



## Inspectierapport

Gastouderbureau Het Liefbeestje Haaglanden (GOB)

Schenklaan 29

2497 AV 's-Gravenhage

Toezichthouder:	GGD Haaglanden
In opdracht van gemeente:	's-Gravenhage
Datum inspectie:	24-06-2021
Type onderzoek:	Onderzoek voor registratie
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	15-07-2021

# Inhoudsopgave

Het onderzoek.....	3
Onderzoeksopzet.....	3
Beschouwing .....	3
Advies aan College van B&W .....	3
Observaties en bevindingen.....	4
Registratie, wijzigingen, naleving handhaving en maatregelen covid-19.....	4
Pedagogisch beleid .....	5
Personeel.....	6
Veiligheid en gezondheid.....	7
Ouderrecht .....	9
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht .....	11
Overzicht getoetste inspectie-items .....	14
Registratie, wijzigingen, naleving handhaving en maatregelen covid-19.....	14
Pedagogisch beleid .....	14
Personeel.....	15
Veiligheid en gezondheid.....	15
Ouderrecht .....	16
Gegevens voorziening.....	18
Opvanggegevens .....	18
Gegevens houder.....	18
Gegevens toezicht.....	18
Gegevens toezichthouder (GGD) .....	18
Gegevens opdrachtgever (gemeente).....	18
Planning .....	19
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau .....	20

# Het onderzoek

## **Onderzoeksopzet**

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 1 van de Wet kinderopvang. Het betreft een aangekondigd onderzoek voor registratie.

Houder heeft op 06-05-2021 een verzoek tot registratie in het LRK ingediend bij de gemeente Den Haag om op het adres Schenklaan 29, 2497 AV Den Haag een gastouderbureau te exploiteren.

Op 24-06-2021 heeft toezichthouder een onderzoek voor registratie uitgevoerd om deze aanvraag te beoordelen. Hierbij zijn alle voorwaarden, voor zover deze toetsbaar zijn voordat het gastouderbureau in exploitatie gaat, beoordeeld.

## **Beschouwing**

Gastouderbureau Het Liefbeestje Haaglanden heeft een aanvraag tot registratie ingediend bij de gemeente Den Haag.

Het Liefbeestje is een landelijk opererende gastouderbureau-organisatie, die werkt met een franchise-formule. Alle documenten en formulieren worden centraal opgesteld en door alle vestigingen gebruikt, jaarlijks worden deze bijgesteld. Het Liefbeestje werkt met het onder gastouderbureaus veel gebruikte administratiesysteem Portabase dat toegankelijk is voor alle aangesloten gastouders en vraagouders. Naast administratieve informatie bevat dit systeem ook veel inhoudelijke informatie.

Om een oordeel te kunnen geven over deze aanvraag hebben twee toezichthouders een documentenonderzoek verricht en een bezoek gebracht aan het gastouderbureau. Houder werd tijdens dit bezoek bijgestaan door een collega franchisenemer.

Uit het interview met de houder is gebleken dat deze een visie heeft op hoe de gastouderopvang vormgegeven dient te worden en op de kwaliteitseisen, die de houder daarbij wil hanteren. De houder heeft via het KNGO de opleiding Branche-erkende (bij)scholing voor bemiddelingsmedewerkers gastouderopvang afgerond.

Een volledig kwaliteitsoordeel is nog niet mogelijk omdat het gastouderbureau nog niet in exploitatie is gegaan en er nog geen koppelingen tot stand zijn gebracht. Tijdens het huidige inspectiebezoek is geconstateerd dat er kan worden aangenomen dat het gastouderbureau redelijkerwijs gaat voldoen aan de Wet kinderopvang.

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

Opnemen in het landelijk register kinderopvang.

De toezichthouder geeft een positief advies tot opname in het Landelijk Register Kinderopvang.

