem

Pedagogisch beleid

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

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/zij 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. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

Pedagogische praktijk

De houder draagt er zorg voor dat alle bij haar gastouderbureau aangesloten gastouders een pedagogisch beleid uitvoeren dat in de praktijk leidt tot verantwoorde opvang. Dit blijkt uit het interview met de bemiddelingsmedewerkers en het Hoofd Servicepunt.

In de inspectierapporten van de 8 onderzoeken die het afgelopen jaar zijn uitgevoerd bij gastouders die zijn aangesloten bij Hoera Gastouderopvang, is beschreven dat deze gastouders voldoen aan de voorwaarden binnen het item 'Pedagogische praktijk'.

De gastouders hebben inzage in het actuele pedagogisch beleidsplan van Hoera Gastouderopvang via hun digitale portaal en op papier in hun klapper die door het gastouderbureau is samengesteld.

De houder informeert de gastouder over het pedagogisch beleid tijdens de face-to-face intakegesprekken en het maakt onderdeel uit van de jaarlijkse voortgangsgesprekken. De pedagogische praktijk wordt dan geobserveerd (indien mogelijk) en besproken. Ook wordt casuïstiek voorgelegd om inzicht te krijgen in het pedagogisch handelen van de gastouder. Daarnaast kunnen gastouders terecht bij het gastouderbureau met hun pedagogische vragen.

Normaliter kunnen de aangesloten gastouders meerdere workshops in het jaar bijwonen. Door de coronamaatregelen zijn veel niet-verplichte workshops geannuleerd. De drie bijeenkomsten met betrekking tot de meldcode kindermishandeling zijn wel (deels online) doorgegaan (d.d. 9-3-2020, 12-3-2020 en 3-6-2020 en 29-06-2020). Begin 2020, vóór de Corona-maatregelen, zijn twee workshops georganiseerd: 'Kinderen en emoties' (13-02-2020, 23 deelnemers) en 'Blij lijf' (14-01-2020, 11 deelnemers). Ook op 16-11-2020 is de online-workshop 'Kinderen en emoties' aangeboden aan de gastouders.

Via meerdere nieuwsbrieven per jaar worden gastouders op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van gastouderopvang en ook worden er tips gegeven (bijv. uitleg over de documenten die ze kunnen vinden in hun gastouderportaal). Dit jaar is er aantoonbaar veel aandacht besteed aan de gevolgen van corona(maatregelen) voor gastouders en ouders.

Conclusie

De houder voldoet aan de getoetste voorwaarde.

Gebruikte bronnen

- Interview (2 bemiddelingsmedewerkers en het Hoofd Servicepunt van Hoera)

- Website (www.hoerakindercentra.nl)
- Nieuwsbrieven (steekproef)
- Overzicht workshops
- Aanwezigheidsregistratie workshops
- Steekproef verslaglegging voortgangsgesprek met gastouder

Personeel

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

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. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

De houder, de twee bemiddelingsmedewerkers, de administratief medewerkster en het Hoofd Servicepunt zijn in het bezit van een VOG en zijn hiermee tijdig ingeschreven en gekoppeld in het personenregister kinderopvang (PRK).

Uit een steekproefcontrole van 31 gastoudervoorzieningen in het PRK en het overzicht van de VOG-plichtigen in de administratie van het gastouderbureau blijkt dat de inschrijvingen en koppelingen van de wettelijk vereiste personen in orde zijn op één gastouder na. Ze is wel ingeschreven in het PRK, en wordt dus continue gescreend, maar ze is niet gekoppeld aan GOB Hoera Gastouderopvang vóór de start van haar werkzaamheden. De inschrijving en koppeling van haar twee huisgenoten zijn wel in orde.

Uit het interview en navraag bij het Servicepunt blijkt dat het gaat om een incident. De opdracht tot koppeling is gegeven door de bemiddelingsmedewerker aan de medewerker die toegang heeft tot het PRK en de koppeling kan maken. Echter is dit per abuis niet goed gedaan, maar is wel de bevestiging afgegeven dat de koppeling gemaakt is aan de bemiddelingsmedewerker. Het feit dat de huisgenoten wel gekoppeld zijn, sterkt deze uitleg.

Herstelaanbod

De toezichthouder heeft de houder een herstelaanbod gedaan om de ontbrekende koppeling in het PRK in orde te maken. Dit is op 2-12-2020 alsnog gebeurd door de houder. De tekortkoming is hiermee hersteld.

