

# Inspectierapport

Kiddie Care (GOB)

Fazantenpad 13

3291 XA Strijen

Registratienummer 144504509

Toezichthouder:	Dienst Gezondheid en Jeugd
In opdracht van gemeente:	Hoeksche Waard
Datum inspectie:	19-06-2024
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief

# Inhoudsopgave

Het onderzoek .....	3
Onderzoeksopzet .....	3
Beschouwing .....	3
Advies aan College van B&W .....	3
Observaties en bevindingen .....	4
Pedagogisch beleid.....	4
Personeel.....	5
Ouderrecht.....	6
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....	9
Overzicht getoetste inspectie-items .....	12
Pedagogisch beleid.....	12
Personeel.....	12
Ouderrecht.....	12
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....	14
Gegevens voorziening .....	17
Opvanggegevens .....	17
Gegevens houder.....	17
Gegevens toezicht .....	17
Gegevens toezichthouder (GGD) .....	17
Gegevens opdrachtgever (gemeente) .....	17
Planning .....	17
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau .....	19

# 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.

De toezichthouder heeft de volgende inspectieactiviteiten uitgevoerd:

- Documentenonderzoek naar het pedagogisch beleid, evaluatiegesprekken, voortgangsgesprekken, de klachtenregeling en overzichten.
- Op 19 juni 2024 heeft de toezichthouder het gastouderbureau bezocht. De toezichthouder heeft gesproken met de houder.
- De toezichthouder heeft dossiers van gastouders en vraagouders steekproefsgewijs ingezien.

## **Beschouwing**

### **Eindconclusie**

De toezichthouder concludeert dat de houder voldoet aan de beoordeelde voorwaarden.

Hieronder beschrijft de toezichthouder de algemene kenmerken van dit gastouderbureau, de onderzoeksgeschiedenis en de bevindingen op hoofdlijnen.

### **Algemene kenmerken**

Gastouderbureau Kiddie Care biedt voornamelijk gastouderopvang in de gemeente Hoeksche Waard. Het gastouderbureau heeft ten tijde van het inspectiebezoek 17 gastouders. De gastouders bieden opvang aan kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar. De houder werkt zelf als bemiddelingsmedewerker. Zij heeft geen ander personeel in dienst.

### **Onderzoeksgeschiedenis**

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

Op 21 juni 2022 heeft de toezichthouder een jaarlijks onderzoek uitgevoerd. De toezichthouder constateerde 2 tekortkomingen. Namelijk:

- Niet alle voortgangsgesprekken met de gastouders zijn jaarlijks (binnen 12 maanden) uitgevoerd
- Niet alle evaluatiegesprekken met de vraagouders zijn jaarlijks (binnen 12 maanden) uitgevoerd

Op 11 juli 2023 heeft de toezichthouder een jaarlijks onderzoek uitgevoerd. De houder voldeed aan de beoordeelde voorwaarden.

### **Bevindingen op hoofdlijnen**

Uit het gesprek met de houder blijkt dat zij gastouders actief begeleidt door middel van huisbezoeken, telefonisch contact, e-mailcontact en WhatsApp. Ook organiseert zij verschillende trainingen en biedt zij online modules aan aan de gastouders. De administratie van het gastouderbureau is overzichtelijk ingericht.

## **Advies aan College van B&W**

Geen handhaving.

# Observaties en bevindingen

## Pedagogisch beleid

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

- pedagogische praktijk.

Hieronder staat de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

### **Pedagogische praktijk**

De houder voldoet aan de gestelde eis.

De houder, tevens bemiddelingsmedewerker, zorgt ervoor dat gastouders op alle voorzieningen voor gastouderopvang het pedagogisch beleid uitvoeren.