# Observaties en bevindingen

## Registratie, wijzigingen, naleving handhaving en maatregelen covid-19

### **Registratie**

#### **Inleiding**

Een gastouderbureau mag niet in exploitatie worden genomen voordat een onderzoek door de GGD heeft plaatsgevonden. Uit dit onderzoek moet blijken dat de exploitatie redelijkerwijs zal plaatsvinden in overeenstemming met de wettelijke eisen. Vervolgens moet de houder wachten op het besluit van de gemeente of de locatie geregistreerd zal worden.

#### **Beoordeling toezichthouder**

Het gastouderbureau is nog niet in exploitatie. Uit het gesprek en de aangeleverde documentatie blijkt dat de houder van het gastouderbureau, gastouderopvang tot stand wenst te gaan brengen en begeleiding wenst te gaan bieden. De gastouderopvang zal gaan geschieden op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de houder van het gastouderbureau en de (vraag)ouder.

Hiermee voldoet de houder aan de wettelijk gestelde kwaliteitseisen.

#### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder gastouderbureau
- Landelijk Register Kinderopvang
- Schriftelijke overeenkomst(en) (voorbeeld overeenkomst bemiddeling en begeleiding gastouderopvang)

### **Pedagogisch beleidsplan**

#### **Inleiding**

Ieder gastouderbureau dient een pedagogisch beleidsplan te hebben. In dit document moet de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de aspecten van verantwoorde kinderopvang staan omschreven. Hiermee wordt bedoeld dat een uitwerking van de 4 pedagogische basisdoelen van Marianne Riksen-Walraven moet staan omschreven, waarbij rekening wordt gehouden met de verschillende ontwikkelingsfasen.

#### **Beoordeling door de toezichthouder**

Vanuit het hoofdkantoor van Gastouderbureau Liefbeestje is voor alle franchise-nemers en gastouders een algemeen Pedagogisch Beleidsplan opgesteld. Hierin zijn de voorwaarden, zoals gesteld in de Wko, opgenomen.

Hiermee wordt voldaan aan de wettelijk gestelde kwaliteitseisen.

### **Pedagogische praktijk**

#### **Inleiding**

Binnen de Wet kinderopvang (Wko) gelden eisen voor de aanwezigheid van een pedagogisch beleidsplan, de inhoud van een pedagogisch beleidsplan en de relatie van het beleidsplan met de praktijk. De gastouder handelt overeenkomstig het pedagogisch beleidsplan dat door het gastouderbureau is opgesteld.

#### **Beoordeling door de toezichthouder**

In het interview geeft de houder aan dat zij van plan is de gastouders regelmatig (ook onaangekondigd) te bezoeken, waarbij het pedagogisch handelen van de gastouder geobserveerd en besproken zal worden. Uit het interview met de houder is gebleken dat de houder in staat is uitleg te geven over het pedagogisch beleid en hoe dit door de gastouder dient uitgevoerd te worden in de dagelijkse praktijk. Via het hoofdkantoor van Het Liefbeestje worden verschillende opleidingen en trainingen aangeboden aan de gastouders.

De voorwaarden kunnen pas in de praktijk worden beoordeeld als het gastouderbureau in exploitatie is.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder gastouderbureau
- Pedagogisch beleidsplan (Het Liefbeestje)

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

#### **Inleiding**

Alle personen die werkzaam zijn bij of via een gastouderbureau moeten een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) hebben. Een VOG toont aan dat een persoon geen strafbare feiten op zijn/haar naam heeft staan die een belemmering vormen bij het werken in de kinderopvang.

Deze personen worden bovendien continue gescreend. Dit gebeurt met het Personenregister Kinderopvang (PRK). De houder van een gastouderbureau is verantwoordelijk voor de inschrijvingen en koppeling van het bij het gastouderbureau werkzame personeel en alle onder het gastouderbureau vallende gastouders en hun huisgenoten.