De houder draagt zorg voor de borging van tijdige registratie en koppeling van de gastouders en de hierbij behorende vereiste personen door een overzicht van de VOG-plichtigen op te vragen bij de gastouders tijdens de intakegesprekken en dit daarna jaarlijks opnieuw te inventariseren tijdens de voortgangsgesprekken. Ook kunnen de gastouders tussentijds via het portaal zelf doorgeven welke structureel aanwezig er zijn. Via het Servicepunt wordt dan een link gestuurd waarmee de VOG aangevraagd kan worden. Dit wordt ook vastgelegd in de administratie van het gastouderbureau.

Het softwaresysteem waarmee de houder de administratie voert is zo ingericht dat de bemiddelingsmedewerkers wordt 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.

NB. In het geval van de hierboven beschreven tekortkoming kwam er geen notificatie, omdat in het systeem aangegeven was door de bemiddelingsmedewerker dat de koppeling in orde was van de gastouder, na ontvangst van de bevestiging van de koppeling van het Servicepunt.

Conclusie

De houder voldoet na gebruikmaking van een herstelaanbod aan de getoetste wettelijke kwaliteitseisen binnen dit item.

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 en het Hoofd Servicepunt verklaren tijdens het inspectiebezoek dat op jaarbasis tenminste 16 uur per aangesloten gastouder wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling. Ze benoemen welke activiteiten zij registreren als bemiddeling en begeleiding; dit betreffen wettelijke onderdelen volgens de Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang. Uit een steekproefcontrole van gastouderdossiers en bijbehorende vastgelegde contactmomenten blijkt dat de houder zorgdraagt voor de besteding van het minimaal aantal vereiste uren aan begeleiding en bemiddeling per gastouder.

Ten tijde van het onderzoek zijn er 63 unieke gastouders aangesloten bij het gastouderbureau. Dat betekent dat er in totaal minimaal 1008 uur op jaarbasis besteed dient te worden aan begeleiding en bemiddeling. Uitgaande van 46 werkbare weken is er (afgerond) 22 uur per week nodig aan personeelsformatie. De beschikbare werkuren voor begeleiding en bemiddeling zijn ruim voldoende in verhouding tot het vereiste aantal uren per gastouder; de twee bemiddelingsmedewerkers werken gezamenlijk 50 uur per week voor het gastouderbureau (24 en 26 uur). Daarnaast is er een administratief medewerkster aangesteld voor 11 uur per week. Zij zorgt voor de vereiste uitvoering van de jaarlijkse evaluaties met de vraagouders en de verslaglegging hiervan in het vraagouderdossier.

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.

Conclusie

Aan de getoetste voorwaarde binnen dit item wordt voldaan.

Gebruikte bronnen

- Interview (2 bemiddelingsmedewerkers en het Hoofd Servicepunt van Hoera)
- Personenregister Kinderopvang
- Landelijk Register Kinderopvang
- Overzicht personen die over een VOG moeten beschikken (GOB Hoera Gastouderopvang (uit Portabase))
- Overzicht medewerkers GOB Hoera gastouderopvang

- Gastouderdossiers (steekproef)

Veiligheid en gezondheid

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

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 opvang-woning 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. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

Tijdens het inspectiebezoek heeft de toezichthouder een steekproef uitgevoerd. Er zijn 10 dossiers (opvanglocaties) uit het bestand van het gastouderbureau beoordeeld. Uit de dossiers van de aangesloten gastouders en uit het interview met de bemiddelingsmedewerkers blijkt dat:

- jaarlijks de veiligheids- en gezondheidsrisico's worden geïnventariseerd die de opvang van kinderen in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes met zich brengt. Dit gebeurt samen met de gastouder.
- de veiligheids- en gezondheidsrisico's worden besproken met de gastouders. Tijdens huisbezoeken observeert de houder of er gehandeld wordt conform de risico-inventarisatie (RIE);
- het oplossen van eventuele openstaande maatregelen wordt geborgd doordat in het plan van aanpak wordt aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn dienen te worden genomen. Via een foto of een extra huisbezoek wordt gecontroleerd of de benodigde maatregelen genomen zijn na afloop van de afgesproken termijn.

