

Inspectierapport

Gastouderbureau Gastvrij B.V. (GOB)
Bolderweg 1
1332AX Almere
Registratienummer 201659359

Toezichthouder:	GGD Flevoland
In opdracht van gemeente:	Almere
Datum inspectie:	19-11-2018
Type onderzoek:	Nader onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	07-12-2018

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Het onderzoek	3
Observaties en bevindingen	5
Overzicht getoetste inspectie-items	16
Gegevens voorziening	19
Gegevens toezicht	19

Het onderzoek

Onderzoekopzet

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 5 van de Wet kinderopvang. Het betreft een aangekondigd nader onderzoek.

Op verzoek van de gemeente **Almere** heeft de toezichthouder een nader onderzoek uitgevoerd. In dit nader onderzoek zijn de voorwaarden waaraan tijdens de **jaarlijkse inspectie** niet werd voldaan opnieuw beoordeeld.

Beschouwing

Algemeen

Gastouderbureau Gastvrij is gelegen aan Bolderweg 1 te Almere. Het gastouderbureau staat sinds februari 2015 geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK). Tot november 2015 was de houder 'Gastvrij Nederland B.V.' Vanaf 20 november 2015 is de houder 'Gastouderbureau Gastvrij B.V.' Deze B.V. valt onder de beursgenoteerde holding 'Lavide' sinds juli 2017. In december 2017 zijn nieuwe bestuurders aangetreden.

In oktober 2018 is Gastvrij Nederland B.V. en daarmee ook Gastouderbureau Gastvrij B.V. verkocht aan een enig aandeelhouder. De B.V.'s vallen dan niet meer onder de holding "Lavide".

Inspectiegeschiedenis

28-01-2015, Onderzoek voor registratie. Advies: opnemen in LRK.

21-05-2015, Onderzoek na registratie. Advies: Geen handhaving.

19-04-2016, Jaarlijks onderzoek. Advies: Handhaving. Domeinen Personeel en Kwaliteit.

02-09-2016, Nader onderzoek. Advies: Geen handhaving.

13-02-2017, Incidenteel onderzoek. Advies: Handhaving. Domeinen: Gastouderbureau in de zin van de wet en naleving wet- en regelgeving, Personeel, Kwaliteit en Administratie.

29-06-2017, Incidenteel onderzoek. Advies: Handhaving. Domeinen: Gastouderbureau in de zin van de wet en naleving wet- en regelgeving en Ouderrecht.

17-07-2017, Nader onderzoek. Advies: Handhaving. Domeinen: Gastouderbureau in de zin van de wet en naleving wet- en regelgeving, Personeel en Kwaliteit.

06-09-2017, Incidenteel onderzoek. Domein: Gastouderbureau in de zin van de wet en naleving wet- en regelgeving. Advies: Wijziging van gegevens in het LRK toewijzen.

17-10-2017, Jaarlijks onderzoek. Advies: Handhaving op het onvoldoende zorg dragen voor een verantwoorde uitvoering van doorgeleiding van betalingen van ouders aan gastouders.

22-06-2018: Jaarlijks onderzoek; Tijdens het gesprek worden de domeinen van de Wet kinderopvang inhoudelijk besproken. Documenten worden ter plekke ingezien en de administratie in Portabase wordt steekproefsgewijs ingezien. Meer documenten worden opgevraagd en tijdig geleverd. Twee weken later vindt een tweede bezoek plaats voor een tweede steekproef in de administratie van het GOB. De toezichthouder constateert tekortkomingen. De huidige bestuurders geven aan dat tekortkomingen voortkomen uit het functioneren van de vorige bestuurders en zijn gemotiveerd om zaken te verbeteren.

De gemeente Almere kondigt een last onder dwangsom aan en geeft de houder tot 15-11-2018 de tijd om de tekortkomingen te herstellen.

