

Inspectierapport

Gastouderopvang ZOWIEZO (GOB)
Kerkstraat 35
1687 AL Wognum
Registratienummer 150397525

Toezichthouder:	GGD Hollands Noorden
In opdracht van gemeente:	Medemblik
Datum inspectie:	14 oktober 2024
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	05 november 2024

Inhoudsopgave

Het onderzoek	3
Onderzoeksopzet	3
Beschouwing	3
Advies aan College van B&W	4
Observaties en bevindingen	5
Pedagogisch beleid.....	5
Personeel.....	7
Ouderrecht.....	8
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....	11
Overzicht getoetste inspectie-items	12
Pedagogisch beleid.....	12
Personeel.....	12
Ouderrecht.....	13
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....	15
Gegevens voorziening	17
Opvanggegevens	17
Gegevens houder.....	17
Gegevens toezicht	17
Gegevens toezichthouder (GGD)	17
Gegevens opdrachtgever (gemeente)	17
Planning	18
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau	19

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.

Beschouwing

De kwaliteit van de opvang van kinderen is van invloed op hun ontwikkeling. Daarom stelt de Rijksoverheid kwaliteitseisen aan de gastouderbureaus en de voorzieningen gastouderopvang in de Wet kinderopvang.

Jaarlijks worden alle gastouderbureaus (minimaal) éénmaal en voorzieningen gastouderopvang steekproefsgewijs bezocht in het kader van de naleving Wet kinderopvang door een toezichthouder van de GGD. Indien daar aanleiding toe is, zal een aanvullend bezoek plaatsvinden, op aanwijzen van de betreffende gemeente waarin de voorziening kinderopvang of het gastouderbureau zich bevindt.

Het inspectierapport geeft per geïnspecteerd onderdeel een omschrijving van de observaties en bevindingen tijdens het inspectiebezoek. De getoetste items kunnen per inspectie verschillen. Op de laatste pagina's van het rapport staat een overzicht van alle getoetste inspectie-items.

Voor een uitgebreide uitleg over het inspectieproces en de verantwoordelijkheden voor het toezicht en de handhaving op de kwaliteit, verwijzen wij naar www.rijksoverheid.nl.

Algemeen

Gastouderbureau ZoWieZo is gevestigd in gemeente Medemblik. Het gastouderbureau maakt deel uit van kinderopvangorganisatie ZoWieZo B.V., die tevens dagopvang en buitenschoolse opvang verzorgt in de regio. Naast de houder, zijn twee bemiddelingsmedewerkers, een administratief ondersteuner en een leidinggevende werkzaam voor het gastouderbureau. Gastouderbureau ZoWieZo bemiddelt en begeleidt gastouderopvang in de regio Noord-Holland Noord en is sinds januari 2006 in exploitatie.

Ten tijde van de inspectie verzorgt gastouderbureau ZoWieZo bemiddeling en begeleiding voor 57 gastouders en zijn 259 kinderen met 148 vraagouders gekoppeld.

Inspectiegeschiedenis

Het Landelijk Register Kinderopvang (LRK) geeft een overzicht van alle onderzoeken van de locatie. Hier volgt een overzicht van de meest recente onderzoeken:

- In november 2021 heeft een jaarlijks onderzoek plaatsgevonden. Aan de getoetste voorwaarden werd voldaan.
- In november 2022 heeft een jaarlijks onderzoek plaatsgevonden. Aan alle getoetste voorwaarden werd voldaan.
- In oktober 2023 heeft een jaarlijks onderzoek plaatsgevonden. Aan alle getoetste voorwaarden werd voldaan.

De inspectierapporten zijn in te zien op www.lrk.nl

Het onderzoek

Dit jaarlijks onderzoek heeft aangekondigd plaatsgevonden op 14 oktober 2024. Tijdens het onderzoek heeft de toezichthouder een gesprek gevoerd met de administratief ondersteuner.