#### **Beoordeling door de toezichthouder**

De houder staat in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel geregistreerd als Eenmanszaak. De toezichthouder heeft de inschrijving in het PRK beoordeeld van de houder, tevens enige (bemiddeling)medewerker; deze voldoet aan de gestelde eisen.

De koppeling van de houder aan het gastouderbureau kan pas plaatsvinden als de registratie van het gastouderbureau in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK) is verwerkt. De koppeling zal derhalve door de toezichthouder beoordeeld worden in het onderzoek na registratie.

Hiermee wordt voldaan aan de wettelijk gestelde kwaliteitseisen.

#### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder gastouderbureau
- Personenregister Kinderopvang

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

#### **Inleiding**

Binnen de Wet kinderopvang gelden normen die betrekking hebben op de veiligheid en gezondheid omtrent de opvang van kinderen. De houder dient een beleid te voeren dat ertoe leidt dat de veiligheid en de gezondheid van de op te vangen kinderen in en rond het opvangadres zoveel mogelijk waarborgt.

De houder dient een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uit te voeren waarbij de risico's van de opvanglocatie inzichtelijk worden gemaakt. De praktijk rond veiligheid en gezondheid wordt tijdens het inspectiebezoek bij de gastouder op het opvangadres beoordeeld. Daarbij wordt gekeken of de uitvoering van bijbehorend beleid de risico's ook daadwerkelijk ondervangt.

#### **Beoordeling door de toezichthouder**

In de gastoudermap van gastouderbureau Het Liefbeestje zijn diverse protocollen voor aangesloten gastouders beschikbaar.

De houder is voornemens er zorg voor te dragen dat op elk opvangadres een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks wordt uitgevoerd. In het hieruit voortkomende plan van aanpak zal worden aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn worden uitgevoerd respectievelijk zijn uitgevoerd.

De houder is voornemens er zorg voor dragen dat de risico-inventarisatie inzichtelijk is voor de vraagouders en dat de gastouders handelen volgens deze risico-inventarisatie.

De voorwaarden kunnen pas in de praktijk worden beoordeeld als het gastouderbureau in exploitatie is.

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

#### **Inleiding**

Sinds 2013 is iedere locatie voor kinderopvang verplicht om gebruik te maken van een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling bij vermoedens van verwaarlozing, lichamelijke- of geestelijke mishandeling of misbruik van een kind. Deze meldcode helpt professionals goed te reageren bij signalen en de juiste vervolgstappen te nemen.

Vanaf 1 januari 2019 is de meldcode vernieuwd. Er is een afwegingskader aan toegevoegd waarmee de professionals kunnen bepalen welke stappen zij moeten zetten, bijvoorbeeld over het wel of niet moeten melden bij Veilig Thuis en het bieden van noodzakelijke hulp. De houder (en bemiddelingsmedewerker) van het gastouderbureau dient de kennis en het gebruik van de meldcode bij gastouders te stimuleren. Ook dient de houder de gastouder te instrueren over hoe en wanneer er contact opgenomen moet worden met de vertrouwensinspecteur en dat in geval van een redelijk vermoeden onverwijld aangifte wordt gedaan bij een daartoe aangewezen opsporingsambtenaar.

### **Beoordeling door de toezichthouder**

De houder gaat werken met het Protocol 'kinder mishandeling en grensoverschrijdend gedrag' voor de kinderopvang. Deze is gebaseerd op het landelijk model (versie juni 2018) van de Brancheorganisatie Kinderopvang.

De gastouders zullen het Protocol gaan ontvangen (deze zit in de Gastoudermap) en/of kunnen deze inzien in het digitale systeem (via de persoonlijke pagina in Portabase) waarmee de houder gaat werken. De houder is voornemens dit document te bespreken met de gastouders. Via het hoofdkantoor zijn 3 aandachtsfunctionarissen beschikbaar. Deze hebben een centrale en adviserende rol in de stappen rond het signaleren en handelen bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling in huiselijke kring.