Huidig onderzoek

Op 14-11-2018 stuurt de huidige contactpersoon van GOB Gastvrij documenten t.b.v. het nader onderzoek dat op 19-11-2018 gaat plaats vinden. Tijdens dit bezoek aan het kantoor van GOB Gastvrij worden deze documenten en overige punten uit het nader onderzoek besproken. Hierbij zijn de huidige contactpersoon aanwezig, de nieuwe houder (enig aandeelhouder van GOB Gastvrij B.V.) twee bemiddelingsmedewersters en een aandachtsfunctionaris.

De toezichthouder constateert dat het team maatregelen heeft getroffen om eerder geconstateerde tekortkomingen te herstellen. Ondanks deze inspanningen zijn nog niet alle tekortkomingen voldoende hersteld. Het advies tot handhaven blijft staan.

Advies aan College van B&W

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingsbeleid.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

Bij het **jaarlijks onderzoek in juni 2018** constateert de toezichthouder:

"Conclusie: Op moment wordt gewerkt met een pedagogisch beleidsplan waarin een kenmerkende visie ontbreekt, waarin pedagogische basisdoelen onvoldoende in observeerbare termen worden beschreven en waarin de eisen die gesteld worden aan de opvanglocatie onvoldoende worden benoemd."

en

"In het pedagogisch beleidsplan staan zaken beschreven die niet overeenkomstig de praktijk zijn. Bijvoorbeeld:

- De gastouder mag slechts op één opvanglocatie opvang bieden. De houder erkent dat er gastouders staan geregistreerd die op meer adressen opvang bieden.
- Een voorbeeld van een vrijwilligersovereenkomst vind je op onze website. Er staat geen voorbeeld op de website.

De bemiddelingsmedewerkers geven aan dat zij aangekondigd en onaangekondigd langs gaan bij gastouders. Bij één van de bezoeken is het pedagogisch beleid onderwerp van gesprek en dat wordt schriftelijk vastgelegd in een evaluatieformulier, vertellen zij. Bij toetsing van de evaluatieformulieren blijken deze onvoldoende informatief over de pedagogische praktijk bij gastouders. (...) Daarnaast worden Webinars genoemd als middel om gastouders te informeren over pedagogisch beleid. Het afgelopen jaar zijn geen Webinars m.b.t. pedagogisch beleid georganiseerd. De houder is dit wel van plan, een concrete planning is niet bekend.

Conclusie: De houder draagt onvoldoende zorg voor uitvoering van het pedagogisch beleid."

Pedagogisch beleidsplan

Huidig nader onderzoek:

De houder stuurt op 14 november j.l. een pedagogisch beleidsplan versie 2018 toegestuurd. Dit pedagogisch beleidsplan is geschreven door de aandachtsfunctionaris/pedagogisch coach, samen met de contactpersoon van de houder.

De visie van GOB Gastvrij laat zich samenvatten als:

"Gastvrij ziet kinderen als ontdekkingsreizigers in hun prille leven. In deze mooie belangrijke beginfase van hun leven zijn sowieso de bekende elementen van belang: rust, regelmaat en reinheid. Gastvrij benadrukt echter dat veiligheid in haar beleid centraal staat. Kinderen moeten zich onbelast, vrij kunnen ontwikkelen om alle vaardigheden aan te kunnen leren die zij nodig hebben. Het aanbod van Gastvrij is gebaseerd op het bieden van geborgenheid en gastvrijheid in combinatie met een stimulerende en oplossingsgerichte begeleiding."

(citaat pedagogisch beleidsplan GOB Gastvrij)

In dit pedagogisch beleidsplan zijn de pedagogische basisdoelen meer concreet uitgewerkt met aandacht voor vaardigheden van de gastouder en ontwikkelingskenmerken van verschillende leeftijden.

De eisen die gesteld worden aan de opvanglocatie staan duidelijk beschreven.

