

## Inspectierapport

Gastouderbureau ViaViela Esther van Dok (GOB)  
Boomvalk 39  
5804VK Venray  
Registratienummer 681840596

Toezichthouder:	GGD Limburg-Noord
In opdracht van gemeente:	Venray
Datum inspectie:	22-05-2019
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	19-06-2019

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Het onderzoek .....	3
Observaties en bevindingen .....	4
Overzicht getoetste inspectie-items .....	15
Gegevens voorziening .....	20
Gegevens toezicht .....	20
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau .....	21

# Het onderzoek

## **Onderzoekopzet**

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

Dit rapport is tot stand gekomen door onderzoek op basis van risicogestuurd toezicht. Om meer maatwerk bij het toezicht in de kinderopvang mogelijk te maken zijn de inspectieactiviteiten met behulp van het model risicoprofiel bepaald.

Risicogestuurd toezicht betekent dat er intensiever geïnspecteerd zal worden waar nodig en minder intensief waar gebleken is dat dit kan. Hierbij ligt de nadruk vooral op die zaken die het meest direct bijdragen aan de kwaliteit van de kinderopvang.

Achterin dit rapport is te lezen welke inspectie-items zijn getoetst.

## **Beschouwing**

Deze beschouwing beschrijft de resultaten bij de uitgevoerde inspectie. Na de feiten over het gastouderbureau en de inspectiegeschiedenis volgen de belangrijkste bevindingen. Deze worden in het rapport per onderdeel uitgewerkt.

### **Feiten over gastouderbureau (GOB) ViaViela Esther van Dok:**

ViaViela is een landelijk opererend gastouderbureau dat werkt met een franchiseformule. De houder van gastouderbureau ViaViela Esther van Dok is franchisenemer bij deze organisatie en exploiteert als zelfstandige.

Alle documenten en formulieren worden centraal opgesteld door ViaViela en jaarlijks waar nodig gereviseerd. Ze worden door alle vestigingen gebruikt. Daarnaast is er, via het online portaal Mijngastouderbureau, dat toegankelijk is voor alle aangesloten gastouders en vraagouders, naast de administratieve informatie ook veel inhoudelijke informatie beschikbaar. Gastouders kunnen er online een aantal cursusmodules volgen.

Gastouderbureau ViaViela Esther van Dok bemiddelt ten tijde van dit onderzoek 185 gastouders. De aangesloten gastouders zijn voor het overgrote deel grootouders die de opvang van hun kleinkinderen verzorgen. De houder van ViaViela Esther van Dok is samen met een bemiddelingsmedewerker verantwoordelijk voor de begeleiding en bemiddeling van de gastouders van het bureau.

### **Inspectiegeschiedenis:**

- 21-10-2015; jaarlijks onderzoek. Er werden tijdens deze inspectie geen tekortkomingen geconstateerd;
- 07-12-2016; jaarlijks onderzoek. Er werd een tekortkoming geconstateerd op het onderdeel personeelsformatie per gastouder. De houder kon niet aantonen minimaal 16 uur aan begeleiding en bemiddeling te bieden;
- 14-06-2017; nader onderzoek. De houder kon nog steeds niet aantonen minimaal 16 uur aan begeleiding en bemiddeling te bieden;
- 20-12-2017; jaarlijks onderzoek. Er werden geen tekortkomingen geconstateerd;
- 18-12-2018; jaarlijks onderzoek. Er werden geen tekortkomingen geconstateerd.

### **Bevindingen op hoofdlijnen:**

Op basis van het huidige jaarlijks onderzoek, blijkt dat GOB ViaViela Esther van Dok voldoet aan alle in dit rapport getoetste eisen uit de Wet kinderopvang.

Voor een nadere inhoudelijke uitleg zie de toelichting bij het betreffende item in dit rapport.

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

Geen handhaving.

## Observaties en bevindingen

### Registratie en wijzigingen

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'Registratie en wijzigingen'. Binnen dit domein wordt het volgende onderdeel getoetst:

- Wijziging

Eerst wordt de praktijk beschreven. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

#### **Wijzigingen**

Gastouderbureau ViaViela Esther van Dok is sinds 3 augustus 2010 geregistreerd in het landelijk register kinderopvang (LRK).

