



**Brabant-Zuidoost**

## Inspectierapport

Gastouderbureau het Liefbeestje Veldhoven (GOB)  
Regenboogven 73  
5508RK Veldhoven  
Registratienummer 945033916

Toezichthouder:	GGD Brabant-Zuidoost
In opdracht van gemeente:	Veldhoven
Datum inspectie:	22-06-2018
Type onderzoek:	Onderzoek na registratie
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	13-07-2018

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Het onderzoek.....	3
Observaties en bevindingen .....	4
Overzicht getoetste inspectie-items .....	10
Gegevens voorziening .....	16
Gegevens toezicht .....	16
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau .....	17

# Het onderzoek

## **Onderzoeksoepzet**

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 2 van de Wet kinderopvang. Het betreft een onaangekondigd onderzoek na registratie.

## **Beschouwing**

Gastouderbureau Liefbeestje Veldhoven is een franchisenemer. Het hoofdkantoor is gevestigd in Weert. Liefbeestje Veldhoven is de eerste eenmanszaak die vanuit een franchiseformule onder de naam Liefbeestje gaat opereren. Liefbeestje bestrijkt een steeds ruimer gebied en wil gastouders en vraagouders dicht bij hun woonadres kunnen bemiddelen en begeleiden.

Bij de start zijn daarom ook een aantal gastouders en de daaraan gekoppelde vraagouders uit de omgeving van Veldhoven aan deze houder overgedragen.

De franchise formule houdt onder andere in dat het gastouderbureau werkt volgens de visie van Liefbeestje Weert. De houder zorgt voor de begeleiding en bemiddeling en het hoofdkantoor stelt de nodige documenten en faciliteiten beschikbaar, zoals scholing voor gastouders en inhoudelijke ondersteuning. De houder verzorgt zelf de begeleiding en de bemiddeling. Het hoofdkantoor draagt zorg voor de kassiersfunctie. De administratie van de koppeling van Liefbeestje Veldhoven zijn zowel inzichtelijk voor de houder als voor het hoofdkantoor.

## **Onderzoek voor registratie**

Naar aanleiding van de aanvraag voor registratie in het register kinderopvang is de inspectie uitgevoerd door twee toezichthouders op 15 februari 2018 bij de houder thuis.

De houder gaat gebruik maken van een deugdelijk ingerichte administratie. De houder kan haar werkwijze en haar visie op gastouderopvang goed verwoorden en maakt een enthousiaste en deskundige indruk. Nog niet alle details van het beleid van de hoofdkantoor heeft zij direct paraat maar zij heeft daarvoor nog ondersteuning tijdens een inwerkperiode van het hoofdkantoor.

Een volledig kwaliteitsoordeel is nog niet mogelijk omdat het gastouderbureau nog niet in exploitatie is gegaan. De werkwijze in de praktijk kan nog niet volledig beoordeeld worden omdat er nog geen koppelingen zijn.

Tijdens het onderzoek is geconstateerd dat er kan worden aangenomen dat het gastouderbureau redelijkerwijs gaat voldoen aan de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.

De exploitatie kan op de beoogde datum van start gaan.

## **Huidige inspectie: Onderzoek na registratie**

Het huidige inspectiebezoek betreft een onderzoek na registratie (22-06-2018). Tijdens het inspectiebezoek maakt de houder een betrokken en enthousiaste indruk. Ze is aantoonbaar op de hoogte van de opvangsituatie bij de aangesloten gastouders.

Op basis van de inspectie is geconstateerd dat de getoetste items voldoen aan de Wet Kinderopvang.

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

Geen handhaving.

## Observaties en bevindingen

### **Pedagogisch beleid**

Binnen dit domein is het pedagogisch beleidsplan getoetst op inhoud en volledigheid.

Daarnaast is beoordeeld op welke wijze het pedagogisch beleidsplan onder de aandacht van de gastouders wordt gebracht zodat zij conform dit plan kunnen werken.

Daarnaast wordt getoetst of de volgende vier competenties praktisch en observeerbaar omschreven staan:

- emotionele veiligheid
- persoonlijke competentie
- sociale competentie
- overdracht van normen en waarden

### **Pedagogisch beleidsplan**

Het gastouderbureau maakt gebruik van het beleidsplan van de hoofd vestiging van Het Liefbeestje in Weert.

Het pedagogisch beleidsplan, dat in mei 2018 is geactualiseerd, omvat alle items die conform de eisen van de wet dienen te zijn beschreven.