Aandachtspunt: Enkele genoemde eisen aan de gastouder en opvanglocatie dienen meer expliciet genoemd te worden:

- Niet alleen gastouders en volwassen huisgenoten moeten geregistreerd staan in het PRK (personen register kinderopvang), ook structureel aanwezig.
- Rookmelders dienen geplaatst te zijn volgens vigerend bouwbesluit.

Conclusie: Het pedagogisch beleidsplan van GOB Gastvrij voldoet aan de getoetste eisen.

Pedagogische praktijk

GOB Gastvrij heeft een nieuw formulier ontwikkeld om de inhoud van de voortgangsgesprekken vorm te geven en vast te leggen. Dit formulier was in juli gereed, laat de houder weten. Op moment van inspectie zijn er twee of drie voortgangsgesprekken gevoerd vertelt de bemiddelingsmedewerkster. Eén ingevuld formulier wordt toegestuurd.

De aandachtsfunctionaris/pedagogisch coach vertelt dat hij bezig is met het opzetten van een webinar over pedagogisch beleid. Deze staat gepland voor begin december. De webinar zal ongeveer 30 minuten duren. Er zijn een aantal inschrijvingen ontvangen.

Conclusie: GOB Gastvrij is bezig met het herstellen van de tekortkoming op het gebied van uitvoering van pedagogisch beleid. Met 3 voortgangsgesprekken en een geplande webinar is de tekortkoming nog onvoldoende hersteld.

Op basis hiervan is geconstateerd dat de overtreding van de volgende voorwaarde(n) nog niet is hersteld:

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)

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau (Dhr. M. Dirken)
- Interview (aandachtsfunctionaris/pedagogisch coach, bestuurder, 2 bemiddelingsmedewerksters.)
- Pedagogisch beleidsplan (versie 2018)
- "Reactie aankondiging last onder dwangsom, Wet Kinderopvang Gemeente Almere d.d. 1 oktober 2018"

Personeel

Bij het **jaarlijks onderzoek in juni 2018** constateert de toezichthouder:

"De houder kan geen VOG Rechtspersoon tonen van Gastouderbureau Gastvrij B.V. Daarmee wordt niet aan de eisen voldaan m.b.t. Verklaringen Omtrent Gedrag."

en

"GOB Gastvrij zegt 4 bemiddelingsmedewerksters in dienst te hebben. De overeenkomsten met 3 van hen tonen echter aan dat zij functioneren als zelfstandige GOB's (zonder registratie) en niet in dienst zijn van GOB Gastvrij. De houder kan aantonen dat er voor 18 uur per week bemiddelingswerkzaamheden worden verricht voor GOB gastvrij. Dat is onvoldoende om op jaarbasis tenminste 16 uur aan begeleiding en bemiddeling te kunnen besteden per gastouder."

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

Huidig nader onderzoek:

De toezichthouder ontvangt een VOG rechtspersoon van Gastouderbureau Gastvrij B.V. die gedateerd is van 9 oktober j.l.

Op moment van inspectie is deze VOG alweer verlopen omdat in de tussentijd een wisseling heeft plaats gevonden van enig aandeelhouder en een nieuwe bestuurder is toegetreden tot Gastouderbureau Gastvrij B.V.

Bij de VOG verificatie in het PRK wordt vermeld dat één bestuurder niet staat geregistreerd en niet is gekoppeld.

Conclusie: De houder kan geen actuele VOG rechtspersoon tonen. Niet alle personen werkzaam bij het gastouderbureau staan geregistreerd in het PRK.

Op basis hiervan is geconstateerd dat de overtreding van de volgende voorwaarde(n) nog niet is hersteld:

In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:

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

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

(art 1.56 lid 3 Wet kinderopvang)

Personeelsformatie per gastouder

Op moment van nader onderzoek werkt één bemiddelingsmedewerkster in direct dienstverband voor GOB Gastvrij. In haar contract staat beschreven dat 31 uur beschikbaar is voor bemiddelingswerk voor GOB Gastvrij.

