



Noord- en Oost-Gelderland



## Inspectierapport

Gastouderbureau Bij de hand (GOB)  
Korte Veenteweg 4  
8161 PC EPE  
Registratienummer 295706442

Toezichthouder:	GGD Noord en Oost Gelderland
In opdracht van gemeente:	Epe
Datum inspectie:	21-09-2016
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	03-10-2016

# Inhoudsopgave

Het onderzoek .....	3
Observaties en bevindingen .....	5
Pedagogisch beleid .....	5
Personeel .....	6
Veiligheid en gezondheid .....	7
Ouderrecht .....	8
Kwaliteit gastouderbureau .....	9
Inspectie-items .....	10
Gegevens voorziening .....	13
Gegevens toezicht .....	13
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau .....	14

# Het onderzoek

## **Onderzoeksopzet**

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 2 van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen. Het betreft een aangekondigd jaarlijks onderzoek.

## **Beschouwing**

De beschouwing beschrijft de resultaten bij het uitgevoerde onderzoek. Na de feiten over het gastouderbureau en de inspectiegeschiedenis, volgen de bevindingen op hoofdlijnen. Deze worden in het rapport per domein verder uitgewerkt.

## **Inspectie**

In opdracht van de gemeente Epe heeft er op woensdag 21 september 2016 een jaarlijks inspectiebezoek plaatsgevonden.

## **Algemene kenmerken**

Gastouderbureau Bij de Hand is gevestigd in Epe en begeleidt op dit moment 299 gastouders. Er zijn 599 gekoppelde kinderen van 0 tot 4 jaar en 494 kinderen van 4-12 jaar. Er is sprake van 707 vraagouders. Het GOB heeft de bemiddelingstaken opgedeeld; 5 relatiebeheerders die de huisbezoeken uitvoeren en 2 bemiddelingsmedewerkers die de intake verzorgen.

Bij het onderzoek is gebruik gemaakt van een query; een overzicht van de belastingdienst.

## **Bevindingen op hoofdlijnen**

Tijdens deze jaarlijkse inspectie zijn de kwaliteitseisen binnen onderstaande domeinen onderzocht:

- pedagogisch beleid;
- personeel;
- ouderrecht
- veiligheid en gezondheid;
- kwaliteit gastouderbureau.

## **Inspectiegeschiedenis**

- 22-11-2013 geen tekortkomingen geconstateerd.
- 09-12-2014 het gastouderbureau voldoet, op één voorwaarde na, aan de gecontroleerde kwaliteitseisen. De destijds geconstateerde tekortkoming is door de houder snel opgelost.
- 08-12-2015 aan alle voorwaarden wordt voldaan.

De houder voldoet nog niet volledig aan de eisen uit de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen die tijdens dit jaarlijkse onderzoek zijn getoetst. Er is een tekortkoming geconstateerd op het onderdeel "Pedagogisch beleid en Ouderrecht", zie toelichting rapport.

Daarnaast staan in het systeem een aantal niet gekoppelde gastouders maar in de praktijk wel opvang bieden. Houder heeft dit per direct opgepakt en de betreffende vraagouders en gastouders hierover geïnformeerd. Zie onderstaande info:

- Gebleken is dat bij de aanvraag in het systeem van de Belastingdienst toeslagen niet het registratienummer(s) wordt gebruikt dat wij hanteren bij de facturatie of dat hoort bij de plaats waar de opvang plaatsvindt.
- Op onze facturen staan de registratienummers vermeld die wij aan jullie hebben gekoppeld. Het is belangrijk dat dit matcht met jullie toeslag aanvraag. Het verzoek is dan ook de aanvraag van de toeslag te controleren en eventueel aan te passen.

Houder heeft een coöperatieve houding, Gevraagde documenten zijn aangeleverd, de administratie van het GOB en de dossiers zijn inzichtelijk en compleet.

**Advies aan College van B&W**

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingsbeleid.

## Observaties en bevindingen

### Pedagogisch beleid

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein "Pedagogisch beleid". Binnen dit domein is de implementatie van het pedagogisch beleid bij de gastouders beoordeeld.

#### **Pedagogisch beleidsplan**

GOB Bij de hand heeft een pedagogisch beleidsplan. Het pedagogisch beleidsplan bevat informatie over het pedagogisch handelen van de gastouder in relatie tot de vier basisdoelen. In het pedagogisch beleidsplan staat beschreven: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen tot de ontwikkeling van hun persoonlijke en sociale competentie, en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt.

