



Noord- en Oost-Gelderland



## Inspectierapport

Gastouderbureau FIJN (GOB)

Deventerstraat 396

7325 XV Apeldoorn

Registratienummer 365460928

|                                      |                               |
|--------------------------------------|-------------------------------|
| Toezichthouder:                      | GGD Noord- en Oost-Gelderland |
| In opdracht van gemeente:            | Apeldoorn                     |
| Datum inspectie:                     | 23-10-2024                    |
| Type onderzoek:                      | Jaarlijks onderzoek           |
| Status:                              | Definitief                    |
| Datum vaststelling inspectierapport: | 18-11-2024                    |

# Inhoudsopgave

|  |    |
|--|----|
| Het onderzoek .....                              | 3  |
| Onderzoeksopzet .....                            | 3  |
| Beschouwing .....                                | 3  |
| Advies aan College van B&W .....                 | 3  |
| Observaties en bevindingen .....                 | 4  |
| Pedagogisch beleid.....                          | 4  |
| Personeel.....                                   | 5  |
| Veiligheid en gezondheid .....                   | 6  |
| Ouderrecht.....                                  | 8  |
| Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....     | 9  |
| Overzicht getoetste inspectie-items .....        | 11 |
| Pedagogisch beleid.....                          | 11 |
| Personeel.....                                   | 11 |
| Veiligheid en gezondheid .....                   | 11 |
| Ouderrecht.....                                  | 12 |
| Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....     | 13 |
| Gegevens voorziening .....                       | 15 |
| Opvanggegevens .....                             | 15 |
| Gegevens houder.....                             | 15 |
| Gegevens toezicht .....                          | 15 |
| Gegevens toezichthouder (GGD).....               | 15 |
| Gegevens opdrachtgever (gemeente) .....          | 15 |
| Planning .....                                   | 16 |
| Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau ..... | 17 |

# 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.

Bij dit onderzoek zijn meerdere onderwerpen uit de Wet kinderopvang beoordeeld. Achter in het rapport staat een overzicht van de getoetste inspectie-items.

De toezichthouder heeft de volgende inspectieactiviteiten uitgevoerd:

- documentenonderzoek;
- locatiebezoek;
- gesprek met de houder en bemiddelingsmedewerker.

In het rapport geeft de toezichthouder in elk hoofdstuk een toelichting op de beoordeelde onderwerpen. In de inleiding van het hoofdstuk staat welke onderwerpen de toezichthouder tijdens dit onderzoek heeft beoordeeld.

## **Beschouwing**

Gastouderbureau FIJN is gevestigd in Apeldoorn. Het gastouderbureau kent op het moment van onderzoek 75 aansluitingen met gastouders volgens het LRK, waarvan 1 beoogd gastouder in de aanmeldingsprocedure. De meeste gastouders zijn actief in Apeldoorn, daarnaast zijn er koppelingen in omliggende gemeenten. De houder verleent op een prettige wijze haar medewerking aan het jaarlijkse inspectie-onderzoek. Ze hecht er waarde aan om aan de kwaliteitsvoorschriften te voldoen.

## **Inspectiegeschiedenis**

- 03-06-2019 - jaarlijks onderzoek: er is een tekortkoming op het item 'kwaliteitscriteria'.
- 11-12-2019 - nader onderzoek: tekortkoming uit het jaarlijkse onderzoek is hersteld.
- 10-11-2021 - jaarlijks onderzoek: er is een tekortkoming op het item 'kwaliteitscriteria'.
- 03-10-2022 - jaarlijks onderzoek: na gebruik van het herstelaanbod, wordt er voldaan aan de getoetste kwaliteitsvoorschriften.
- 28-07-2023 - jaarlijks onderzoek: na gebruik van het herstelaanbod, wordt er voldaan aan de getoetste kwaliteitsvoorschriften.

## **Bevindingen**

Op 23 oktober 2024 is in opdracht van de gemeente Apeldoorn een jaarlijks inspectie onderzoek uitgevoerd op locatie. Er is met de houder van het gastouderbureau gesproken over haar bedrijfsvoering. Daarnaast is casuïstiek aan de orde geweest. Op basis van een willekeurige steekproef zijn dossiers ingezien met relevante documenten en verslagen.

## **Conclusie:**

De houder voldoet aan alle getoetste voorwaarden.

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

Geen handhaving.