Op jaarbasis kan zij 1426 uur besteden aan begeleiding en bemiddeling. GOB Gastvrij heeft 133 voorzieningen voor gastouderopvang in het bestand en daarmee zijn 2128 uur aan begeleiding en bemiddeling minimaal vereist. Het GOB kan dat niet bieden.

De andere 3 bemiddelingsmedewerksters hebben nog steeds hun franchise-contract. De bestuurder geeft aan dat deze beëindigd worden per 01-12-2018.

De bestuurder toont tevens dat een aanvraag is ingediend bij de gemeente Medemblik voor registratie van GOB Gastvrij Jolanda. Dit wordt een franchise-onderneming van GOB Gastvrij met een eigen registratie in het LRK. Dit GOB zal ongeveer 70 gastouders uit het huidige bestand van GOB Gastvrij overnemen. De registratie voor dit GOB kon niet eerder aangevraagd worden omdat de houder aan het verhuizen is.

Conclusie: Op moment van het nader onderzoek kan de houder onvoldoende zorg dragen voor het minimaal 16 uur bieden aan begeleiding en bemiddeling.

Op basis hiervan is geconstateerd dat de overtreding van de volgende voorwaarde(n) nog niet is hersteld:

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)

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau (Dhr. M. Dirken)
- Interview (aandachtsfunctionaris/pedagogisch coach, bestuurder, 2 bemiddelingsmedewerksters.)
- Personen Register Kinderopvang (19-11-2018)
- Arbeidscontracten (bemiddelingsmedewerkster N.)
- Aanvraag VOG houder NP GOB Gastvrij Jolanda
- Mail aan gemeente Medemblik met vraag over registratie GOB d.d. 30-10-2018
- "Reactie aankondiging last onder dwangsom, Wet Kinderopvang Gemeente Almere d.d. 1 oktober 2018"
- LRK d.d. 19-11-2018

Veiligheid en gezondheid

Bij het **jaarlijks onderzoek in juni 2018** constateert de toezichthouder:

"Bij deze risico-inventarisaties valt op dat de toelichting ontbreekt of minimaal is. Er worden maatregelen aangekruist, er wordt geen extra informatie aan toe gevoegd, waardoor de risico-inventarisatie weinig informatief is over het veiligheid- en gezondheidsbeleid op dat specifieke adres. Deze wijze van risico's inventariseren en preventieve maatregelen afspreken met de gastouder is onvoldoende zorgvuldig en concreet. De houder draagt onvoldoende zorg voor het waarborgen van veiligheid- en gezondheidsbeleid op de opvanglocatie. De afgenomen risico-inventarisaties worden door de houder in het vraagouder-portaal van Portabase geplaatst, toont de houder, en zijn zodoende inzichtelijk voor de vraagouder.

Conclusie: De houder draagt zorg voor het jaarlijks afnemen van een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid op een opvanglocatie. De houder draagt onvoldoende zorg voor het waarborgen van het veiligheid- en gezondheidsbeleid op de opvanglocatie."

en

"Conclusie: De meldcode kindermishandeling met 3 routes is op de website van GOB Gastvrij geplaatst en zodoende beschikbaar voor gastouders. De signalenlijst en het specifieke stappenplan zijn niet volledig. Informatie over de meldplicht bij de vertrouwensinspecteur kinderopvang is onvoldoende."

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

Huidig nader onderzoek:

De bestuurder geeft aan dat het extra toelichting schrijven in risico-inventarisaties is besproken tijdens een vergadering. Een bemiddelingsmedewerkster (die toen met zwangerschapsverlof was) geeft aan dat zij hier niet van op de hoogte is.

De toezichthouder toetst 5 risico-inventarisaties die zijn afgenomen in de periode augustus-oktober 2018. In deze risico-inventarisaties ontbreekt de toelichting over specifieke afspraken of preventieve maatregelen of te toelichting is zeer minimaal.

Conclusie: De eerder geconstateerde tekortkoming is onvoldoende hersteld.