Het beleidsplan is nog niet volledig. In de praktijk wordt er bij gastouders gebruik gemaakt van ondersteuning door stagiaires en vrijwilligers in de opvang. Taken en werkzaamheden van stagiaires en vrijwilligers staan niet beschreven in het beleidsplan. Ook kunnen er stagiaires ingezet worden door een ander GOB op hetzelfde opvangadres.

Op het moment dat een stagiaire of vrijwilliger taken heeft die te maken hebben met de emotionele veiligheid of de eisen die aan de voorziening voor gastouderopvang worden gesteld, moet deze wijze omschreven staan in het pedagogisch beleidsplan.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevinding(en) blijkt dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan.

De houder heeft een pedagogisch beleidsplan waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven.  
(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

#### **Pedagogische praktijk**

De gastouders ontvangen het pedagogisch beleid. De houder geeft aan dat het beleid tijdens het intakegesprek wordt besproken. Daarnaast worden de gastouders tijdens de huisbezoeken begeleidt. GOB Bij de hand biedt daarnaast aanvullende scholing en workshops.

#### *Conclusie*

De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders het pedagogisch beleid uitvoeren.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau
- Pedagogisch beleidsplan

## **Personeel**

Binnen het domein "Personeel" wordt gekeken naar de aanwezigheid van de benodigde documenten van personeel in dienst van het gastouderbureau.

### **Verklaring omtrent het gedrag**

De houder, bemiddelingsmedewerkers en relatiebeheerders zijn in het bezit van een geldige verklaring omtrent het gedrag die is afgegeven na 1 maart 2013.

### **Personeelsformatie per gastouder**

Het gastouderbureau draagt er zorg voor dat er op jaarbasis per koppeling minimaal 16 uur wordt besteed aan begeleiding en ondersteuning van de gastouders.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau
- Verklaringen omtrent het gedrag
- Arbeidscontracten

## **Veiligheid en gezondheid**

Uit de Wet kinderopvang vloeien bepalingen voort die stellen dat het gastouderbureau moet zorgdragen voor gastouderopvang in een veilige en gezonde omgeving. De houder moet een verantwoord veiligheidsbeleid en gezondheidsbeleid voeren, middels een risico-inventarisatie. Bij deze inspectie wordt dit beschreven en beoordeeld.

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

Uit onderzoek van de dossiers van de gastouders is gebleken dat de risico-inventarisaties worden uitgevoerd door de relatiebeheerders van het gastouderbureau op de locatie samen met de gastouder. De risico's worden doorgenomen en er wordt indien noodzakelijk een plan van aanpak opgesteld om de risico's te reduceren. De acties worden voorzien van datum en zijn ondertekend.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau
- Risico-inventarisatie veiligheid
- Risico-inventarisatie gezondheid
- Actieplan veiligheid
- Actieplan gezondheid

## Ouderrecht

Het gastouderbureau heeft de taak de vraagouders te informeren over het betalingsverkeer tussen vraagouders, GOB en gastouders.

Hieronder volgen de inspectiebevindingen.

### **Informatie**

Voorwaarden klachtenregeling:

- *De houder brengt de klachtenregeling, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van de ouders;*
- *De houder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders.*

Op dit moment worden de ouders niet goed geïnformeerd over de klachtenregeling en de mogelijkheid om geschillen voor te leggen aan de geschillencommissie. De website is niet volledig en het pedagogisch beleidsplan van de houder is voorzien van oude informatie.

De houder is op 30-12-2015 aangesloten bij de geschillencommissie

Uit bovenstaande constatering(en) / bevinding(en) blijkt dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan.

De houder brengt de klachtenregeling, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

(art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

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 en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau
- Informatiemateriaal voor ouders
- Website
- Klachtenregeling
- Klachtenregeling oudercommissie



## **Kwaliteit gastouderbureau**

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

Hieronder volgen de bevindingen en beoordelingen over de voorwaarden met betrekking tot domein "Kwaliteit gastouderbureau".

### **Kwaliteitscriteria**

De houder draagt er zorg voor dat ieder opvangadres minstens twee maal per jaar wordt bezocht, waarbij het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder een onderdeel is van één van deze bezoeken.

De houder evalueert jaarlijks de gastouderopvang met de vraagouders en legt deze schriftelijk vast.