De voorwaarden betreffende de uitvoering kunnen pas in de praktijk worden beoordeeld als het gastouderbureau in exploitatie is.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder gastouderbureau
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (Het Liefbeestje, juni 2018)



### Informatie

#### Inleiding

Een gastouderbureau heeft een begeleidende, bemiddelende en administratieve functie. Om deze functie goed uit te voeren, dient een gastouderbureau te voldoen aan wettelijke kwaliteitseisen, zoals het bezoeken van de opvanglocatie en het houden van voortgangsgesprekken.

In de administratie van een gastouderbureau moeten bepaalde documenten aanwezig zijn die aantonen dat de houder de minimale kwaliteitseisen borgt waaronder het voeren van intakegesprekken met vraag- en gastouders, het koppelen van de vraag- met de gastouder en het minimaal tweemaal per jaar bezoeken van het opvangadres.

#### Beoordeling door de toezichthouder

Gastouderbureau Het Liefbeestje Haaglanden werkt op basis van algemene bemiddelingsvoorwaarden en bemiddelingsovereenkomsten met bijlagen. Onder andere de wijze van betaling van de gastouder, de hoogte van de kosten voor bemiddeling en begeleiding, het registratienummer van de gastouder, de gegevens van de kinderen voor wie de opvang verzorgd wordt en het aantal uren zijn daarin vastgelegd.

De schriftelijke overeenkomst tussen gastouderbureau en vraagouder laat zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (uitvoeringskosten). In de "overeenkomst van opdracht" is de vergoeding van vraagouder aan gastouder opgenomen.

Hiermee wordt op dit punt voldaan aan de voorschriften.

Ouders worden geïnformeerd tijdens de intake/koppelingsgesprekken en via de website. Ook via een (eigen) login op de persoonlijke pagina in Portabase is diverse informatie voor gastouders en vraagouders beschikbaar.

De voorwaarden kunnen pas in de praktijk worden beoordeeld als het gastouderbureau in exploitatie is.

### Klachten en geschillen

#### Inleiding

De houder van een gastouderbureau dient een interne regeling te treffen voor de behandeling van klachten van ouders. Deze regeling moet schriftelijk worden vastgelegd.

Indien een ouder een klacht wil indienen dan moet dit schriftelijk gebeuren. In de klachten regeling moet beschreven staan hoe de houder de klacht vervolgens behandelt.

Daarnaast is de houder verplicht zich aan te sluiten bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuteropvang.

### **Beoordeling door de toezichthouder**

Gastouderbureau Het Liefbeestje heeft een centrale klachtenregeling voor de afhandeling van klachten.

De regeling is schriftelijk vastgelegd en er wordt gewerkt met een centrale klachtencoördinator.

De regeling voorziet erin dat:

- De klacht zorgvuldig wordt onderzocht;
- De klager zoveel mogelijk op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van de behandeling;
- De klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk wordt afgehandeld;
- De klacht uiterlijk zes weken na indiening bij de houder wordt afgehandeld; de klager een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht wordt verstrekt;
- In het oordeel een concrete termijn wordt gesteld waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

De houder is (per 14-04-2021) aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Hiermee wordt voldaan aan de wettelijk gestelde kwaliteitseisen.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder gastouderbureau
- Klachtenregeling (Klachtenregeling gastouderbureau Het Liefbeestje)
- Aansluiting geschillencommissie
- Bemiddelingsovereenkomsten

### Kwaliteitscriteria

#### Inleiding

Een gastouderbureau heeft een begeleidende, bemiddelende en administratieve functie. Om deze functie goed uit te voeren, dient een gastouderbureau te voldoen aan wettelijke kwaliteitseisen, zoals het bezoeken van de opvanglocatie en het houden van voortgangsgesprekken.

In de administratie van een gastouderbureau moeten bepaalde documenten aanwezig zijn die aantonen dat de houder de minimale kwaliteitseisen borgt waaronder het voeren van intakegesprekken met vraag- en gastouders, het koppelen van de vraag- met de gastouder en het minimaal tweemaal per jaar bezoeken van het opvangadres.