Op basis hiervan is geconstateerd dat de overtreding van de volgende voorwaarde(n) nog niet is hersteld:

De houder organiseert zijn werkzaamheden zodanig dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid. De houder voert een beleid dat ertoe leidt dat de veiligheid en de gezondheid van de op te vangen kinderen op het adres waar de opvang plaatsvindt door de gastouder zoveel mogelijk is gewaarborgd.
(art 1.49 lid 4 onder a, 1.56 lid 1 en 2 en 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 2 en 6 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11 lid 3 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

GOB Gastvrij heeft op de website zes documenten m.b.t. de meldcode geplaatst:

1. Signalenboekje GOB Gastvrij (versiedatum ontbreekt): 23 pagina's
2. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, Het stappenplan (versiedatum ontbreekt): 7 pagina's
3. Het afwegingskader in 5 stappen (versie datum ontbreekt): 2 pagina's

4. Basisdocument, het afwegingskader in de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (rijksoverheid Juli 2017): 44 pagina's
5. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, Brancheorganisatie kinderopvang (versie juni 2018): 40 pagina's
6. Protocol 'kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag' voor de kinderopvang (Boink, Brancheorganisatie kinderopvang, Branchevereniging Maatschappelijke kinderopvang, Sociaal Werk Nederland juni 2018): 72 pagina's

De houder zal een keuze moeten maken welke van de documenten de vastgestelde meldcode is waar mee gewerkt wordt en dit duidelijk aangeven bij de documenten. In gesprek geeft de aandachtsfunctionaris aan dat het signalenboekje (document 1) en het stappenplan (document 2) de vastgestelde meldcode is. De overige documenten zijn bedoeld als achtergrondinformatie voor de gast- en vraagouders.

Bevorderen kennis

GOB Gastvrij werkt met een externe aandachtsfunctionaris. De aandachtsfunctionaris heeft in oktober 2018 een webinar georganiseerd m.b.t de meldcode. Deelname aan de webinar is vrijwillig, 23 van de 133 gastouders hebben deze webinar gevolgd.

Er zullen nog 2 webinars georganiseerd gaan worden. De houder kan niet benoemen wat ze gaan doen voor de gastouders die de webinar niet gaan volgen.

Voor gastouders zijn 6 documenten op de website onvoldoende overzichtelijk wanneer deze bij een vermoeden de meldcode kindermishandeling wil raadplegen.

De toezichthouder vraagt de bemiddelingsmedewerkster en de aandachtsfunctionaris naar de meldplicht en de rol van de vertrouwensinspecteur. Die kunnen zij op dat moment onvoldoende benoemen.

Conclusie

De hoeveelheid documenten met betrekking tot de meldcode kindermishandeling zijn onvoldoende overzichtelijk voor gastouders. De webinar is door een kleine groep gastouders gevolgd. De meldplicht is onvoldoende bekend bij bemiddelingsmedewerkster en aandachtsfunctionaris.

Op basis hiervan is geconstateerd dat de overtreding van de volgende voorwaarde(n) nog niet is hersteld:

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

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

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

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

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau (Dhr. M. Dirken)
- Interview (aandachtsfunctionaris/pedagogisch coach, bestuurder, 2 bemiddelingsmedewerksters.)
- Sociale kaart (in meldcode, betreft gemeente Almere)
- Website (<https://www.gobgastvrij.nl/over-inhoud>)
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (6 documenten op website)
- "Reactie aankondiging last onder dwangsom, Wet Kinderopvang Gemeente Almere d.d. 1 oktober 2018"

Ouderrecht

Bij het **jaarlijks onderzoek in juni 2018** constateert de toezichthouder:

Conclusie: Er is nog geen oudercommissie gestart bij GOB Gastvrij. Dit kan wel op korte termijn gebeuren, aangezien 2 ouders zijn gevonden die deel willen nemen aan de oudercommissie.