# Observaties en bevindingen

## Pedagogisch beleid

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

- pedagogische praktijk.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

### **Pedagogische praktijk**

De houder voldoet aan de gestelde eis, waarbij de houder er zorg voor draagt dat gastouders op alle voorzieningen voor gastouderopvang het pedagogisch beleid uitvoeren.

Dit blijkt uit de volgende gegevens uit een steekproef bij gastouders en een interview met de houder:

- Bij het intakegesprek wordt het pedagogisch beleid besproken met de gastouder.
- Tijdens het jaarlijkse voortgangsgesprek wordt het pedagogisch handelen van de gastouder besproken.
- De houder beoordeelt aan de hand van vragen of de gastouder voldoende op de hoogte is van het pedagogisch beleid.
- Tijdens andere bezoeken aan de locatie wordt ook het handelen van de gastouder geobserveerd door de houder.

In de praktijk is middels een steekproef getoetst dat gastouders een pedagogisch beleid uitvoeren dat in de praktijk leidt tot verantwoorde gastouderopvang.

Gastouders bevestigen dat zij meerdere malen per jaar bezocht worden door de houder. Zowel voor de risico-inventarisatie als voor het observeren voor de pedagogische praktijk. De houder bespreekt elk jaar de meldcode met de gastouders.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de getoetste voorwaarden binnen het domein pedagogische praktijk.

### **Gebruikte bronnen**

- Gesprek houder (d.d. 23-10-2024, d.d. 12-11-2024)
- Vragenlijst houder gastouderbureau (Vragenlijst GGD onderzoek toezicht kinderopvang gastouderopvang, versie V2060107)
- Observatie (Steekproef gastouders)
- Pedagogisch beleidsplan (pedagogisch beleidsplan versie augustus 2023)

## Personeel

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

- verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

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

De wijze waarop de houder beleid voert met betrekking tot de continue screening van zichzelf en het personeel is tijdens het onderzoek onderzocht, door te toetsen of zij staan ingeschreven in het Personenregister Kinderopvang (PRK) en gekoppeld zijn aan het gastouderbureau. Dit voldoet aan de gestelde eisen.

De houder van een gastouderbureau dient wijzigingen in de gegevens van het gastouderbureau en de gekoppelde gastouders aan de gemeente tijdig doorgeven. Tijdens het onderzoek is gebleken uit de steekproef dat de houder zorgt voor de (ont)koppelingen in het PRK van gastouders, huisgenoten en structureel aanwezig.

### **Conclusie**

Uit de genomen steekproef blijkt dat houder, partner, gastouders en huisgenoten staan ingeschreven in het PRK conform de eisen uit de Wet kinderopvang.

### **Gebruikte bronnen**

- Gesprek houder (d.d. 23-10-2024, d.d. 12-11-2024)
- Vragenlijst houder gastouderbureau (Vragenlijst GGD onderzoek toezicht kinderopvang gastouderopvang, versie V2060107)
- Personenregister Kinderopvang
- Overzicht personen die over een VOG moeten beschikken
- VOG-verificatie houder
- Overzicht van alle bij het gastouderbureau werkzame personen
- Administratiesysteem (Steekproef papieren administratiesysteem houder + digitale dossiers)

## Veiligheid en gezondheid

In het hoofdstuk 'Veiligheid en gezondheid' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- veiligheids- en gezondheidsbeleid.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

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

Uit de steekproef is geconstateerd dat de getoetste voorwaarden van het item 'risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid' voldoen aan de gestelde eisen.

- De risico-inventarisatie wordt uitgevoerd op de opvanglocatie waarna de gegevens worden vastgelegd in een rapport en een plan van aanpak. Op basis van dit plan kan de gastouder en/of vraagouder zien wat er nog moet gebeuren voor de veiligheid van de opvanglocatie. De risico- inventarisaties worden digitaal geregistreerd.
- De houder van het gastouderbureau organiseert haar 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.
- De houder van het gastouderbureau inventariseert jaarlijks de veiligheids- en gezondheidsrisico's die de gastouderopvang met zich mee brengt in de, voor alle kinderen toegankelijke, ruimtes. 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.
- De houder van het gastouderbureau draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie van de voorziening voor gastouderopvang de veiligheids- en gezondheidsrisico's die de opvang van kinderen in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes met zich meebrengt, beschrijft.
- De houder van het gastouderbureau draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid inzichtelijk is voor de vraagouders.

Middels een steekproef zijn meerdere risico-inventarisaties van gastouders ingezien. Deze risico-inventarisaties zijn toegespitst op de opvanglocatie.