De houder doet dit op de volgende manieren:

- Bij het intakegesprek krijgen gastouders het pedagogisch beleid. De houder bespreekt het beleid dan in grote lijnen met de gastouder.
- De gastouder krijgt digitaal een informatiemap als zij een overeenkomst aangaat met de houder. In de informatiemap zit onder andere het pedagogisch beleid.
- Tijdens het jaarlijkse voortgangsgesprek bespreekt de houder het pedagogisch beleid met de gastouder.
- Gastouders kunnen deelnemen aan online modules van Kinderwijs TV.

Tijdens de bezoeken die de houder brengt op de opvanglocatie observeert en bespreekt zij het handelen van de gastouder.

### **Gebruikte bronnen**

- Gesprek houder
- Vragenlijst houder gastouderbureau

## Personeel

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

- verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang.

Hieronder staat de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

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

De houder voldoet aan de kwaliteitseisen over de VOG's en het PRK. Dit blijkt uit de volgende gegevens:

De toezichthouder ziet dat de houder staat ingeschreven in het PRK en is gekoppeld aan het gastouderbureau.

Ook de gastouders, eventuele volwassen huisgenoten en structureel aanwezig op de voorziening staan ingeschreven in het PRK. Zij zijn ook gekoppeld aan het gastouderbureau.

Om dit te beoordelen heeft de toezichthouder gekeken in het PRK.

Dit deed zij voorafgaand aan het locatiebezoek om:

- te beoordelen of de medewerkers van het gastouderbureau zijn ingeschreven en gekoppeld;
- in 8 dossiers te beoordelen of de gastouders zijn ingeschreven en gekoppeld.

De toezichthouder heeft het PRK bekeken tijdens het locatiebezoek om:

- te beoordelen of eventueel structureel aanwezig op de voorzieningen uit de steekproef zijn ingeschreven en gekoppeld.

### **Gebruikte bronnen**

- Gesprek houder
- Personenregister Kinderopvang
- 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**

De houder informeert de ouders over de verplichte onderwerpen.

Hieronder staat per onderdeel waaruit blijkt dat de houder aan de wettelijke voorwaarden voldoet:

#### Schriftelijke overeenkomsten

De houder heeft drie schriftelijke overeenkomsten, namelijk:

- Overeenkomst gastouderbureau - vraagouder
- Overeenkomst gastouder - vraagouder
- Overeenkomst gastouderbureau - gastouder.

In de overeenkomst tussen gastouder en vraagouder staat duidelijk welk bedrag de gastouder betaald krijgt. In de overeenkomst tussen gastouderbureau en vraagouder staat duidelijk wat de bureau- en bemiddelingskosten zijn (de uitvoeringskosten).

Gastouderbureau Kiddie Care maakt voor de kassiersfunctie gebruik van het digitale administratie systeem Portabase.

De toezichthouder heeft 8 dossiers van vraagouders ingezien. Zij heeft de volgende punten beoordeeld:

- Of de contracten aanwezig zijn.
- Of de contracten ondertekend zijn.
- Of de bedragen aan de gastouder en uitvoeringskosten aan het gastouderbureau in het contract staan.

#### Informatie over het beleid van de houder

De houder informeert vraagouders en iedereen die daarnaar vraagt over het beleid van de houder.

De houder geeft deze informatie op de volgende manieren:

- Middels het informatieboekje.
- Tijdens het intakegesprek.
- Via de website.

#### Informatie over de bereikbaarheid

De houder is te bereiken via de telefoon en via de e-mail. Via de website zijn deze contactgegevens te vinden.

#### Inspectierapport

Het inspectierapport is in te zien op de website van Kiddie Care. Hier is het meest recente rapport makkelijk te vinden.

### Informatie over de Geschillencommissie

De houder brengt de mogelijkheid om geschillen in te dienen onder de aandacht van de ouders door middel van:

- Het informatieboekje.
- Tijdens het intakegesprek.
- Via het klachtenjaarverslag.
- Via de website.

### **Oudercommissie**

De houder voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen over de oudercommissie.