Oudercommissie

Huidig nader onderzoek:

De toezichthouder ontvangt een ondertekend reglement van de oudercommissie. De oudercommissie bestaat uit twee leden. De toezichthouder heeft telefonisch contact met beide leden. Deze geven aan dat de contacten tussen GOB en OC alleen per mail zijn verlopen. GOB Gastvrij heeft de afgelopen maanden advies gevraagd over de klachtenregeling, prijswijziging en pedagogisch beleid.

De voorzitter van de OC is in de week van 12 november geïnformeerd dat er een nieuwe houder is bij GOB Gastvrij. De andere deelnemer is hier niet over geïnformeerd, maar weet wel dat de bemiddelingsmedewerkster van zijn regio een eigen GOB gaat starten, als franchise-nemer van GOB Gastvrij.

Conclusie: Op moment van nader onderzoek is er een oudercommissie bestaande uit 2 leden. Contacten lopen per mail.

Gebruikte bronnen:

- Reglement oudercommissie (ondertekend op 01-08-2018)
- Telefonisch contact voorzitter en lid oudercommissie d.d. 20-11-2018
- "Reactie aankondiging last onder dwangsom, Wet Kinderopvang Gemeente Almere d.d. 1 oktober 2018"

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Bij het **jaarlijks onderzoek in juni 2018** constateert de toezichthouder:

"Conclusie: Tijdens het inspectiebezoek kan onvoldoende aangetoond worden dat intakegesprekken gevoerd worden, dat koppelingsgesprekken gevoerd worden en dat huisbezoeken minimaal tweemaal per jaar plaatsvinden."

"Conclusie: De administratie van GOB Gastvrij bevat alle vereiste onderdelen, behalve een contract met iedere vraagouder door aanwezigheid van contracten tussen vraagouders en GOB Gastvrij Noord Holland Noord, wat een apart GOB was."

Kwaliteitscriteria

Huidig nader onderzoek:

De houder heeft werkprocessen vastgelegd waarin beschreven staat welke werkzaamheden horen bij een intakegesprek met de vraagouder en koppelingsgesprek.

Volgens deze beschrijving voert de bemiddelingsmedewerkster een telefonisch gesprek of heeft mailcontact met de vraagouder over de wensen omtrent de opvang en de gastouder.

Volgens deze beschrijving stuurt de bemiddelingsmedewerkster vooraf aan het koppelingsgesprek de volgende documenten naar de gast- en vraagouder:

- Concept contracten VO - GO
- GOB Gastvrij
- Het afsprakenformulier
- Noodformulier
- Protocollenboek
- Intakeformulier VO
- Toestemmingsformulier

Vervolgens vindt een gesprek plaats tussen bemiddelingsmedewerkster, gast- en vraagouder waarbij alle documenten worden ondertekend. Waar dit gesprek plaats vindt wordt niet benoemd in het werkproces.

De toezichthouder toetst in de administratie van het GOB welke locatiebezoeken hebben plaats gevonden de afgelopen maanden bij gastouders:

Gastouder 1.

Registratie bij GOB Gastvrij sinds 04-2018.

Intake telefonisch.

Koppelingsgesprek én voortgangsgesprek én risico-inventarisatie op 04-04-2018.

Gastouder 2.

Registratie bij GOB Gastvrij sinds oktober 2017.

Locatiebezoek risico-inventarisatie 27-07-2018

Locatiebezoek voortgangsgesprek 12-09-2018

Gastouder 3.

Registratie bij GOB Gastvrij sinds juli 2017

Locatiebezoek risico-inventarisatie 20-07-2018

Koppelingsgesprek op 21-09-2018

Gastouder 4.

Registratie bij GOB Gastvrij sinds september 2018

Locatiebezoek risico-inventarisatie 21-06-2018

Koppelingsgesprek op 06-09-2018

Gastouder 5.