### **Administratie gastouderbureau**

Uit de steekproef van 10 gastouders is gebleken dat houder zorgdraagt voor:

- een schriftelijke overeenkomst per vraagouder
- verklaringen omtrent gedrag van de gastouders en indien nodig de huisgenoten
- een ondertekende versie van de risico-inventarisatie

Uit de steekproef blijkt dat zowel de betaling van de vraagouder aan het gastouderbureau als de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder inzichtelijk is door middel van:

- facturen voor de vraagouder
- facturen voor de gastouder
- het digitale administratieve systeem van het gastouderbureau

De conclusie is dat de voorwaarde "Kwaliteit gastouderbureau" voldoet.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau
- Website

## Inspectie-items

<b>Pedagogisch beleid</b>
<b>Pedagogisch beleidsplan</b>
De houder heeft een pedagogisch beleidsplan waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
<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 en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
<b>Personeel</b>
<b>Verklaring omtrent het gedrag</b>
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 na 1 maart 2013. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
Een verklaring omtrent het gedrag van personen werkzaam bij de onderneming is vóór aanvang van de werkzaamheden aan de houder van het gastouderbureau overgelegd en is op dat moment niet ouder dan twee maanden. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
<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 en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; artikel 11b lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
<b>Veiligheid en gezondheid</b>
<b>Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid</b>
De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de veiligheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt. (art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 2 en 1.56b lid 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 5 lid 3 Besluit registers kinderopvang, buitenlandse kinderopvang en peuterspeelzaalwerk)
De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid. (art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 1.56b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de gezondheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt. (art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 2, 1.56b lid 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 5 lid 3 Besluit registers kinderopvang, buitenlandse kinderopvang en peuterspeelzaalwerk)
De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie gezondheid. (art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 1.56b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

## 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 en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11b Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder brengt de klachtenregeling, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

(art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

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 en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

## Kwaliteit gastouderbureau

### Kwaliteitscriteria

De houder draagt er zorg voor dat ieder opvangadres minstens twee maal per jaar wordt bezocht, waarbij het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder een onderdeel is van één van deze bezoeken.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11a lid 1 sub d en f Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder evalueert jaarlijks mondeling de gastouderopvang met de vraagouders en legt deze schriftelijk vast.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11a lid 1 sub e Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

### Administratie gastouderbureau

De administratie van het gastouderbureau bevat een schriftelijke overeenkomst per vraagouder.

(art 1.52 lid 1 en 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub c Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

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.

(art 1.56 en 1.56b lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub b Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van de vraagouders aan het gastouderbureau inzichtelijk.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub d Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder inzichtelijk.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub e Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11 lid 3 en 2 sub c Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat één overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 2 sub d Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat één overzicht van alle bij dat gastouderbureau werkzame beroepskrachten.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 2 sub a Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat één overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen.  
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 2 sub f Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat één overzicht van alle bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders.  
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub a Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang.  
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub f Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per vraagouder.  
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub g Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

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.  
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 1 Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Het gastouderbureau stelt de administratie onverwijld beschikbaar op verzoek van de toezichthouder indien deze niet op de plaats van de vestiging aanwezig is.  
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 4 Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

## Gegevens voorziening

### Opvanggegevens

Naam voorziening : Gastouderbureau Bij de hand  
Website : <http://www.bijdehand.nu>  
Aantal kindplaatsen :

### Gegevens houder

Naam houder : Bij de Hand B.V.  
Adres houder : Korte Veenteweg 4  
Postcode en plaats : 8161 PC EPE  
KvK nummer : 08121188  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

### Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Noord en Oost Gelderland  
Adres : Postbus 3  
Postcode en plaats : 7200 AA Zutphen  
Telefoonnummer : 088-4433000  
Onderzoek uitgevoerd door : Mevr. C. te Boekhorst

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Epe  
Adres : Postbus 600  
Postcode en plaats : 8160 AP EPE

### Planning

Datum inspectie : 21-09-2016  
Opstellen concept inspectierapport : 26-09-2016  
Zienswijze houder : 30-09-2016  
Vaststelling inspectierapport : 03-10-2016  
Verzenden inspectierapport naar houder : 03-10-2016  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 03-10-2016  
Openbaar maken inspectierapport : 06-10-2016

## Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

Ons jaarlijks "examen" is weer afgerond. Wij waren positief gespannen voor de leerpunten die er altijd zullen zijn. Zonder leren geen beweging.

De nieuwe geschillencommissie zullen wij meer onder de aandacht brengen. Op onze nieuwe site, die op dit moment wordt gemaakt, zal het onderwerp klachten uitgebreider beschreven worden. Ik hoop alleen dat ouders en gastouders de ruimte voelen met ons het gesprek aan te gaan voordat er een daadwerkelijke klacht ontstaat. In de laatste 12,5 jaar is dat eigenlijk altijd gelukt. Luisteren en je punten van aandacht eruit halen. Daar hebben wij geen moeite mee. Scherp blijven zodat de kinderen die ons worden toevertrouwd kunnen rekenen op liefdevolle professionele opvang.

Met vriendelijke groet,  
Bij de hand

Karin Meijer  
GOB Bij de hand