Hieronder staat per onderdeel beschreven waaruit blijkt dat de houder aan de wettelijke voorwaarden voldoet:

#### Oudercommissie

Op dit moment zit er nog 1 ouder in de oudercommissie, nadat er vorig jaar in juli 2 ouders zijn gestopt omdat hun kinderen geen opvang meer nodig hadden. Een oudercommissie dient minimaal uit 2 leden te bestaan. De houder werft nieuwe leden doormiddel van de nieuwsbrief en tijdens de evaluatiegesprekken met de vraagouders.

#### Alternatieve ouderraadpleging

Omdat bij Kiddie Care minder dan 50 gastouders aangesloten zitten, kan de houder gebruik maken van alternatieve ouderraadpleging.

De houder moet ouders op een andere manier betrekken bij de volgende onderwerpen:

- De manier waarop uitvoering wordt gegeven aan artikel 1.56, eerste lid.
- Het pedagogisch beleid dat de gastouder uitvoert.
- Al het beleid over voeding.
- Het algemene beleid op het gebied over opvoeding, veiligheid en gezondheid.
- De openingstijden.
- De vaststelling of de wijziging van de interne klachtenregeling.
- De wijziging van de prijs van gastouderopvang.

De houder geeft aan dat als er wijzigingen zullen plaatsvinden binnen deze onderwerpen, zij ouders hierbij zal betrekken door via de nieuwsbrief vragen te stellen en advies te vragen.

### **Klachten en geschillen**

De houder voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen voor de afhandeling van klachten en geschillen.

Hieronder wordt per onderdeel beschreven waaruit blijkt dat de houder aan de wettelijke voorwaarden voldoet:

#### Klachtenregeling

Gastouderbureau Kiddie Care heeft een interne klachtenregeling voor de behandeling van klachten van ouders. Deze regeling geeft ouders de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen over:

- gedragingen van de houder of een personeelslid jegens een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen houder en ouder.

De houder heeft de regeling schriftelijk vastgelegd in het document 'Interne klachtenregeling GOB Kiddie Care'. Een ouder moet een klacht schriftelijk indienen. De klachtenregeling beschrijft hoe de houder de klacht daarna behandelt.

#### Informatie over de klachtenregeling

De houder informeert ouders over de klachtenregeling doormiddel van:

- Het informatieboekje.
- Tijdens het intakegesprek.
- Via het klachtenjaarverslag.
- Via de website.

#### Klachtenjaarverslag

Over het jaar 2023 is geen klachtenjaarverslag vereist. Er zijn voor dit gastouderbureau geen klachten ingediend in 2023. De houder heeft dit bevestigd.

#### Geschillencommissie Kinderopvang

De houder is aangesloten bij de erkende landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Hier worden geschillen behandeld over:

- het gedrag van de houder of bij de houder werkzame personen jegens ouders of kind;
- het contract tussen houder en ouder;
- geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht.

#### **Gebruikte bronnen**

- Gesprek houder
- Klachtenvrijbrief De Geschillencommissie Kinderopvang
- Aansluiting De Geschillencommissie Kinderopvang
- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Website
- Interne Klachtenregeling GOB Kiddie Care (ontvangen op 10 juni 2024)
- Overeenkomst gastouderbureau – vraagouder (ingezien in 8 dossiers)
- Overeenkomst gastouder – vraagouder (ingezien in 8 dossiers)



## Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

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

- kwaliteitscriteria.

Hieronder staat de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

### **Kwaliteitscriteria**

Het gastouderbureau voldoet aan de gestelde eisen.

Hieronder wordt per onderdeel beschreven waaruit blijkt dat de houder aan de wettelijke voorwaarden voldoet:

#### Verantwoord aantal op te vangen kinderen per gastouder

In een tabel in Portabase vult de houder de opvangdagen van alle kinderen in die via Kiddie Care worden opgevangen. De gastouder vult haar eigen kinderen in en ook de kinderen die via andere gastouderbureaus worden opgevangen.