Door middel van een steekproef zijn dossiers van gastouders en van gekoppelde vraagouders ingezien. Informatie op de website is bekeken en diverse beleidsstukken zijn via e-mail toegezonden aan de toezichthouder.

In 2023 en 2024 is een aantal gastouders, verbonden aan het gastouderbureau, door de GGD gecontroleerd in de praktijk om te beoordelen of zij voldoen aan de eisen vanuit de Wet Kinderopvang. Bevindingen naar aanleiding van deze onderzoeken hebben input gegeven voor gespreksonderwerpen tijdens het onderzoek van het gastouderbureau.

Conclusie

Niet aan alle getoetste voorwaarden is voldaan. Er zijn tekortkomingen geconstateerd op voorwaarden binnen de items 'Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang' en 'Oudercommissie'. Een herstelaanbod is geboden op de tekortkoming binnen het item 'Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang'. Na de geboden hersteltermijn van een week zijn voldoende maatregelen getroffen om aan deze getoetste voorwaarde te voldoen. Voor de tekortkoming op een voorwaarde binnen het item 'Oudercommissie' adviseert de toezichthouder te handhaven.

Zie de betreffende items voor een toelichting.

Advies aan College van B&W

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingsbeleid.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

Pedagogische praktijk

De houder is verantwoordelijk dat de gastouders handelen volgens het pedagogisch beleid.

Interview administratief ondersteuner

Het pedagogisch beleidsplan wordt onder de aandacht gebracht bij nieuwe gastouders door deze digitaal toe te zenden. Wanneer zeker is dat de gastouder een bemiddelingsrelatie aangaat met het gastouderbureau, ontvangt de gastouder een login voor het digitale administratiesysteem en is het pedagogisch beleid hierin inzichtelijk.

Op de vraag hoe het pedagogisch beleidsplan onder de aandacht wordt gehouden bij de reeds aangesloten gastouders antwoordde de administratief ondersteuner dat deze terug te vinden is in het digitale systeem en dat deze besproken wordt tijdens het voortgangsgesprek. Tijdens het voortgangsgesprek worden expliciet de vier pedagogische basisdoelen benoemd en besproken met de gastouder. Daarnaast wordt ieder jaar een ander format gebruikt voor het voortgangsgesprek, waarin verschillende vragen worden gesteld over het pedagogisch handelen van de gastouder ten aanzien van een specifiek basisdoel.

De administratief ondersteuner vertelde dat de gastouders op de hoogte zijn van de vier pedagogische basisdoelen omdat deze tijdens ieder voortgangsgesprek aan bod komen en tijdens een verplichte cursusavond besproken worden.

Op de vraag wat een reden kan zijn om geen bemiddeling aan te gaan met een gastouder, antwoordde de administratief ondersteuner dat wanneer een gastouder niet aan de wettelijke eisen van gastouderopvang voldoet er geen koppeling gemaakt zal worden. Daarnaast wordt gekeken of de gastouder de gegeven adviezen over bijvoorbeeld veiligheid en gezondheid of pedagogisch handelen opvolgt. Wanneer gezien wordt dat een gastouder na de gegeven adviezen en gesprekken zich niet aanpast, kan de bemiddelingsrelatie met het gastouderbureau beëindigd worden.

Het gastouderbureau draagt zorg voor deskundigheidsbevordering op het gebied van de pedagogische praktijk door:

- Een verplichte bijeenkomst met als onderwerp onder andere de vier pedagogische basisdoelen. Hierin wordt tevens ingegaan op de meldcode kindermishandeling en is er ruimte voor het inbrengen van casussen
- De 'kletsbot': een avond waaraan gastouders vrijwillig kunnen deelnemen, waarbij casussen besproken kunnen worden
- Summerschool: gastouders kunnen hier Webinars volgen
- Via Facebook: informatie wordt verstrekt over de mogelijkheid van verschillende workshops en weetjes

Steekproef documenten

De toezichthouder heeft enkele verslagen van voortgangsgesprekken met gastouders ingezien waaruit gebleken is dat het pedagogisch beleid onder de aandacht wordt gebracht en dat de gastouder volgens het pedagogisch beleidsplan kan handelen.