In het pedagogisch beleidsplan is de pedagogische visie van het gastouderbureau als volgt beschreven:

'Onze visie bestaat uit het zo veel mogelijk spelenderwijs, in een veilige omgeving stimuleren van de kinderen in hun ontwikkeling.'  
De houder licht deze visie toe.

In het pedagogisch beleid staan de vier basiscompetenties beschreven met een enkel praktijk voorbeeld ter illustratie. Een *aandachtspunt* betreft dat de voorbeelden gericht zijn op kinderen in de leeftijd van 0 tot 6 jaar. Het pedagogisch beleidsplan geeft minimaal handvatten voor kinderen in de pre-puberale fase.

Er is in het pedagogisch beleid vastgelegd hoeveel kinderen van welke leeftijden door een gastouder kunnen worden opgevangen.

De eisen die gesteld worden aan de adressen waar opvang plaatsvindt worden uitgebreid beschreven.

### **Pedagogische praktijk**

De houder is franchiser voor de vestiging van Het Liefbeestje die in Weert is gevestigd. Zij hanteert voor de begeleiding de algemene werkwijze van het Liefbeestje. Daarmee zijn er voldoende voorwaarden aanwezig om redelijkerwijs voldoende zorg te kunnen dragen voor de uitvoering van het pedagogisch beleid bij gastouders.

Gastouders ontvangen een map waarin alle protocollen van het gastouderbureau zijn opgenomen. Het pedagogisch beleid is ook daarin opgenomen. Alle gastouders hebben het nieuwe vastgestelde pedagogisch beleidsplan ontvangen van de houder. De houder neemt het pedagogisch beleid tijdens de verschillende contactmomenten met de gastouder door. De houder komt zowel aangekondigd- als onaangekondigd bij gastouders langs.

Het gastouderbureau heeft een model opgesteld, waarmee gastouders zelf hun pedagogisch werkplan kunnen vormgeven. De houder stimuleert dit actief en is op de hoogte van de inhoud van deze werkplannen. Ze kunnen daarin beschrijven op welke manier zij vorm geven aan de 4 pedagogische basisdoelen.

Het gastouderbureau is van plan om voor gastouders enkele keren per jaar een thema-avond te organiseren. De hoofd vestiging in Weert heeft een uitgebreid cursusprogramma op de website staan.

De bedoeling is deze cursussen ook in de omgeving van Veldhoven te gaan aanbieden.

Het is niet verplicht om deel te nemen aan scholing. Als er gastouders zijn die nooit deelnemen zal dit in het voortgangsgesprek besproken worden. De houder kiest voor een positieve, stimulerende benadering en wil proberen duidelijk te krijgen waar gastouders dan behoefte aan hebben. De houder is voornemens scholingsaanbod in de regio vanaf na de zomerperiode 2018 te gaan organiseren.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau (Mw. E. van Dijk)
- Pedagogisch beleidsplan

## **Personeel**

Bij een onderzoek na registratie wordt getoetst of de houder en/of medewerkers die bij het gastouderbureau werkzaam zijn ingeschreven staan in het personenregister kinderopvang.

Tevens wordt getoetst of de bemiddelingsmedewerkers over een relevant diploma en/of werkervaring beschikken en voldoende pedagogische achtergrond hebben om redelijkerwijs gastouders te kunnen begeleiden.

### **Verklaring omtrent het gedrag**

De bemiddelingsmedewerker en tevens de houder is ingeschreven en gekoppeld in het personenregister kinderopvang.

Er zijn geen vrijwilligers of stagiairs werkzaam bij het gastouderbureau.

### **Personeelsformatie per gastouder**

De houder/bemiddelingsmedewerkster werkt ongeveer 16 uur per week voor het gastouderbureau. Dit betreft voldoende uren om de begeleiding en de bemiddeling uit te kunnen voeren van de huidige 7 aangesloten gastouders.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau (Mw. E. van Dijk)
- Website ([www.liefbeestje.nl](http://www.liefbeestje.nl))
- Verklaringen omtrent het gedrag (personenregister kinderopvang)

## **Veiligheid en gezondheid**

Tijdens dit onderzoek na registratie wordt getoetst of het beleid rondom veiligheid en gezondheid en de meldcode kindermishandeling voldoende gewaarborgd zijn in de praktijk.

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

De houder maakt voor het uitvoeren van de risico-inventarisatie gebruik van het model van Consument en veiligheid en het Landelijk Centrum voor Veiligheid en Hygiëne dat ook door het hoofdkantoor van Liefbeestje in Weert wordt gebruikt.