De houder verklaart wijzigingen in de daartoe aangewezen gegevens tijdig door te geven aan de gemeente. Dit blijkt ook uit het onderstaande:

Op het moment van onderzoek heeft het gastouderbureau een bemiddelingsrelatie met 194 geregistreerde voorzieningen in het LRK. De houder laat in haar administratie zien dat zij ten tijde van de inspectie 185 unieke gastouders begeleidt en bemiddelt. De houder toont aan dat een aantal gastouders op meerdere voorzieningen opvang verzorgen. Dit verklaart het verschil in aantal.

#### **Conclusie**

De getoetste voorwaarde met betrekking tot het onverwijld doorgeven van wijzigingen voldoet aan de Wet Kinderopvang.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau (d.d. 22-05-2019)
- Landelijk Register Kinderopvang
- Overzicht van aangesloten en bemiddelde gastouders

## **Pedagogisch beleid**

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen met betrekking tot het domein 'Pedagogisch beleid'. Binnen dit domein worden de volgende onderdelen getoetst:

- Pedagogisch beleidsplan
- Pedagogische praktijk

Per aspect wordt eerst de praktijk beschreven. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

### **Pedagogisch beleidsplan**

Als franchisenemer gebruikt de houder het pedagogisch beleidsplan van ViaViela. Deze voldoet aan de inhoudelijke eisen. Zo worden de vier pedagogische basisdoelen van ontwikkelingspsychologe Riksen-Walraven benoemd. Per basisdoel is een duidelijke uitleg gegeven en er wordt verwezen naar de bijbehorende theoretische verdieping die gastouders kunnen vinden in de digitale kenniswijzer van Mijngastouderburo (persoonlijke en beveiligde digitale omgeving).

Daarnaast is een duidelijke beschrijving opgenomen van de wettelijk toegestane groepssamenstelling en de eisen die aan de opvangvoorziening worden gesteld.

### **Conclusie**

Het pedagogisch beleidsplan van de houder voldoet aan de in de wet gestelde inhoudelijke vereisten.

### **Pedagogische praktijk**

De houder draagt er zorg voor dat alle bij haar gastouderbureau aangesloten gastouders het pedagogisch beleid uitvoeren. Dit blijkt onder meer uit het interview met de houder en uit de inspectierapporten van de 14 jaarlijkse onderzoeken (steekproefinspecties) die het afgelopen jaar zijn uitgevoerd bij gastouders die zijn aangesloten bij ViaViela Esther van Dok. Hierbij zijn geen overtredingen vastgesteld op het item 'Pedagogische praktijk'.

De gastouders hebben inzage in het actuele pedagogisch beleidsplan van ViaViela via hun digitale omgeving 'Mijngastouderburo' en op papier in de door ViaViela samengestelde klapper.

De houder informeert de gastouder over het pedagogisch beleid tijdens de face-to-face intakegesprekken en het maakt onderdeel uit van de jaarlijkse voortgangsgesprekken. Daarnaast stimuleert en begeleidt ze haar gastouders om hun eigen pedagogisch handelen zichtbaar te maken met behulp van het invullen van 'Het Pedagogisch Kwaliteitshuis'. Dit is een hulpmiddel dat gebaseerd is op de 4 pedagogische basisdoelen van Riksen-Walraven en dat door ViaViela ontwikkeld is met medewerking van hun franchisenemers.

De houder is opgeleid door ViaViela om de zogeheten 'ViaViela Vakopleiding' te kunnen geven. De vakopleiding bestaat uit drie bijeenkomsten waarin de gastouders o.a. worden geïnformeerd over het pedagogisch beleid en hoe ze dit in de praktijk kunnen inzetten. Ook wordt aandacht besteed aan het effectief communiceren met ouders. Naast de vakopleiding moeten de gastouders verplicht een aantal online cursussen volgen, zoals de basiscursus gastouder, opvoeden en ontwikkeling, hygiëne en persoonlijke verzorging en de meldcode kindermishandeling. De houder stelt deelname aan de verplichte cursussen als voorwaarde voor (nieuwe) gastouders om bemiddeld te kunnen worden door ViaViela Esther van Dok.