### **Persoonlijke RIE**

Met de houder zijn de persoonlijke risico-inventarisaties besproken. De houder heeft een format ontwikkeld die gastouders kunnen gebruiken om invulling te geven aan hun persoonlijk risico-inventarisatie, dit geldt in sommige gevallen als aanvullingen op de reguliere risico-inventarisatielijsten en soms ter vervanging van deze reguliere risico-inventarisatielijsten. Houder zegt hierover: "*Via het RIE document. Steeds meer schrijven we deze per gastouder op hun situatie uit, hierdoor ontstaat een persoonlijke rie. Zaken als hoe voorbereid te zijn bij calamiteiten buiten /omgang huisdieren ed wordt hier dan in meegenomen, alsmede bijzonderheden bijvoorbeeld buitenslapen.*"

Houder geeft mondeling aan dat deze werkwijze zorgt voor een heel 'eigen' proces van de gastouder en dat de gastouder hierdoor ook meer inzicht krijgt in de risico's op het eigen opvangadres. De houder draagt er zorg voor dat alle bovengenoemde gestelde eisen terugkomen in deze persoonlijke RIE, wanneer deze de reguliere risico-inventarisatielijst volledig vervangt.

Alle dossiers die zijn gecontroleerd kennen een actuele risico-inventarisatie. Het gastouderbureau brengt naast de standaarditems ook bijzonderheden in kaart. Met de gastouders of vraagouders worden afspraken gemaakt over preventieve maatregelen. De houder vertelt dat de lijst jaarlijks wordt doorgesproken en aangepast wanneer nodig. Tijdens deze gesprekken komen ook de meldcode, structureel aanwezig en het ongevallenregistratieformulier aan bod.

De gastouders en vraagouders hebben inzage in de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid in het digitale systeem Portabase.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de getoetste voorwaarden binnen het domein veiligheid & gezondheid

### **Gebruikte bronnen**

- Gesprek houder (d.d. 23-10-2024, d.d. 12-11-2024)
- Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid (steekproef)
- Plan van aanpak (steekproef portabase)
- Ongevallenregistratie (steekproef portabase)

## Ouderrecht

In het hoofdstuk 'Ouderrecht' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- klachten en geschillen.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

### **Klachten en geschillen**

De houder heeft een klachtenregeling getroffen en beschreven in het document '*Gastouderbureau Fijn klachtenreglement*'.

De houder is aangesloten bij een door de minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie en heeft op de website een geschilvrijbrief 2023 van de geschillencommissie.

De houder brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van ouders via de website, tijdens een intakegesprek en middels een infosheet.

De klachtenregeling voldoet volledig aan ondergenoemde beschrijving van de wettelijke voorschriften:

- De ouder de klacht schriftelijk bij de houder van een gastouderbureau indient en dat de houder.
- De ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling.
- 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.
- De klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelt.
- De klacht uiterlijk zes weken na indiening afhandelt.

### **De klacht zorgvuldig onderzoeken**

De houder heeft dit kalenderjaar schriftelijke klachten ontvangen en behandeld.

Met de houder zijn deze klachten besproken en dossiers ingezien. Houder laat daarin zien te voldoen aan bovenstaande getoetste voorwaarden. Dat de houder zorgvuldig om gaat met klachten is ter plekke getoetst aan de hand van behandelde klachten. Hier voldoet de houder aan.

Het zorgvuldig onderzoeken staat tussen de regels beschreven in de klachtenregeling, maar staat niet letterlijk benoemd in de klachtenregeling. Wel staat er '*draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht*'. Dit is telefonisch besproken met de houder en de houder geeft aan dat ze in de klachtenregeling concreet laat opnemen dat ze de klachten 'zorgvuldig onderzoeken'.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de getoetste voorwaarden.

### **Gebruikte bronnen**

- Gesprek houder (d.d. 23-10-2024, d.d. 12-11-2024)
- Klachtenregeling (gastouderbureau Fijn klachtenreglement)
- Klachtenvrijbrief De Geschillencommissie Kinderopvang
- Aansluiting De Geschillencommissie Kinderopvang (Aangesloten per 6 januari 2016)
- Website (<https://www.gastouderbureau.fijn.nl/klachten-regeling/>)
- Klachtendossiers



## Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

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

- kwaliteitscriteria.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

### Kwaliteitscriteria

De houder voldoet aan de volgende getoetste voorschriften:

- De houder van het gastouderbureau draagt er zorg voor dat per voorziening voor gastouderopvang beoordeeld wordt hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden.
- De houder van het gastouderbureau draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders tijdens de opvang de Nederlandse taal als voertaal gebruikt.
- De houder van het 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/ houder van het gastouderbureau.
- De houder van het 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/ houder van het gastouderbureau.
- De houder van het gastouderbureau draagt er zorg voor dat een bemiddelingsmedewerker/ houder 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.
- De houder van het gastouderbureau draagt er zorg voor dat een intakegesprek met de vraagouder plaatsvindt. Dit gesprek wordt gevoerd door de houder van het gastouderbureau.
- 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.