Aan de getoetste voorwaarde is voldaan.

Gebruikte bronnen

- Gesprek bemiddelingsmedewerker(s) (administratief ondersteuner)
- Pedagogisch beleidsplan (Pedagogisch beleidsplan Gastouderopvang - Versie 19, 05-02-2024)
- Voortgangsgesprekken (steekproef)
- Certificaat deelnemen cursus pedagogisch beleid

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

Personen, werkzaam in de kinderopvang, worden door de overheid continu gescreend op functieaspecten passende bij hun functie, de zogenaamde continue screening. Iedereen die werkzaam is in de kinderopvang, woonachtig is op het adres van een opvanglocatie en die structureel aanwezig zijn tijdens de opvang dient zich in te schrijven in het Personen Register Kinderopvang (PRK) en te worden gekoppeld aan de houder.

De toezichthouder heeft de inschrijving van de houder en medewerkers die werkzaam zijn voor het gastouderbureau ingezien in het PRK. Deze personen staan ingeschreven in het PRK en gekoppeld aan het gastouderbureau.

Tevens is via een steekproef bekeken of de gastouders, personen die woonachtig zijn op het opvangadres en personen die structureel aanwezig zijn op het opvangadres, zijn gekoppeld aan het gastouderbureau. Vanuit deze steekproef is gebleken dat één gastouder en personen woonachtig op de opvanglocatie staan ingeschreven in het PRK, maar niet zijn gekoppeld aan het gastouderbureau. De administratief ondersteuner vertelde dat de bemiddelingsmedewerkers bij het aangaan van een nieuwe bemiddeling met een gastouder ervoor zorgen dat de gastouder en personen woonachtig op de opvanglocatie worden gekoppeld in het PRK. De administratief ondersteuner heeft na het inspectiebezoek contact gehad met de bemiddelingsmedewerker. Deze heeft laten weten dat zij de gastouder en personen woonachtig op de opvanglocatie wel heeft gekoppeld in het PRK maar dat wellicht iemand van kantoor dit ook al had gedaan waardoor de gastouder en de personen woonachtig op de opvanglocatie weer waren ontkoppeld. Een herstelaanbod is gedaan om alsnog de gastouder en de personen woonachtig op de opvanglocatie te laten koppelen. Daarnaast is besproken om ervoor zorg te dragen dat in de toekomst iedereen die gekoppeld moet zijn in het PRK gekoppeld is aan de houder. Binnen de hersteltermijn van een week heeft de administratief ondersteuner van het gastouderbureau ervoor gezorgd dat de gastouder en personen die structureel aanwezig zijn op de opvanglocatie zijn gekoppeld in het PRK aan de houder. Daarnaast heeft de administratief ondersteuner de werkwijze over het koppelen in het PRK onder de aandacht gebracht van de bemiddelingsmedewerkers.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde na herstelaanbod, is voldaan:

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.
(art 1.48d lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

Gebruikte bronnen

- Gesprek bemiddelingsmedewerker(s) (administratief ondersteuner)
- Personenregister Kinderopvang (geraadpleegd tijdens het inspectiebezoek en op 17 oktober 2024)

Informatie

De houder van het gastouderbureau moet ouders informeren over een aantal onderwerpen. Zo informeert hij hen over welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau en welk deel naar de gastouder gaat. De houder informeert de ouders ook over het pedagogisch beleid het inspectierapport, de bereikbaarheid van het gastouderbureau en de geschillencommissie.