### **Conclusie**

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

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau (d.d. 22-05-2019)
- Informatiemateriaal voor ouders (Oudergids ViaViela)
- Website (<https://www.viaviela.nl/vestigingen/venlo-venray-someren>)
- Pedagogisch beleidsplan (ViaViela, versie 107.12)
- Folder ViaViela Vakopleiding
- Overzicht van beoordelingen van gastoudervoorzieningen (jaarlijkse onderzoeken, periode 21-05-2018 tot 20-05-2019)
- Inzage in overzicht downloads voor gastouders via [mijngastouderburo.nl](http://mijngastouderburo.nl)

## Personeel

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'Personeel'. Binnen dit domein worden de volgende onderdelen getoetst:

- Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang
- Personeelsformatie per gastouder

Per aspect wordt eerst de praktijk beschreven. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

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

#### **Inschrijving in personenregister kinderopvang**

De houder en de bemiddelingsmedewerker zijn in het bezit van een VOG en zijn tijdig ingeschreven en gekoppeld in het personenregister kinderopvang (PRK).

#### **Koppeling met houder**

Alle bij het gastouderbureau aangesloten gastouders, huisgenoten en personen van 18 jaar en ouder die structureel tijdens opvanguren aanwezig zijn op de opvanglocatie, zijn ingeschreven in het personenregister kinderopvang en zijn gekoppeld aan de houder. Dit blijkt uit een overzicht dat is ingezien van alle gastouders, de huisgenoten, structureel aanwezigen, stagiaires en vrijwilligers. Ook is een steekproef uitgevoerd van 20 gastouderdossiers; hieruit blijkt dat alle inschrijvingen en koppelingen van de vereiste personen in orde zijn.

#### **Conclusie**

De houder voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen die binnen dit onderdeel van toepassing zijn.

### **Personeelsformatie per gastouder**

De houder verklaart tijdens het inspectiebezoek dat op jaarbasis tenminste 16 uur per aangesloten gastouder wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling. De houder benoemt welke activiteiten zij registreert als bemiddeling en begeleiding; dit betreffen wettelijke onderdelen volgens de Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang. Uit een steekproefcontrole van gastouderdossiers blijkt dat de houder deze activiteiten ook daadwerkelijk uitvoert.

Ten tijde van het onderzoek zijn er 185 unieke gastouders aangesloten bij het gastouderbureau. Dat zou betekenen dat er in totaal minimaal 2960 uur op jaarbasis besteed dient te worden aan begeleiding en bemiddeling. Uitgaande van 46 werkbare weken is er (afgerond) 64 uur per week nodig aan personeelsformatie. De bemiddelingsmedewerker heeft een arbeidsovereenkomst voor 25 uur per week en daarnaast werkt de houder, tevens bemiddelingsmedewerker, zelf 40 uur per week: 2990 uur op jaarbasis. De beschikbare werkuren voor begeleiding en bemiddeling zijn voldoende in verhouding tot het vereiste aantal uren per gastouder.

Het totaal aantal daadwerkelijk bestede uren aan begeleiding en bemiddeling is niet beoordeeld. De uitvoering van de taken genoemd in artikel 11b, lid 2 van de Regeling kwaliteit is deels beoordeeld bij diverse inspectie-items in dit rapport.

#### **Conclusie**

Aan de getoetste voorwaarde binnen dit item wordt voldaan.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau (d.d. 22-05-2019)
- Personen Register Kinderopvang
- Landelijk Register Kinderopvang
- Digitale dossiers gastouders
- Arbeidsovereenkomst bemiddelingsmedewerker
- Overzicht van alle personen die op grond van de wet over een VOG dienen te beschikken.