Registratie bij GOB Gastvrij sinds mei 2016

Koppelingsgesprek op 30-05-2018

Locatiebezoek risico-inventarisatie 06-08-2018
Locatiebezoek voortgangsgesprek 25-10-2018

Gastouder 6.
Registratie bij GOB Gastvrij sinds mei 2017
Koppelingsgesprek op 04-04-2018
Locatiebezoek voor risico-inventarisatie én voortgangsgesprek 23-04-2018

Daarnaast heeft de toezichthouder telefonisch contact met 7 gastouders (willekeurig). Al deze gastouders staan al meer dan 1 jaar geregistreerd bij GOB Gastvrij. De toezichthouder vraagt de gastouder op welke datums de bemiddelingsmedewerkster een locatiebezoek heeft afgelegd en wat het doel van het bezoek was.

Gastouder 1 vertelt dat het afgelopen jaar 2 huisbezoeken hebben plaats gevonden: In april is tijdens een locatiebezoek een voortgangsgesprek én de risico-inventarisatie uitgevoerd. In oktober j.l. heeft een koppelingsgesprek plaats gevonden.

Gastouder 2 vertelt dat er veel contact is tussen de bemiddelingsmedewerkster en haarzelf. Zij kan niet benoemen wanneer een voortgangsgesprek of risico-inventarisatie heeft plaats gevonden. De gastouder voert zelf intake gesprekken. De bemiddelingsmedewerkster is aanwezig wanneer contracten ondertekend worden.

Gastouder 3 vertelt dat er een koppelingsgesprek heeft plaats gevonden in februari van dit jaar en de risico-inventarisatie is uitgevoerd "voor de zomer ongeveer". Een voortgangsgesprek heeft niet plaats gevonden.

Gastouder 4 vertelt dat de bemiddelingsmedewerkster een locatie bezoek heeft afgelegd voor de risico-inventarisatie en een voortgangsgesprek op herhaaldelijk verzoek van de gastouder zelf. De gastouder benoemt de inhoud van de gesprekken als "minimaal".

Gastouder 5 vertelt dat de bemiddelingsmedewerkster goed bereikbaar is voor vragen. De gastouder kan geen exacte datums noemen waarop locatiebezoeken hebben plaats gevonden, maar heeft de ervaring dat deze wel twee keer per jaar plaats vinden. Soms wordt een risico-inventarisatie gecombineerd met een voortgangsgesprek op mijn eigen verzoek, zegt de gastouder.

Gastouder 6 vertelt dat de bemiddelingsmedewerkster in maart 2018 langs is geweest voor de uitvoering van de risico-inventarisatie en in oktober 2018 voor een voortgangsgesprek.

Gastouder 7 vertelt dat de bemiddelingsmedewerkster in april 2018 een voortgangsgesprek met haar heeft gevoerd en in oktober 2018 een locatiebezoek heeft afgelegd voor de risico-inventarisatie.

De toezichthouder ontvangt langs deze weg zeer verschillende informatie: op de ene opvanglocatie lijkt het GOB de vereiste werkzaamheden ruim voldoende uit te voeren, op een andere opvanglocatie worden de werkzaamheden onvoldoende uitgevoerd. Het GOB dient er zorg voor te dragen dat op alle opvanglocaties de vereiste werkzaamheden worden uitgevoerd.

Conclusie: Intakegesprekken worden niet uitgevoerd, per mail of telefonisch uitgevoerd. In de beschrijving van het werkproces wordt de mogelijkheid genoemd van mailcontact als intake. Dit is onvoldoende. De intakegesprekken kunnen niet per mail gevoerd worden.

Koppelingsgesprekken worden uitgevoerd door de bemiddelingsmedewerkster op locatie. De inhoud van het koppelingsgesprek is het ondertekenen van contracten met enige toelichting. De toezichthouder beoordeelt dit als voldoende, maar zeer minimaal.