#### Beoordeling door de toezichthouder

De houder van een gastouderbureau moet voldoen aan de volgende kwaliteitscriteria:

- Per opvangadres wordt beoordeeld hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord kunnen worden opgevangen;
- De houder ziet erop toe dat tijdens de opvang Nederlands wordt gesproken;
- De houder voert een intakegesprek met de vraagouder en de gastouder op de opvanglocatie;
- Bij elke nieuwe koppeling vindt een gesprek plaats tussen vraag- en gastouder;
- De houder draagt er zorg voor dat ieder opvangadres minstens tweemaal per jaar wordt bezocht, waarbij het jaarlijks voortgangsgesprek met de gastouder een onderdeel is van één van deze bezoeken;
- Jaarlijks wordt de gastouderopvang met de vraagouders mondeling geëvalueerd en de houder legt dit schriftelijk vast.

Uit het interview met de houder blijkt dat de houder zich bewust is van het feit dat zij aan bovenstaande voorwaarden zal moeten voldoen.

De voorwaarden kunnen pas in de praktijk worden beoordeeld als het gastouderbureau in exploitatie is.

### Administratie gastouderbureau

#### Inleiding

In de administratie van een gastouderbureau moeten bepaalde documenten en overzichten aanwezig zijn, onder andere overeenkomsten met de vraagouders, overzichten van ingeschreven kinderen, leden oudercommissie en personen die over een verklaring omtrent gedrag moeten beschikken. Daarnaast moeten in de administratie van het gastouderbureau de betalingen van vraagouders en naar gastouders inzichtelijk zijn inclusief de jaaroverzichten.

### **Beoordeling door de toezichthouder**

De administratie van het gastouderbureau moet voldoen aan de volgende voorwaarden:

- De administratie van het gastouderbureau bevat een schriftelijke overeenkomst per vraagouder;
- De administratie van het gastouderbureau bevat kopieën van de verklaringen omtrent 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;
- In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van de vraagouders aan het gastouderbureau inzichtelijk;
- In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder inzichtelijk;
- De administratie van het gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie;
- De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie;
- De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij dat gastouderbureau werkzame beroepskrachten;
- De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen;
- De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders;
- De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang;
- De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per vraagouder;
- 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;
- Het gastouderbureau stelt de administratie onverwijld beschikbaar op verzoek van de toezichthouder indien deze niet op de plaats van de vestiging aanwezig is.

Uit het interview met de houder blijkt dat de houder zich bewust is van het feit dat de administratie van het gastouderbureau aan bovenstaande voorwaarden zal moeten voldoen.

Gastouderbureau Het Liefbeestje Haaglanden maakt gebruik van het door alle vestigingen van Het Liefbeestje gebruikte administratiesysteem Portabase. In dit systeem kunnen alle wettelijk vereiste gegevens en documenten worden verwerkt en opgeslagen.

De voorwaarden kunnen pas in de praktijk worden beoordeeld als het gastouderbureau in exploitatie is.

### **Gebruikte bronnen**

- Interview houder gastouderbureau
- Website (<https://www.liefbeestje.nl>)

## Overzicht getoetste inspectie-items

### Registratie, wijzigingen, naleving handhaving en maatregelen covid-19

#### Registratie

Een gastouderbureau wordt niet in exploitatie genomen voordat een onderzoek heeft plaatsgevonden, waaruit blijkt dat de exploitatie redelijkerwijs zal plaatsvinden in overeenstemming met de daarvoor gestelde regels.

(art 1.45 lid 3 Wet kinderopvang)

Gastouderopvang geschiedt op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de houder van een gastouderbureau en de ouder.

(art 1.56 lid 4 Wet kinderopvang)

### Pedagogisch beleid

#### Pedagogisch beleidsplan

De houder van een gastouderbureau stelt een pedagogisch beleidsplan vast waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven.