Interview administratief ondersteuner en steekproef documenten

Gastouderbureau ZoWieZo informeert gast-, vraagouders en eenieder die hierom verzoekt over het te voeren beleid door middel van:

- De website
- Het pedagogisch beleid
- De intakegesprekken
- Nieuwsbrieven
- Een informatief (telefonisch) gesprek
- Social media

De houder laat in de schriftelijke overeenkomst met de vraagouder duidelijk zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat. De vraagouder ontvangt ieder jaar een offerte met de uurprijs van de gastouderopvang en de bemiddelingskosten van het gastouderbureau. Deze offerte is gekoppeld aan de overeenkomst.

Op de website is het meest recente inspectierapport en informatie over de geschillencommissie inzichtelijk.

De houder heeft ervoor zorggedragen dat zij goed bereikbaar is en dat informatie hierover bij vraag- en gastouders bekend is.

Aan de getoetste voorwaarden is voldaan.

Oudercommissie

Ouders hebben adviesrecht over een aantal onderwerpen binnen de opvang. Een gastouderbureau met meer dan 50 aangesloten gastouders dient een oudercommissie te hebben ingesteld. Voor gastouderbureaus met minder dan 50 aangesloten gastouders dient de houder ouders door middel van ouderraadpleging te betrekken bij het adviesrecht. Een houder dient zich altijd voldoende te hebben ingespannen om een oudercommissie in te stellen. Tevens dient de houder van een gastouderbureau te beschikken over een ouderreglement.

Er is een ouderreglement opgesteld welke voldoet aan de eisen. Hierin staat onder andere hoeveel leden een oudercommissie moet hebben. In het ouderreglement staat dat het gastouderbureau een oudercommissie heeft met één tot maximaal vijf leden. Echter is een oudercommissie pas een oudercommissie wanneer twee leden zijn ingesteld. De administratief ondersteuner heeft het ouderreglement hierop aangepast.

Voor dit gastouderbureau, met meer dan 50 bemiddelde gastouders, is op dit moment geen oudercommissie ingesteld. Van april tot juli 2024 was een oudercommissie ingesteld met twee leden. Op dit moment is één ouder lid van de oudercommissie, echter kun je met één lid geen oudercommissie vormen. De administratief ondersteuner van het gastouderbureau heeft met dit enige lid twee keer per jaar een telefonisch/Teams overleg. Tijdens deze gesprekken wordt onder andere advies gevraagd over punten met betrekking tot het adviesrecht.

De houder probeert vraagouders te benaderen voor deelname aan de oudercommissie door tijdens de intake- en jaarlijkse evaluatiegesprekken ouders te vragen deel te nemen aan de oudercommissie. Daarnaast wordt twee keer per jaar via e-mail een oproep gedaan om leden te werven. Ook is informatie op social media geplaatst om ouders te enthousiasmeren voor de oudercommissie. De administratief ondersteuner laat weten dat het werven van vraagouders heel lastig is. De vraagouders hebben binding met de gastouder, maar veel minder met het gastouderbureau.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevindingen blijkt dat aan de volgende voorwaarde niet is voldaan:

De houder van een gastouderbureau stelt binnen zes maanden na registratie een oudercommissie in. In afwijking hiervan kan een gecombineerde oudercommissie voor meerdere gastouderbureaus zijn ingesteld als de houder in hetzelfde of een aangrenzend gebouw meer dan een gastouderbureau exploiteert.

OF

De verplichting tot het instellen van een oudercommissie geldt niet omdat het een gastouderbureau betreft waarbij 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 en 1.58a lid 1 Wet kinderopvang)

Klachten en geschillen

Interview administratief ondersteuner

De houder heeft een regeling getroffen voor de interne en externe afhandeling van klachten over een gedraging van de houder en/of bemiddelingsmedewerkers jegens een gast- of vraagouder of tussen gast- en vraagouder welke aan de voorwaarden voldoet. De houder handelt overeenkomstig deze klachtenregeling.