## **Veiligheid en gezondheid**

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'Veiligheid en gezondheid'. Binnen dit domein worden de volgende onderdelen getoetst:

- Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Per aspect wordt eerst de praktijk beschreven. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

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

Tijdens het inspectiebezoek op 22 mei 2019 heeft de toezichthouder een steekproef uitgevoerd. Uit de dossiers van de gastouders en uit het interview met de bemiddelingsmedewerker blijkt dat:

- Iedere opvanglocatie voor de start van de opvang en vervolgens ieder jaar wordt bezocht voor het uitvoeren van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid;
- De veiligheids- en gezondheidsrisico's worden tijdens de huisbezoeken besproken met de gastouders. Tijdens deze huisbezoeken observeert de houder of er gehandeld wordt conform de risico-inventarisatie;
- Het oplossen van eventuele openstaande maatregelen wordt geborgd doordat de houder na afloop van de uitvoering van de risico-inventarisatie een 'ticket' aanmaakt in het systeem van ViaViela. Hierdoor wordt er een melding gegenereerd als actiepunten. Deze melding wordt pas afgesloten zodra de maatregel genomen is door de gastouder. De houder controleert de genomen maatregel middels een foto, een huisbezoek of via app/mail. Tijdens de inspectie heeft de houder dit proces aangetoond middels een aantal voorbeelden;
- De risico-inventarisatie digitaal en op papier inzichtelijk is voor zowel de gastouders als de vraagouders op de opvanglocatie.

De risico-inventarisatie en het bijbehorende plan van aanpak voldoen aan de inhoudelijke wettelijke eisen. De houder vertelt voornemens te zijn om in 2019 gefaseerd over te stappen op het uitvoeren van een digitale RIE in plaats van een uitwerking op papier. Dit zal gebeuren via een online module in Mijngastouderburo.

### **Conclusie**

Alle getoetste voorwaarden met betrekking tot de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid voldoen aan de Wet kinderopvang.

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

ViaViela heeft een meldcode die voldoet aan de inhoudelijke eisen. In de klapper die de gastouder van de houder ontvangt, is een samenvatting opgenomen van de meldcode en een algemene landelijke sociale kaart. De regionale sociale kaart is voor de gastouders inzichtelijk via Mijngastouderburo (via Kenniswijzer), evenals de actuele volledige meldcode kindermishandeling.

De houder verklaart de gastouders tijdens de intakegesprekken en huisbezoeken te informeren over de meldcode en de meldplicht. Het format voor het voortgangsgesprek met de gastouder is ingezien; de meldcode is een vast onderwerp bij dit gesprek. Daarnaast dienen de gastouders die zich aansluiten bij ViaViela de door het gastouderbureau verplichte onlinecursus 'meldcode kindermishandeling' te volgen. Iedere twee jaar volgt een gastouder een door ViaViela verplichte bijscholing waarbij aandacht is voor het signaleren van kindermishandeling. De houder heeft inzichtelijk welke gastouders deze e-learning hebben gevolgd hebben.

### **Conclusie**

Er wordt voldaan aan de getoetste voorwaarde binnen dit item.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau (d.d. 22-05-2019)
- Beleid veiligheid- en gezondheid (steekproef risico-inventarisaties)
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (ViaViela, versie november 2018)
- Pedagogisch beleidsplan (ViaViela, versie 107.12)
- Steekproef overzicht gevolgde scholing gastouders
- Informatie voor gastouders (gastoudermap ViaViela)
- Format voortgangsgesprek gastouders (formulier 178.5)

## Ouderrecht

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'Ouderrecht'. Binnen dit domein worden de volgende onderdelen getoetst:

- Informatie
- Oudercommissie
- Klachten en geschillen

Per aspect wordt eerst de praktijk beschreven. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

### Informatie

#### **Transparantie schriftelijke overeenkomst**

Het gastouderbureau laat in het zogeheten Opvangoverzicht, onderdeel van de schriftelijke overeenkomst met de vraagouder, duidelijk zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (bureaunkosten) en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat.

#### **Bereikbaarheid**

De houder geeft aan dat het gastouderbureau iedere werkdag bereikbaar is via telefoon, WhatsApp en e-mail. Indien de telefoon niet direct op kan worden genomen, draagt de houder er zorg voor dat de beller zo snel mogelijk wordt teruggebeld.