De houder houdt de wijzigingen bij van kinderen die via Kiddie Care worden opgevangen. De gastouders dienen wijzigingen van hun eigen kinderen en kinderen van andere gastouderbureaus door te geven en zelf aan te passen in het schema. De houder vraagt om de paar maanden aan de gastouders of alles actueel is. Daarnaast controleert zij de bezetting zelf ook.

#### Gebruik van de voorgeschreven voertaal

De houder zorgt ervoor dat alle gastouders tijdens de opvang de Nederlands spreken met de kinderen.

#### Intake- en koppelingsgesprek

Met iedere nieuwe vraag- en gastouder voert de houder een intakegesprek. Als de houder een koppeling heeft gemaakt, houdt zij een koppelingsgesprek op de opvanglocatie. Voor het koppelingsgesprek hebben de vraag- en gastouder vaak al informeel kennis gemaakt met elkaar.

#### Minimaal 2 keer per jaar bezoek aan de opvanglocatie

De houder bezoekt ieder opvangadres minimaal 2 keer per jaar. Tijdens 1 van de huisbezoeken voert de houder het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder. Tijdens het andere bezoek neemt houder de risico-inventarisatie af op de voorziening.

Daarnaast gaat de houder elk jaar langs op de dag van de gastouder om elke gastouder een klein presentje te geven. En de koppelingsgesprekken met nieuwe kinderen vinden ook op de opvanglocatie plaats.

Om te beoordelen of de houder iedere voorziening 2 keer per jaar bezoekt, heeft de toezichthouder 8 dossiers van gastouders ingezien.

### Het voortgangsgesprek met de gastouder

De houder voert jaarlijks een voortgangsgesprek met iedere gastouder. Dit doet zij op de opvanglocatie.

Van te voren vraagt zij de gastouder een vragenlijst in te vullen. Hierin staan onder andere de volgende vragen:

- Heb je jezelf een doel/doelen gesteld het afgelopen jaar op werkgebied? Zo ja, kun je die noemen en aangeven op welke manier je hieraan bezig geweest bent?
- Welke waarden en normen vind jij belangrijk om aan de kinderen mee te geven?
- Hoe ga je om met belonen en straffen?
- Verloopt de communicatie met jouw vraagouders naar wens?
- Hoe ervaar je de samenwerking met GOB Kiddie Care?

Tijdens het voortgangsgesprek bespreken ze o.a. de vragenlijst. De houder legt het voortgangsgesprek schriftelijk vast.

Om te beoordelen of de houder jaarlijkse voortgangsgesprekken heeft gehouden, heeft de toezichthouder 8 dossiers van gastouders ingezien.

### Evaluatiegesprek met vraagouder

De houder evalueert de opvang jaarlijks met de vraagouder(s). De vraagouders krijgen een vragenlijst met de vraag om de vragenlijst in te vullen en te retourneren. De houder heeft daarna telefonisch contact met de vraagouders om de opvang telefonisch te evalueren.

De houder vertelt dat het soms voorkomt dat ouders, ook na meerdere herinneringen, niet reageren op haar mails en de vragenlijst niet invullen. De toezichthouder spreekt met de houder af dat zij de ouder dan kan bellen om de opvang (kort) telefonisch te bespreken, zonder dat de ouder de vragenlijst heeft ingevuld.

De houder gebruikt een formulier met vaste vragen voor het evaluatiegesprek. Hierop staan vragen zoals:

- Gaat je kind graag naar de gastouder toe?
- Maakt je kind een ontspannen en tevreden indruk bij de gastouder en/of bij het ophalen?
- Is er voldoende aanbod en afwisseling in speelmateriaal?
- Leest de gastouder boekjes voor aan de kinderen?
- Hoe heeft de gastouder gebouwd aan een vertrouwensband met je kind en/of hou onderhoudt zij deze?
- Hoe vind je de communicatie met de gastouder?
- Heb je de afgelopen maanden contact met het GOB gehad? Zo ja, hoe was dit contact?