Deze risico-inventarisatie wordt gekoppeld aan het administratiesysteem Portabase.

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.

De werkwijze is jaarlijks en bij wijzigingen de risico inventarisatie samen met de gastouder te doorlopen en op de opvanglocatie te controleren.

De risico-inventarisatie beschrijft de veiligheids- en gezondheidsrisico's op de in de wet benoemde thema's.

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

De houder van het kindercentrum hanteert de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, versie juli 2013, ontwikkeld in opdracht van Brancheorganisatie Kinderopvang.

Tijdens het interview geeft de houder aan dat zij bekend is met de signalen kindermishandeling en met het stappenplan. Zij kan aangeven wat de werkwijze is bij vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling.

De functie van aandachtsfunctionaris Meldcode kindermishandeling wordt uitgevoerd door drie personen vanuit het hoofdkantoor. De houder kan een beroep op hen doen.

De houder geeft aan de kennis en het gebruik van de meldcode door gastouders te bevorderen door bij kennismaking en bij de jaarlijkse bezoeken de inhoud van de meldcode te bespreken met de gastouder.

De houder is zelf voornemens om een scholing te gaan volgen over de meldcode kindermishandeling.

Tijdens de huidige inspectie is het afwegingskader meldcode kindermishandeling voor professionals besproken dat per 1 januari 2019 zal gelden. De aandachtsfunctionaris heeft een training gevolgd in het kader van de wijzigingen die in de meldcode kindermishandeling plaatsvinden. Gastouders krijgen nog de mogelijkheid zich in november 2018 in te schrijven voor een scholing over dit onderwerp.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau (Mw. E. van Dijk)
- Website ([www.liefbeestje.nl](http://www.liefbeestje.nl))
- Risico-inventarisatie veiligheid (in steekproef 4 gastouders)
- Risico-inventarisatie gezondheid (in steekproef 4 gastouders)
- Meldcode kindermishandeling

## Ouderrecht

Bij dit onderzoek na registratie zijn de normen getoetst die in de Wet kinderopvang gelden voor de informatieverstrekking aan vraagouders en hoe de houder de ouders en oudercommissie betreft en informeert inzake het beleid. Tevens is gekeken naar de klachtenprocedure van het gastouderbureau.

### **Informatie**

Het gastouderbureau heeft in de schriftelijke overeenkomst met de vraagouder duidelijk beschreven welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder.

De houder informeert de ouders en een ieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid. De houder verstrekt informatie via de website, informatiefolders, intakegesprekken, en nieuwsbrieven.

De houder informeert de vraagouders over het beleid via haar website, een informatiepakket, per mail en via social media zoals Facebook.

Het gastouderbureau is telefonisch, per mail en via de website en de app bereikbaar. Bij afwezigheid kan een boodschap worden ingesproken en met dringende zaken kan men dan bij het hoofdkantoor terecht.

Op de website is een link opgenomen naar de inspectierapporten van het gastouderbureau en de aangesloten gastouders zodat belangstellenden direct inzage hebben.

De houder geeft de mogelijkheid om geschillen voor te leggen aan de geschillencommissie kenbaar via de klachtenprocedure die vermeld staat op de website (inlogpagina) en het wordt uitgereikt bij het intakegesprek/kennismakingsgesprek.

### **Oudercommissie**

Het gastouderbureau dient binnen 6 maanden na registratie een reglement oudercommissie op te stellen en een oudercommissie in te stellen. Indien er geen oudercommissie is ingesteld, dient de houder de ouders aantoonbaar te betrekken bij beleidsvoering. De houder is voornemens dit te doen door het bevragen van vraagouders via telefoon en e-mail.

### **Klachten en geschillen**

De houder heeft voor het gastouderbureau een interne klachtenregeling getroffen voor de afhandeling van klachten over:

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

De werkwijze en de termijnen van de afhandeling van de klacht zijn in de regeling vastgelegd.

De klachtenregeling wordt bij de ouders onder de aandacht gebracht tijdens het intakegesprek en is tevens in te zien op de persoonlijke pagina van ouders.

Het gastouderbureau is aangemeld bij de Geschillencommissie.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau (Mw. E. van Dijk)
- Website ([www.liefbeestje.nl](http://www.liefbeestje.nl))
- Klachtenregeling (op website)



## **Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht**

Onder de Wet Kinderopvang gelden normen voor de kwaliteit van het gastouderbureau, de wijze waarop zij de gastouders begeleidt en de kwaliteit van de opvang bewaakt. Ook gelden er normen voor een adequate en inzichtelijke administratie.