De toezichthouder heeft met 11 gastouders contact gehad die het afgelopen jaar minimaal 2x bezocht hadden moeten worden door de bemiddelingsmedewerkster het afgelopen jaar. De 11 gastouders zijn het afgelopen jaar 2x bezocht, hoewel in 2 gevallen discutabel. Het voortgangsgesprek heeft op 4 locaties niet plaats gevonden. Het GOB draagt hier onvoldoende zorg voor.

Op basis hiervan is geconstateerd dat de overtreding van de volgende voorwaarde(n) nog niet is hersteld:

De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de vraagouder. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.
(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder b en 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder 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)

Administratie gastouderbureau

De overeenkomsten tussen GOB Gastvrij en vraagouders worden steekproefsgewijs getoetst in de administratie van het GOB. Er worden 5 overeenkomsten gezien. De overeenkomsten zijn ondertekend door GOB Gastvrij en de vraagouders.

Conclusie: De administratie bevat overeenkomsten tussen vraagouders en gastouderbureau.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau (Dhr. M. Dirken)
- Interview (aandachtsfunctionaris/pedagogisch coach, bestuurder, 2 bemiddelingsmedewerksters.)
- Overeenkomsten tussen GOB Gastvrij en vraagouders (5x)
- "Reactie aankondiging last onder dwangsom, Wet Kinderopvang Gemeente Almere d.d. 1 oktober 2018"
- Telefonisch contact 7 gastouders, aangesloten bij GOB Gastvrij d.d. 20-11-2018

Overzicht getoetste inspectie-items

Pedagogisch beleid
Pedagogisch beleidsplan
De houder stelt een pedagogisch beleidsplan vast waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 1 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)
Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen ten minste een beschrijving van: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen om persoonlijke en sociale competenties te ontwikkelen en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt. (art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder a Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)
Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de eisen die aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld. (art 1.56 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)
Pedagogische praktijk
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)
Personeel
Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang
In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn: a. de houder of voorgenomen houder van een gastouderbureau; b. de personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert of daarvoor beschikbaar zijn. Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder ingeschreven in het personenregister kinderopvang. (art 1.56 lid 3 Wet kinderopvang)
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 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, 1.56 lid 1 en 2 en 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 2 en 6 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11 lid 3 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ouderrecht

Oudercommissie

De houder stelt binnen zes maanden na registratie een oudercommissie in.

OF

De verplichting tot het instellen van een oudercommissie geldt niet omdat het een gastouderbureau betreft waar maximaal 50 gastouders zijn aangesloten. De houder heeft zich aantoonbaar voldoende ingespannen om een oudercommissie in te stellen.

(art 1.58 lid 1 en 2 Wet kinderopvang)

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Kwaliteitscriteria

De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de vraagouder. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder b en 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder 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 draagt zorg voor een koppelingsgesprek voor elke nieuwe koppeling tussen vraag- en gastouder in de woning waar de opvang plaatsvindt. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder c en 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Administratie gastouderbureau

De administratie van het 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)

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : Gastouderbureau Gastvrij B.V.
Website : <http://www.gastvrij.com>
Vestigingsnummer KvK : 000030906113
Aantal kindplaatsen :

Gegevens houder

Naam houder : Gastouderbureau Gastvrij B.V.
Adres houder : Bolderweg 1
Postcode en plaats : 1332AX Almere
KvK nummer : 61838918
Aansluiting geschillencommissie : Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Flevoland
Adres : Postbus 1120
Postcode en plaats : 8200BC LELYSTAD
Telefoonnummer : 088-0029910
Onderzoek uitgevoerd door : L. Karssen
M Oortwijn

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Almere
Adres : Postbus 200
Postcode en plaats : 1300AE ALMERE

Planning

Datum inspectie : 19-11-2018
Opstellen concept inspectierapport : Niet van toepassing
Zienswijze houder : Niet van toepassing
Vaststelling inspectierapport : 07-12-2018
Verzenden inspectierapport naar houder : 07-12-2018
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 07-12-2018
Openbaar maken inspectierapport :