Alle contactmomenten worden, waar nodig met een verslag, digitaal en schriftelijke vastgelegd.

### Opvangvoorziening

De houder van het 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 slaapruiimte, waaronder begrepen voor kinderen tot anderhalf jaar een op het aantal kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruiimte.
- 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.

Dit is door de toezichthouder uitgevraagd bij de houder en steekproefsgewijs door de toezichthouder getoetst in de praktijk bij meerdere reguliere onderzoeken bij gastouders die bemiddeld worden door gastouderbureau Fijn.

### **Conclusie**

De houder voldoet aan de getoetste kwaliteitseisen binnen dit domein.

### **Gebruikte bronnen**

- Gesprek houder (d.d. 23-10-2024, d.d. 12-11-2024)
- Vragenlijst houder gastouderbureau (Vragenlijst GGD onderzoek toezicht kinderopvang gastouderopvang, versie V2060107)
- Pedagogisch beleidsplan (pedagogisch beleidsplan versie augustus 2023)
- Query belastingdienst (d.d.17-10-2024)
- Verslag koppelingsgesprek
- Verslag jaarlijks bezoek en voortgangsgesprek
- Verslag evaluatiegesprek met vraagouder
- Administratiesysteem (Steekproef papieren administratiesysteem houder + digitale dossiers)
- Landelijk Register Kinderopvang

## 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.<br/>(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.<br/>(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.<br/>(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.<br/>(art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 4 Wet kinderopvang)</p> |
| <b>Veiligheid en gezondheid</b>  |
| <b>Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid</b>  |
| <p>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.<br/>(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)</p>   |

De houder van een gastouderbureau inventariseert jaarlijks de veiligheids- en gezondheidsrisico's die de opvang van kinderen in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes met zich brengt. Dit gebeurt samen met de gastouder. Daartoe draagt de houder er zorg voor dat elk adres waar opvang plaatsvindt ten minste één keer per jaar wordt bezocht door een bemiddelingsmedewerker werkzaam bij het gastouderbureau.

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

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie van de voorziening voor gastouderopvang de veiligheids- en gezondheidsrisico's die de opvang van kinderen in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes met zich meebrengt, beschrijft. De risico's die in ieder geval beschreven moeten worden zijn de risico's op het terrein van: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken, snijden, 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 a en b Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau 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 van een gastouderbureau 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)

## Ouderrecht

### 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 : Gastouderbureau FIJN  
Website : <http://gastouderbureaufijn.nl>  
Vestigingsnummer KvK : 000026521814  
Aantal kindplaatsen :

### **Gegevens houder**

Naam houder : Mevr. M.J.P.H. Schuurman-Westerhof  
KvK nummer : 57042063  
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 : K. Scholten

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

Naam gemeente : Apeldoorn  
Adres : Postbus 9033  
Postcode en plaats : 7300 ES APELDOORN

### **Planning**

|  |              |
|--|--------------|
| Datum inspectie                          | : 23-10-2024 |
| Opstellen concept inspectierapport       | : 12-11-2024 |
| Zienswijze houder                        | : 18-11-2024 |
| Vaststelling inspectierapport            | : 18-11-2024 |
| Verzenden inspectierapport naar houder   | : 18-11-2024 |
| Verzenden inspectierapport naar gemeente | : 18-11-2024 |
| Openbaar maken inspectierapport          | : 21-11-2024 |



## Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

Gastouderbureau FIJN kijkt terug op een prettige, ontspannen inspectie en is dan ook zeer tevreden met het opgestelde rapport en de bevindingen van de inspecteur.

De inzet en toewijding die wij aan de begeleiding aan onze gastouders bieden, en daarmee bijdragen aan hoogwaardige gastouderopvang, komt in het rapport goed tot uiting.

Met deze erkenning zijn wij zeer content.

Met vriendelijke groet,

Petra Schuurman

**Gastouderbureau FIJN**