### **Kwaliteitscriteria**

Het gastouderbureau heeft de werkwijze zodanig vastgelegd dat kan worden aangenomen dat wordt voldaan aan de in de wet vastgelegde kwaliteitscriteria.

Voor aanvang van de opvang bepaalt de bemiddelingsmedewerker tijdens het intakegesprek samen met de gastouder hoeveel kinderen er op de betreffende locatie maximaal opgevangen kunnen worden.

In de eisen voor gastouders is vastgelegd dat de gastouder correct Nederlands dient te spreken.

Zodra er een koppeling is heeft de bemiddelingsmedewerker met de gastouder en de vraagouder een koppelingsgesprek waarbij afspraken worden vastgelegd omtrent verzorging en begeleiding.

In het systeem Portabase is de actuele bezetting van kinderen zichtbaar voor de houder. Zo heeft het gastouderbureau inzicht in welke kinderen op de locatie worden opgevangen.

De bemiddelingsmedewerker geeft aan dat de werkwijze van Liefbeestje is om elke gastouder minimaal twee keer per jaar te bezoeken en zo nodig vaker. Hierbij worden in ieder geval de voortgang van de opvang en de risico-inventarisaties besproken. Tijdens de inspectie is geconstateerd dat de houder bij alle gastouderbureaus een bezoek heeft gebracht om kennis te maken en daarnaast een bezoek voor de uitvoering van de risico-inventarisatie.

De bemiddelingsmedewerker is voornemens elk jaar telefonisch contact op te nemen met de vraagouders om de opvang te evalueren. Dit gesprek wordt per email vastgelegd. Ten tijde van de huidige inspectie is er nog geen evaluatie met vraagouders uitgevoerd, omdat de opvang via het gastouderbureau nog niet zo lang plaatsvindt.

Alle contactmomenten worden, waar nodig met een verslag, vastgelegd in Portabase, het systeem waarin de gehele administratie wordt gevoerd.

### **Administratie gastouderbureau**

Er wordt gebruik gemaakt van Portabase, dit administratiesysteem biedt in ieder geval de mogelijkheid om alle wettelijk verplichte items vast te leggen. Tijdens dit inspectiebezoek zijn de verschillende documenten ingezien.

De houder heeft zorg gedragen voor de inschrijving van personen in het personenregister kinderopvang. Naast gastouders en huisgenoten, heeft de houder aantoonbaar gemaakt ook structureel aanwezigen te laten registreren en koppelen.

De houder heeft zicht op de administratie van de betalingen. Op het hoofdkantoor is iemand verantwoordelijk voor administratie en controle van betalingen door vraagouders aan gastouders en het gastouderbureau.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau (Mw. E. van Dijk)
- Website ([www.liefbeestje.nl](http://www.liefbeestje.nl))
- Risico-inventarisatie veiligheid (in steekproef 4 gastouders)
- Risico-inventarisatie gezondheid (in steekproef 4 gastouders)
- Pedagogisch beleidsplan
- Dossiers van 4 gastouders in Portabase;
- Bankafschriften betalingen;
- urenregistratie en facturen.

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Pedagogisch beleid</b>
<b>Pedagogisch beleidsplan</b>
De houder stelt een pedagogisch beleidsplan vast waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 1 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)
Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen ten minste een beschrijving van: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen om en sociale competenties te ontwikkelen en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder a Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)
Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van het aantal kinderen dat door de gastouder wordt opgevangen en de leeftijden van die kinderen. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 1 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder b Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)
Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de eisen die aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 1 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder c Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)
<b>Pedagogische praktijk</b>
De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders het pedagogisch beleid uitvoeren. (art 1.56 lid 1 en 1.56b lid 1 Wet kinderopvang)
<b>Personeel</b>
<b>Verklaring omtrent het gedrag</b>
Een verklaring omtrent het gedrag van de houder is bij het indienen van de aanvraag tot exploitatie aan het college overgelegd en is op dat moment niet ouder dan twee maanden. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 5 Wet kinderopvang)
De houder en personen werkzaam bij een onderneming waarmee de houder het gastouderbureau exploiteert zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag die is afgegeven vanaf 1 maart 2013. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 3 Wet kinderopvang)
Een verklaring omtrent het gedrag van personen werkzaam bij de onderneming is aan de houder van het gastouderbureau overgelegd, voordat deze persoon zijn werkzaamheden aanvangt. De verklaring omtrent het gedrag is bij aanvang van de werkzaamheden niet ouder dan twee maanden. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 4 Wet kinderopvang)
<b>Personeelsformatie per gastouder</b>
De houder van het gastouderbureau draagt er zorg voor dat er per aangesloten gastouder op jaarbasis tenminste 16 uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling. (art 1.56 lid 7 Wet kinderopvang; artikel 11b lid 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