Om te beoordelen of de houder evaluatiegesprekken voert, heeft de toezichthouder 8 dossiers van vraagouders ingezien.

### Eisen aan de voorziening

De houder bekijkt jaarlijks of de voorziening voor gastouderopvang voldoet aan de volgende eisen:

- Er is genoeg binnenspeelruimte voor het aantal kinderen dat de gastouder opvangt.
- Er is genoeg ruimte voor de kinderen om buiten te spelen.
- Er is genoeg slaapruijnte voor het aantal kinderen dat de gastouder opvangt.
- Voor kinderen tot anderhalf jaar is deze slaapruijnte afgezonderd van de speelruimte.
- Er hangen genoeg rookmelders in de woning. De rookmelders werken goed.
- De hele voorziening is te allen tijde rookvrij.

### **Gebruikte bronnen**

- Gesprek houder
- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Query belastingdienst (ontvangen op 29 mei 2024)
- Verslag jaarlijks bezoek en voortgangsgesprek (ingezien in 8 dossiers)
- Verslag evaluatiegesprek met vraagouder (ingezien in 8 dossiers)

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Pedagogisch beleid</b>
<b>Pedagogische praktijk</b>
<p>De houder van een gastouderbureau voert een zodanig beleid dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders een pedagogisch beleid uitvoeren dat in de praktijk leidt tot verantwoorde gastouderopvang. (art 1.49 lid 4a en 1.56 lid 1 Wet kinderopvang)</p>
<b>Personeel</b>
<b>Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang</b>
<p>In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. de houder of voorgenomen houder van een gastouderbureau;</li><li>b. de personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert of daarvoor beschikbaar zijn.</li></ul> <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>
<b>Ouderrecht</b>
<b>Informatie</b>
<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 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 is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang voor het behandelen van:

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

(art 1.57c lid 1 Wet kinderopvang)

## Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

### Kwaliteitscriteria

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat per voorziening voor gastouderopvang beoordeeld wordt hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden.

(1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11b lid 1 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

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

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

**OF**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- de voorziening beschikt over voldoende speel- en slaapruijnte, waaronder begrepen voor kinderen tot anderhalf jaar een op het aantal kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruijnte;
- de voorziening beschikt over voldoende buitenspeelmogelijkheden afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen;
- de voorziening is voorzien van voldoende en goed functionerende rookmelders;
- de voorziening is te allen tijde rookvrij.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 14 lid 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)





## Gegevens voorziening

### **Opvanggegevens**

Naam voorziening	: Kiddie Care
Website	: <a href="http://www.kiddiecare.nl">http://www.kiddiecare.nl</a>
Vestigingsnummer KvK	: 000006982131
Aantal geregistreerde voorzieningen	: 17

### **Gegevens houder**

Naam houder	: Bianca Hendrika Catharina Mailly
KvK nummer	: 24374094
Aansluiting geschillencommissie	: Ja

## Gegevens toezicht

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

Naam GGD	: Dienst Gezondheid en Jeugd
Adres	: Postbus 166
Postcode en plaats	: 3300 AD DORDRECHT
Telefoonnummer	: 078-7708500
Onderzoek uitgevoerd door	: H. Haveman

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

Naam gemeente	: Hoeksche Waard
Adres	: Postbus 2003
Postcode en plaats	: 3260 EA Oud-Beijerland

### **Planning**

Datum inspectie	: 19-06-2024
Opstellen concept inspectierapport	: 26-06-2024
Vaststelling inspectierapport	: 01-07-2024
Verzenden inspectierapport naar houder	: 01-07-2024
Verzenden inspectierapport naar gemeente	: 01-07-2024
Openbaar maken inspectierapport	: 08-07-2024



## Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

Het gastouderbureau heeft geen gebruik gemaakt van de gelegenheid een zienswijze in te dienen.