Tijdens vakantiesperiodes draagt de houder zorg voor een achterwacht: een franchisenemer van een nabij gelegen ViaViela-vestiging en het hoofdkantoor zijn bereikbaar bij dringende zaken. De houder geeft aan een laptop en telefoon mee te nemen tijdens vakanties; mail wordt tussendoor bijgehouden. In het geval er dringende zaken zijn, geeft de houder dit door aan het hoofdkantoor of pakt dit zelf op.

#### **Inspectierapport**

Op de website van het gastouderbureau is het meest recente inspectierapport van ViaViela Esther van Dok goed te vinden.

#### **Conclusie**

Er wordt voldaan aan alle getoetste voorwaarden binnen dit item.

### Oudercommissie

De houder beschikt over een reglement oudercommissie dat voldoet aan de inhoudelijke eisen. Deze is op 05-03-2019 ondertekend door de drie leden van de oudercommissie. De leden zijn gekozen uit de vraagouders en zijn niet werkzaam bij het gastouderbureau.

De houder stelt de oudercommissie in staat haar eigen werkwijze te bepalen. Dit blijkt uit de notulen van de laatste vergadering. De houder is hierbij aanwezig geweest en heeft de OC geïnformeerd over o.a. de ViaViela Vakopleiding voor gastouders, nieuwe betalingswijze en de digitale risico-inventarisatie.

#### **Conclusie**

Er wordt aan de getoetste voorwaarden voldaan.

### Klachten en geschillen

De schriftelijke klachtenregeling van ViaViela voldoet aan alle wettelijke inhoudelijk gestelde eisen en de houder informeert de vraagouders op gepaste wijze over de klachtenregeling door middel van het informatieboekje en het digitale klantenportaal Mijngastouderburo. Of de houder handelt

naar de klachtenregeling kan niet beoordeeld worden, omdat er volgens de houder geen klachten zijn geweest.

De houder toont tijdens de inspectie een 'Klachtenvrij certificaat' van de geschillencommissie waaruit blijkt dat er in 2018 geen klachten zijn ingediend bij de geschillencommissie.

Gebruikte bronnen:

- Interview gastouder
- Website (<https://www.viaviela.nl/vestigingen/venlo-venray-someren>)
- Klachtenregeling (Intern klachtreglement, formulier 114.7)
- Bemiddelingsovereenkomst Ouder, incl. Opvangoverzicht 2019
- Overeenkomst van opdracht Ouder en Gastouder (formulier 357.2)
- Notulen OC-vergadering d.d. 11-03-2019
- Reglement OC (getekend d.d. 05-03-2019)

## Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'Kwaliteit gastouderbureau'. Binnen dit domein worden de volgende onderdelen getoetst:

- Kwaliteitscriteria
- Administratie gastouderbureau

Per aspect wordt eerst de praktijk beschreven. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

### **Kwaliteitscriteria**

Uit het interview en uit de administratie blijkt dat de houder tijdens het intakegesprek en huisbezoeken beoordeelt hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord kunnen worden opgevangen op de opvanglocatie. Het aantal op te vangen kinderen is opgenomen in het intakeformulier en wordt getoetst aan de hand van het document 'Kwaliteitscriteria gastouder en opvanglocatie'. De kindplanning wordt na het intakegesprek onder meer opgevraagd tijdens de jaarlijkse huisbezoeken. Daarnaast kunnen de gastouders hun kindplanning tussentijds actualiseren via Mijngastouderburo of doorgeven aan de houder.

De houder verklaart dat de bemiddelingsmedewerker de overeenkomsten bespreekt en laat tekenen door de gastouder en de vraagouder tijdens het koppelingsgesprek op de opvanglocatie.

Iedere opvanglocatie wordt minimaal tweemaal per jaar bezocht; eenmaal voor de risico-inventarisatie en eenmaal voor het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder. Dit blijkt uit een steekproef van 20 gastouderdossiers. De voortgangsverslagen zijn inzichtelijk in de administratie.

Uit de steekproef blijkt ook dat de opvang jaarlijks mondeling wordt geëvalueerd met de vraagouders. Dit gebeurt persoonlijk met de vraagouder tijdens een huisbezoek of telefonisch na het invullen van het evaluatieformulier door de ouders. Eventuele aanvullingen worden verwerkt door de bemiddelingsmedewerker op het evaluatieformulier en de definitieve versie wordt digitaal opgeslagen in de administratie van het gastouderbureau.