## Veiligheid en gezondheid

### Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

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

De houder 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 en 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 2 en 6 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie de veiligheidsrisico's die de opvang van de kinderen met zich meebrengt, beschrijft op de thema's: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden.

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

De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie de gezondheidsrisico's die de opvang van de kinderen met zich meebrengt, beschrijft op de thema's: ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen.

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

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

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

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

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

### Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

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

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

- een stappenplan, inhoudende een omschrijving van de stappen voor het omgaan door gastouders met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- een toedeling van verantwoordelijkheden per gastouder bij de stappen, bedoeld onder a, inclusief vermelding van de gastouder die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;
- specifieke aandacht, indien van toepassing, voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van gastouders vereisen;
- specifieke aandacht voor de wijze waarop gastouders moeten omgaan met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden.

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

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

- het in kaart brengen van de signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- collegiale consultatie en zo nodig raadplegen van het AMHK of een deskundige op het gebied van letselduiding;
- een gesprek met de ouders en, indien mogelijk, het kind;
- het wegen van het risico op en de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling en bij twijfel altijd raadplegen van het AMHK;
- beslissen: zelf hulp bieden of hulp organiseren dan wel het doen van een melding.  
(art 1.51a lid 5 Wet kinderopvang; art 8 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

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

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

De houder bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, indien een bij de onderneming van de houder werkzaam persoon bekend is geworden dat een ander ten behoeve van die houder werkzaam persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind van een ouder die gebruik maakt van de door hem geboden kinderopvang, hij de houder van het gastouderbureau daarvan onverwijld in kennis stelt. Indien degene die van het vermoeden op de hoogte moet worden gesteld de houder zelf is, is artikel 1.51c lid 1 en 2 van toepassing.  
(art 1.51b lid 3, 4 en 5 Wet kinderopvang)

De houder bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze, indien een bij de onderneming werkzaam persoon bekend is geworden dat de natuurlijke persoon tevens houder zich mogelijk schuldig heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind dat gebruik maakt van de door de houder aangeboden opvang, in contact treedt met de vertrouwensinspecteur kinderopvang en in geval van een redelijk vermoeden aangifte doet bij een daartoe aangewezen opsporingsambtenaar.  
(art 1.51c Wet kinderopvang)

## Ouderrecht

### Informatie

De houder 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 informeert vraagouders en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid.  
(art 1.54a lid 1 Wet kinderopvang)

De houder draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en de gastouder en informeert de vraagouders en gastouders hierover.  
(art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 11b lid 3 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder 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 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)

### Klachten en geschillen

De houder treft 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 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 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 een door de minister van Justitie en Veiligheid erkende geschillencommissie 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;  
- 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 draagt er zorg voor dat per voorziening voor gastouderopvang beoordeeld wordt hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden.  
(1.49 lid 3 onder a en 1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 14 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11b lid 1 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders tijdens de opvang de voorgeschreven voertaal gebruiken.

(art 1.55 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

**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 vastgestelde gedragscode.

(art 1.56 lid 1, 1.56b lid 6 en 1.55 lid 1 en 2 Wet kinderopvang)

De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de gastouder. 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 draagt zorg voor een intakegesprek met de vraagouder. 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)