Een vereiste is dat het opvangadres ieder jaar wordt bezocht door een bemiddelingsmedewerker voor het uitvoeren van de RIE samen met de gastouder. Tijdens de inspectie blijkt dat niet alle RIE's zijn uitgevoerd tijdens een fysiek huisbezoek.

Verzachtende omstandigheden

In de periode van 16 maart 2020 tot 1 juli 2020 hebben de bemiddelingsmedewerkers geen huisbezoeken uitgevoerd in verband met de coronamaatregelen.

Om de nadelige gevolgen van het niet nakomen van de voorwaarde in te perken, zijn de risico-inventarisaties wél uitgevoerd, maar dan middels videobellen. Hierdoor was het toch mogelijk om een beeld te krijgen van de actuele situatie van de opvanglocatie met betrekking tot de veiligheids- en gezondheidsrisico's. Het plan van aanpak is telefonisch met de gastouder besproken. Verantwoorde gastouderopvang in een veilige en gezonde omgeving is op dit vlak hiermee voldoende geborgd door de houder.

Conclusie

Er wordt niet geheel voldaan aan de getoetste voorwaarden in verband met overmacht door de corona-maatregelen.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde niet 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)

Gebruikte bronnen

- Interview (2 bemiddelingsmedewerkers en het Hoofd Servicepunt van Hoera)
- Risico-inventarisatie('s) veiligheid en gezondheid (steekproef 10 gastouderdossiers)
- Inzage in notities van contactmomenten

Ouderrecht

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

De houder van het gastouderbureau moet ouders informeren over een aantal onderwerpen. Zo informeert hij/zij 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. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

Informatie

Overeenkomst met ouders

De houder laat in de schriftelijke overeenkomst met de vraagouder duidelijk zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (bureaunkosten) en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat.

Laatste inspectierapport op website

Op de website van het gastouderbureau is het meest recente inspectierapport van dit gastouderbureau goed te vinden. Daarbij staat ook een verwijzing naar het landelijk register kinderopvang voor alle inspectierapporten van de gastouders die zijn aangesloten bij Hoera Gastouderopvang.

Geschillencommissie

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 onder meer inzichtelijk voor ouders via de website van Hoera.

Conclusie

Er wordt voldaan aan de getoetste voorwaarden binnen dit item.

Oudercommissie

De houder beschikt over een reglement oudercommissie dat voldoet aan alle inhoudelijke eisen. De oudercommissie van GOB Hoera Gastouderopvang bestaat momenteel uit 5 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 het interview met de bemiddelingsmedewerkers en de notulen van de meest recente oudercommissiebijeenkomst (15-09-2020).

Conclusie

Er wordt aan de getoetste voorwaarden voldaan.

Klachten en geschillen

De houder heeft een regeling voor de afhandeling van klachten getroffen 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. 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 de houder.

De houder is aangesloten bij een door de minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie. In het jaar 2019 zijn geen geschillen ingediend tegen de houder bij de Geschillencommissie. Het klachtenvrij-certificaat 2019 staat op de website van de houder.

Conclusie

Er wordt voldaan aan de getoetste wettelijke voorwaarden.

Gebruikte bronnen

- Reglement oudercommissie
- Notulen oudercommissie (d.d. 15-09-2020)
- Informatiemateriaal voor ouders (www.hoerakindercentra.nl en ouderportaal Portabase)
- Website (www.hoerakindercentra.nl)
- Overzicht samenstelling oudercommissie
- Klachtenregeling
- Aansluiting geschillencommissie
- Klachtenvrij-certificaat 2019 van de Geschillencommissie
- Interview met bemiddelingsmedewerkers en Hoofd Servicepunt

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

- 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 opvang-woningen aan de eisen voldoen;
- dat de administratie van het gastouderbureau op orde is.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

Kwaliteitscriteria

Jaarlijkse huisbezoeken

Uit een steekproef van 10 gastouderdossiers en het interview met de bemiddelingsmedewerkers blijkt dat niet iedere opvanglocatie tweemaal per jaar bezocht is door een bemiddelingsmedewerker. Een vereiste is dat dit wel gebeurt en dat het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder hier onderdeel van uitmaakt.

Verzachtende omstandigheden

In de periode van 16 maart 2020 tot 1 juli 2020 hebben de bemiddelingsmedewerkers geen huisbezoeken uitgevoerd in verband met de coronamaatregelen.