Tijdens de risico-inventarisatie toetst de houder jaarlijks of de opvanglocatie beschikt over voldoende speel-, slaap- en buitenspeelruimte afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen. Ook wordt beoordeeld of de locatie is voorzien van voldoende en goed functionerende rookmelders en of de locatie te allen tijde rookvrij is. Dit blijkt uit de steekproef van gastouderdossiers.

### **Conclusie**

Aan de getoetste voorwaarden wordt voldaan.

### **Administratie gastouderbureau**

De administratie van het gastouderbureau is gedeeltelijk beoordeeld door middel van een steekproef. De conclusies zijn:

- De administratie bevat een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang, dit jaaroverzicht voldoet aan de gestelde eisen;
- De administratie bevat een jaaroverzicht per vraagouder, dit jaaroverzicht voldoet aan de gestelde eisen;
- De administratie bevat een door de gastouder en de bemiddelingsmedewerker ondertekend origineel van de inventarisatie van veiligheids- en gezondheidsrisico's;
- De administratie van het gastouderbureau bevat (digitale) bankafschriften waaruit de betalingen van de vraagouder aan het gastouderbureau blijken;
- De administratie van het gastouderbureau bevat (digitale) bankafschriften waaruit de betalingen van het gastouderbureau aan de gastouder blijken;

- De administratie van het gastouderbureau bevat afschriften van de overeenkomsten met vraagouders, deze overeenkomsten voldoen aan de gestelde eisen;
- De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle personen die op grond van artikel 1.56b, derde lid, van de wet over een verklaring omtrent het gedrag moeten beschikken, vermeldende in ieder geval naam, burgerservicenummer, geboortedatum en voor wat betreft de bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders eveneens adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer.

De administratie van het gastouderbureau bevat verder:

- Een overzicht van de bij het gastouderbureau werkzame beroepskrachten, vermeldende in ieder geval naam, geboortedatum, en de behaalde diploma's en getuigschriften. Voor dit gastouderbureau betreft het alleen de bovengenoemde gegevens van de houder, aangezien er geen overige werknemers zijn;
- 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;
- Een overzicht van de omvang en samenstelling van de oudercommissie en afschrift van het reglement van de oudercommissie.

De administratie van het gastouderbureau is zodanig ingericht dat alle gegevens tijdig aan de toezichthouder konden worden verstrekt.

### **Conclusie**

De administratie van het gastouderbureau voldoet aan de gestelde eisen.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau (d.d. 22-05-2019)
- Personen Register Kinderopvang
- Beleid veiligheid- en gezondheid (steekproef risico-inventarisaties)
- Pedagogisch beleidsplan (ViaViela, versie 107.12)
- Formulier 167.7 Kwaliteitscriteria gastouder en opvanglocatie
- Jaaroverzichten van voorzieningen voor gastouderopvang en vraagouders
- Betalingen van vraagouder aan het gastouderbureau
- Betalingen van het gastouderbureau aan de gastouder
- Overeenkomsten tussen het gastouderbureau en de vraagouder (steekproef)
- Risico-inventarisaties van opvanglocaties (steekproef)
- Overzicht van alle gekoppelde kinderen
- Overzicht van alle personen die ingeschreven moeten zijn in het Personenregister kinderopvang
- Verslagen van voortgangsgesprekken
- Verslagen van evaluaties met vraagouders
- Landelijk Register Kinderopvang

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Registratie en wijzigingen</b>
<b>Wijzigingen</b>
<p>De houder van een gastouderbureau doet van een wijziging in de daartoe aangewezen gegevens onverwijld mededeling aan het college, nadat deze wijziging hem bekend is geworden. Hierbij verzoekt de houder de gegevens te wijzigen. (art 1.47 lid 1 Wet kinderopvang; art 7 lid 2 en 3 Besluit landelijk register kinderopvang, register buitenlandse kinderopvang en personenregister kinderopvang)</p>
<b>Pedagogisch beleid</b>
<b>Pedagogisch beleidsplan</b>
<p>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)</p>
<p>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)</p>
<p>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)</p>
<p>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)</p>
<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 kinderopvang. (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> <ol style="list-style-type: none"><li>de houder of voorgenomen houder van een gastouderbureau;</li><li>de personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert of daarvoor beschikbaar zijn.</li></ol> <p>Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder ingeschreven in het personenregister kinderopvang. (art 1.56 lid 3 Wet kinderopvang)</p>