<p>De houder draagt zorg voor een koppelingsgesprek voor elke nieuwe koppeling tussen vraag- en gastouder in de woning waar de opvang 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 c en 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)</p>
<p>De houder draagt er zorg voor dat een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau in ieder geval twee maal 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)</p>
<p>De houder evalueert jaarlijks mondeling de gastouderopvang met de vraagouders en legt deze 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)</p>
<p><b>Administratie gastouderbureau</b></p>
<p>De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders, vermeldende in ieder geval naam en adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer. (art 1.49 lid 4 onder b en 1.56 lid 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder a Regeling Wet kinderopvang))</p>
<p>De administratie van het gastouderbureau bevat kopieën van de verklaringen omtrent het gedrag van de gastouders en andere personen zoals huisgenoten van 18 jaar en ouder die op hetzelfde adres hun hoofdverblijf hebben, vrijwilligers en stagiair(e)s. (art 1.56 lid 6 onder a en 1.56b lid 3 Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder b Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>De administratie van het gastouderbureau bevat een schriftelijke overeenkomst per vraagouder. (art 1.52 lid 1 en 1.56 lid 6 Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder c Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>De administratie van het gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van de vraagouder aan het gastouderbureau blijken. (art 1.56 Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder d Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>De administratie van het 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 Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder e Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang, met vermelding van het unieke registratienummer, de naam en de geboortedatum van de gastouder, met daarin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het door het gastouderbureau aan de voorziening voor gastouderopvang betaalde bedrag per jaar;</li> <li>- 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;</li> <li>- de naam van de vraagouders die van de voorziening voor gastouderopvang gebruik maken onder vermelding van het burgerservicenummer van deze vraagouders.</li> </ul> <p>(art 1.49 lid 4 onder b en 1.56 lid 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder f Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per vraagouder, met vermelding van de naam, het burgerservicenummer en de geboortedatum van de vraagouder, met daarin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het aan het gastouderbureau over dat jaar te betalen bedrag per kind;</li> <li>- opgave van aantal uren per jaar dat per kind is afgenomen en de gemiddelde uurprijs per kind;</li> <li>- de voorzieningen voor gastouderopvang waar de vraagouder gebruik van maakt onder vermelding van het unieke registratienummer van deze gastouders.</li> </ul> <p>(art 1.49 lid 4 onder b en art 1.56 lid 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder g Regeling Wet kinderopvang)</p>

<p>De administratie van het gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekend origineel van de inventarisatie van veiligheid- en gezondheidsrisico's.</p> <p>(art 1.49 lid 4 onder b, 1.51 en 1.56 lid 6 onder a Wet kinderopvang; art 7 lid 4 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11 lid 3 onder i Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij dat gastouderbureau werkzame beroepskrachten.</p> <p>(art 1.49 lid 4 onder b en 1.56 lid 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder a Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>De administratie van het gastouderbureau bevat afschriften van alle afgegeven verklaringen omtrent het gedrag van bij het gastouderbureau werkzame personen.</p> <p>(art 1.49 lid 4 onder b en art 1.56 lid 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder b Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>De administratie van het 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.</p> <p>(art 1.49 lid 4 onder b en 1.56 lid 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder f Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>De administratie van het gastouderbureau is zodanig ingericht dat de gegevens tijdig kunnen worden verstrekt ter controle op de naleving van de wettelijke eisen die voor het gastouderbureau gelden.</p> <p>(art 1.56 en 1.49 lid 4 onder b Wet kinderopvang; art 11 lid 1 onder a Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>Het gastouderbureau stelt de administratie onverwijld beschikbaar op verzoek van de toezichthouder indien deze niet op de plaats van de vestiging aanwezig is.</p> <p>(art 1.56 en 1.49 lid 4 onder b Wet kinderopvang; art 11 lid 4 Regeling Wet kinderopvang)</p>

## Gegevens voorziening

### Opvanggegevens

Naam voorziening : Gastouderbureau het Liefbeestje Veldhoven  
Website : <http://www.liefbeestje.nl>  
Vestigingsnummer KvK : 000038691493  
Aantal kindplaatsen :

### Gegevens houder

Naam houder : E.A. van Dijk-Gosset  
KvK nummer : 70417172  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

### Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Brabant-Zuidoost  
Adres : Postbus 8684  
Postcode en plaats : 5605KR EINDHOVEN  
Telefoonnummer : 088 0031 377  
Onderzoek uitgevoerd door : Lieke van Beek

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Veldhoven  
Adres : Postbus 10101  
Postcode en plaats : 5500GA VELDHOVEN

### Planning

Datum inspectie : 22-06-2018  
Opstellen concept inspectierapport : 25-06-2018  
Zienswijze houder : 13-07-2018  
Vaststelling inspectierapport : 13-07-2018  
Verzenden inspectierapport naar houder : 26-07-2018  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 26-07-2018  
Openbaar maken inspectierapport : 03-08-2018



## Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

Met heel veel positieve energie en enthousiasme ben ik afgelopen maanden aan de slag gegaan met GOB Het Liefbeestje Veldhoven. Daarom ook erg tevreden met het GGD rapport en dat mijn enthousiaste zichtbaar is.