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

Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen ten minste een beschrijving van: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen om persoonlijke en sociale competenties te ontwikkelen en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt.

(art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder a Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van het aantal kinderen dat door de gastouder wordt opgevangen en de leeftijden van die kinderen.

(art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder b Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de eisen die aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld.

(art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder c Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

## Personeel

### Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:

- a. de houder of voorgenomen houder van een gastouderbureau;
- b. de personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert of daarvoor beschikbaar zijn.

Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder ingeschreven in het personenregister kinderopvang.

(art 1.56 lid 3 Wet kinderopvang)

## Veiligheid en gezondheid

### Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

De houder van een gastouderbureau organiseert zijn werkzaamheden zodanig dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid. De houder voert een beleid dat ertoe leidt dat de veiligheid en de gezondheid van de op te vangen kinderen op het adres waar de opvang plaatsvindt door de gastouder zoveel mogelijk is gewaarborgd.

(art 1.49 lid 4 onder a, 1.51 en 1.56 lid 1 Wet kinderopvang; art 7 lid 1 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

## 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 voor de gastouders vast te stellen meldcode bevat ten minste de volgende elementen:

- a. een stappenplan, inhoudende een omschrijving van de stappen voor het omgaan door gastouders met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- b. een afwegingskader op basis waarvan gastouders het risico op en de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling wegen en dat hen in staat stelt te beoordelen of sprake is van dusdanig ernstig huiselijk geweld of ernstige kindermishandeling, dan wel van een vermoeden daarvan, dat een melding is aangewezen;
- c. een toebedeling van verantwoordelijkheden per gastouder bij de stappen, bedoeld onder a, inclusief vermelding van de gastouder die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;
- d. specifieke aandacht, indien van toepassing, voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van gastouders vereisen;
- e. specifieke aandacht voor de wijze waarop gastouders moeten omgaan met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden.

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

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

- a. het in kaart brengen van de signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- b. collegiale consultatie en zo nodig raadplegen van het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (Veilig Thuis) of een deskundige op het gebied van letselduiding;
- c. een gesprek met de ouders en, indien mogelijk, het kind;
- d. het toepassen van het afwegingskader, bedoeld in art 8 lid 1 van het Besluit gastouderbureau, gastouders en Voorziening voor gastouderopvang;
- e. het beslissen over:
  - het doen van een melding, en
  - het inzetten van de noodzakelijke hulp.

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

## 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)



## 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 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)

## Gegevens voorziening

### **Opvanggegevens**

Naam voorziening : Gastouderbureau Het Liefbeestje Haaglanden  
Website : <http://www.liefbeestje.nl>  
Vestigingsnummer KvK : 000048627852  
Aantal kindplaatsen :

### **Gegevens houder**

Naam houder : Minelly Emily Balzouman - van Dinter  
Website : <https://www.liefbeestje.nl>  
KvK nummer : 67218725  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

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

Naam GGD : GGD Haaglanden  
Adres : Postbus 16130  
Postcode en plaats : 2500 BC 's-Gravenhage  
Telefoonnummer : 070-3537224  
Onderzoek uitgevoerd door : M. Rietveld  
A. de Roij van Zuijdewijn

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

Naam gemeente : 's-Gravenhage  
Adres : Postbus 12652  
Postcode en plaats : 2500 DP 'S-GRAVENHAGE

**Planning**

Datum inspectie	: 24-06-2021
Opstellen concept inspectierapport	: 06-07-2021
Zienswijze houder	: 14-07-2021
Vaststelling inspectierapport	: 15-07-2021
Verzenden inspectierapport naar houder	: 15-07-2021
Verzenden inspectierapport naar gemeente	: 15-07-2021
Openbaar maken inspectierapport	: 05-08-2021

## Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

Ik ben tevreden met het rapport en heb veel zin om vanuit goede energie aan de slag te gaan!