De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor koppeling met de personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert, de gastouder of voorgenomen gastouder en andere personen van 18 jaar of ouder die op hetzelfde woonadres als de gastouder, voor zover dit tevens de opvanglocatie is, hun hoofdverblijf hebben of zullen hebben alsmede de personen van 18 jaar en ouder die structureel tijdens opvanguren aanwezig zijn of zullen zijn op de opvanglocatie, inclusief hemzelf.  
(art 1.48d lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

Na inschrijving van de houder van een gastouderbureau en de personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert en na koppeling met de houder kunnen deze personen hun werkzaamheden aanvangen.  
(art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 4 Wet kinderopvang)

#### Personeelsformatie per gastouder

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 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)

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)

#### Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

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



## 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)

De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en de gastouder en informeert de vraagouders en gastouders hierover.  
(1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11b lid 3 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau informeert vraagouders, gastouders en personeel over het inspectierapport inzake zijn gastouderbureau of inzake een bij dat gastouderbureau aangesloten voorziening voor gastouderopvang, door het zo spoedig mogelijk na ontvangst op de eigen website te plaatsen. Indien geen website aanwezig is, legt de houder een afschrift van het inspectierapport op een voor vraagouders, gastouders en personeel toegankelijke plaats.  
(art 1.54a lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

### Oudercommissie

De houder van een gastouderbureau heeft voor de oudercommissie, tenzij er op grond van artikel 1.58 tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, zes maanden na registratie een reglement oudercommissie vastgesteld.  
(art 1.59 lid 1 Wet kinderopvang)

Het reglement omvat regels omtrent de wijze waarop de leden van de oudercommissie worden gekozen, de zittingsduur en het aantal leden.  
(art 1.59 lid 2 Wet kinderopvang)

Het reglement omvat geen regels omtrent werkwijze van de oudercommissie.  
(art 1.59 lid 3 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau en personen werkzaam bij het gastouderbureau zijn geen lid van de oudercommissie.  
(art 1.58 lid 5 Wet kinderopvang)

De leden van de oudercommissie worden gekozen uit en door de vraagouders.  
(art 1.58 lid 4 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau stelt de oudercommissie in de gelegenheid haar eigen werkwijze te bepalen.  
(art 1.58 lid 6 Wet kinderopvang)

## Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

### Kwaliteitscriteria

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)

<p>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)</p>
<p>De houder van een gastouderbureau toetst jaarlijks bij een bezoek aan de voorziening voor gastouderopvang of deze aan de volgende eisen voldoet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de voorziening beschikt over voldoende speel- en slaapruiimte, waaronder begrepen voor kinderen tot anderhalf jaar een op het aantal kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruiimte;</li> <li>- de voorziening beschikt over voldoende buitenspeelmogelijkheden afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen;</li> <li>- de voorziening is voorzien van voldoende en goed functionerende rookmelders;</li> <li>- de voorziening is te allen tijde rookvrij.</li> </ul> <p>(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)</p>
<p><b>Administratie gastouderbureau</b></p>
<p>De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht waarin van de houder van een gastouderbureau en van alle personen die werkzaam zijn bij de onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert in ieder geval naam, burgerservicenummer en geboortedatum staan vermeld. (art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder a Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie. (art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder c Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>De administratie van een gastouderbureau bevat een afschrift van het reglement van de oudercommissie. (art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder d Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>De administratie van een 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. (art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder e Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht van alle personen die op grond van artikel 1.56b, derde lid, van de wet over een verklaring omtrent het gedrag moeten beschikken, vermeldende in ieder geval naam, burgerservicenummer, geboortedatum, en voor wat betreft de bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders eveneens adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer. (art 1.56 lid 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder a Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>De administratie van een gastouderbureau bevat afschriften van alle met vraagouders overeengekomen schriftelijke overeenkomsten, vermeldende per overeenkomst: de voor de gastouderopvang te betalen prijs per uur en, indien van toepassing, de bemiddelingskosten, naam, geboortedatum, adres, postcode en woonplaats van het kind, het aantal uren gastouderopvang per kind per jaar, evenals de duur van de overeenkomst. (art 1.52 lid 1 en 1.56 lid 1 en 6 onder a en c Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder b Regeling Wet kinderopvang)</p>
<p>De administratie van een gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van de vraagouder aan het gastouderbureau blijken. ((art 1.49 lid 4 onder b en 1.56 lid 6 onder a en b Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder c Regeling Wet kinderopvang))</p>
<p>De administratie van een 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 en b Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder d Regeling Wet kinderopvang)</p>