Om de nadelige gevolgen van het niet nakomen van deze voorwaarde in te perken, zijn de voortgangsgesprekken wél tijdig uitgevoerd, maar dan middels videobellen. De voortgangsverslagen zijn ingezien tijdens de inspectie. Hierop is duidelijk vastgelegd wanneer en op welke wijze het gesprek heeft plaatsgevonden.

Mondelinge evaluaties met vraagouders

De houder evalueert jaarlijks mondeling de gastouderopvang met de vraagouders en legt deze schriftelijk vast. Dit blijkt uit het interview met de medewerkster die zorgdraagt voor de uitvoering en vastlegging van de vraagouderevaluaties. Ook is een steekproef van 10 vraagouderdossiers uitgevoerd en zijn de verslagen van de evaluatiegesprekken met de ouders ingezien.

Vorig jaar heeft de houder de werkwijze voor de uitvoering van de vraagouderevaluaties gewijzigd. Deze gewijzigde werkwijze is schriftelijk vastgelegd en zorgt in de praktijk aantoonbaar voor een borging van de uitvoering van een mondelinge jaarlijkse evaluatie met de vraagouders en een duidelijke vastlegging in hun dossier.

Conclusie

Er wordt niet geheel voldaan aan de getoetste voorwaarden binnen dit item in verband met overmacht door de corona-maatregelen.

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

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)

Administratie gastouderbureau

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

- De administratie bevat een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang, dit jaaroverzicht voldoet aan de gestelde eisen;
- De administratie bevat een jaaroverzicht per vraagouder, dit jaaroverzicht voldoet aan de gestelde eisen;
- 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, BSN en geboortedatum;
- 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 overzicht van de omvang en samenstelling van de oudercommissie en afschrift van het reglement van de oudercommissie.

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 (2 bemiddelingsmedewerkers en het Hoofd Servicepunt van Hoera)
- Schriftelijke overeenkomst(en)
- Personenregister Kinderopvang
- Landelijk Register Kinderopvang
- Reglement oudercommissie
- Notulen oudercommissie (d.d. 15-09-2020)
- Website (www.hoerakindercentra.nl)
- Overzicht gekoppelde kinderen
- Overzicht personen die over een VOG moeten beschikken (GOB Hoera Gastouderopvang (uit Portabase))

- Overzicht samenstelling oudercommissie
- Overzicht aangesloten gastouders
- Afschriften betalingsverkeer vraag- en gastouder
- Jaaroverzicht per voorziening gastouderopvang
- Jaaroverzicht per vraagouder
- Verslag(en) jaarlijks(e) bezoek(en) en voortgangsgesprek(ken)
- Interview met (administratief) medewerkster vraagouderevaluaties
- Steekproef 10 risico-inventarisaties
- Werkwijze uitvoering vraagouderevaluaties Hoera gastouderopvang

Overzicht getoetste inspectie-items

Registratie, wijzigingen en naleving handhaving
Wijzigingen
<p>De houder van een gastouderbureau doet van een wijziging in de daartoe aangewezen gegevens onverwijld mededeling aan het college, nadat deze wijziging hem bekend is geworden. Hierbij verzoekt de houder de gegevens te wijzigen. (art 1.47 lid 1 Wet kinderopvang; art 7 lid 2 en 3 Besluit landelijk register kinderopvang, register buitenlandse kinderopvang en personenregister kinderopvang)</p>
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>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> <p>In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:</p> <ol style="list-style-type: none">de houder of voorgenomen houder van een gastouderbureau;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>
Personeelsformatie per gastouder
<p>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)</p>

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)

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, 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 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)

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 : Hoera Gastouderopvang
Website : <http://www.hoerakindercentra.nl>
Vestigingsnummer KvK : 000023287764
Aantal kindplaatsen :

Gegevens houder

Naam houder : Stichting Hoera kindercentra
Adres houder : Kerkstraat 32
Postcode en plaats : 5981 CG Panningen
Website : www.hoerakindercentra.nl
KvK nummer : 14119365
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 : Peel en Maas
Adres : Postbus 7088
Postcode en plaats : 5980 AB PANNINGEN

Planning

Datum inspectie : 01-12-2020
Opstellen concept inspectierapport : 22-01-2021
Zienswijze houder : Niet van toepassing
Vaststelling inspectierapport : 11-02-2021

Verzenden inspectierapport naar houder : 11-02-2021
Verzenden inspectierapport naar : 11-02-2021
gemeente
Openbaar maken inspectierapport : 18-02-2021

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.