De administratie van een gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang, met vermelding van het unieke registratienummer, de naam en de geboortedatum van de gastouder, met daarin:

- het door het gastouderbureau aan de voorziening voor gastouderopvang betaalde bedrag per jaar;
- 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;
- de naam van de vraagouders die van de voorziening voor gastouderopvang gebruik maken onder vermelding van het burgerservicenummer van deze vraagouders.

(art 1.49 lid 4 onder b en 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder e Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per vraagouder, met vermelding van de naam, het burgerservicenummer en de geboortedatum van de vraagouder, met daarin:

- het aan het gastouderbureau over dat jaar te betalen bedrag per kind;
- opgave van aantal uren per jaar dat per kind is afgenomen en de gemiddelde uurprijs per kind;
- de voorzieningen voor gastouderopvang waar de vraagouder gebruik van maakt onder vermelding van het unieke registratienummer van deze gastouders.

(art 1.49 lid 4 onder b en art 1.56 lid 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder f Regeling Wet kinderopvang)

(art 1.49 lid 4 onder b en art 1.56 lid 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder f Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekend origineel van de inventarisatie van veiligheid- en gezondheidsrisico's.

(art 1.49 lid 4 onder a, 1.51 en 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 7 lid 4 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11 lid 3 onder g Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau is zodanig ingericht dat op verzoek van de toezichthouder tijdig de gegevens kunnen worden verstrekt die voor naleving van bij en krachtens hoofdstuk 1, afdeling 3, paragrafen 2 en 3 van de Wet kinderopvang gegeven voorschriften van belang zijn.

(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 1 onder a Regeling Wet kinderopvang)

## Gegevens voorziening

### Opvanggegevens

Naam voorziening : Gastouderbureau ViaViela Esther van Dok  
Website : <http://www.viaviela.nl>  
Vestigingsnummer KvK : 000004761391  
Aantal kindplaatsen :

### Gegevens houder

Naam houder : Esther Manon van Dok-Nicolaas  
Website : [www.viaviela.nl](http://www.viaviela.nl)  
KvK nummer : 17178434  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

### Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Limburg-Noord  
Adres : Postbus 1150  
Postcode en plaats : 5900BD VENLO  
Telefoonnummer : 088-1191200  
Onderzoek uitgevoerd door : P. Keur

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Venray  
Adres : Postbus 500  
Postcode en plaats : 5800AM VENRAY

### Planning

Datum inspectie : 22-05-2019  
Opstellen concept inspectierapport : 17-06-2019  
Zienswijze houder : 18-06-2019  
Vaststelling inspectierapport : 19-06-2019  
Verzenden inspectierapport naar houder : 19-06-2019  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 19-06-2019  
Openbaar maken inspectierapport : 26-06-2019

## Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

Hallo Pleuntje,

Bedankt voor het toesturen van het conceptrapport. Ik heb dit helemaal doorgenomen en de inhoud geeft de inspectie van 22 mei jl. goed weer. Inhoudelijk heb ik verder geen op- en/of aanmerkingen op het rapport. Ik kijk terug op een erg open en plezierige inspectie.

Met vriendelijke groeten,  
**Gastouderbureau ViaViela**

Esther van Dok