Er staat beschreven hoe de klacht moet worden aangeleverd, wat de termijn van reactie is en hoe de (mogelijke) afhandeling ervan plaatsvindt. De houder brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van vraagouders, onder andere via de website.

De bemiddelingsmedewerker heeft aangegeven dat over 2023 geen interne klachten zijn ingediend voor het gastouderbureau.

De houder is aangesloten bij de geschillencommissie sinds januari 2016.

Aan de getoetste voorwaarden is voldaan.

Gebruikte bronnen

- Gesprek bemiddelingsmedewerker(s) (administratief ondersteuner)
- Klachtenregeling (Klachtenprocedure kinderopvang Zowiezo, versie 4, 19-04-2017)
- Aansluiting De Geschillencommissie Kinderopvang
- Reglement oudercommissie (Reglement Oudercommissie 05-02-2024 Versie 4)
- Website (www.zowiezo.nu)

Kwaliteitscriteria

Interview administratief ondersteuner

De toezichthouder heeft de administratief ondersteuner tijdens het onderzoek gevraagd naar de gebruikte werkwijze om de eisen van de kwaliteitscriteria te waarborgen:

- De houder heeft met alle gastouders een intakegesprek gevoerd
- De houder heeft met alle vraagouders een intakegesprek gevoerd
- De houder heeft bij elke nieuwe koppeling een koppelingsgesprek gevoerd
- De houder voert jaarlijks een voortgang gesprek met de gastouder
- De houder bezoekt elk opvangadres minstens twee keer per jaar
- De houder controleert jaarlijks of het opvangadres voldoet aan bepaalde eisen
- De houder evalueert de opvang jaarlijks met de vraagouder

De evaluatiegesprekken met de vraagouders vinden op locatie of telefonisch plaats en zijn schriftelijk vastgelegd. Of een evaluatiegesprek op locatie of telefonisch plaatsvindt, hangt af van wat er speelt of waar de gastouder en vraagouder behoefte aan hebben. Wanneer de evaluatie telefonisch plaatsvindt, ontvangt de gastouder altijd een terugkoppeling van dit gesprek.

De houder van het gastouderbureau houdt zicht op hoeveel kinderen een gastouder opvangt, door dit tijdens de bezoeken van de voortgangsgesprekken en afname risico-inventarisatie na te vragen bij de gastouder. Daarnaast kunnen gastouders dit in het digitale systeem invoeren.

De administratief ondersteuner en de twee bemiddelingsmedewerkers hebben iedere week online een kort contactmoment. Hierbij worden de dagelijkse gang van zaken besproken. Om de zes à acht weken hebben ze een fysiek overleg waarbij langer wordt stilgestaan bij de werkwijze van het gastouderbureau.

Steekproef documenten

De toezichthouder heeft verschillende verslagen van bovengenoemde gesprekken ingezien in Kids connect.

Aan de getoetste voorwaarden is voldaan.

Gebruikte bronnen

- Gesprek bemiddelingsmedewerker(s) (administratief ondersteuner)
- Verslag intakegesprek met gastouder (steekproef)
- Verslag intakegesprek met vraagouder (steekproef)
- Verslag koppelingsgesprek (steekproef)
- Verslag jaarlijks bezoek en voortgangsgesprek (steekproef)
- Verslag evaluatiegesprek met vraagouder (steekproef)
- Overeenkomst gastouderbureau - vraagouder (steekproef)
- Administratiesysteem (Kids connect)
- Risico-inventarisatie (steekproef)

Overzicht getoetste inspectie-items

Pedagogisch beleid
Pedagogische praktijk
<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. (art 1.49 lid 4a en 1.56 lid 1 Wet kinderopvang)</p>
Personeel
Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang
<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. (art 1.48d lid 2 en 3 Wet kinderopvang)</p> <p>In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">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. <p>Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder ingeschreven in het personenregister kinderopvang. (art 1.56 lid 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. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 4 Wet kinderopvang)</p>

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 informeert vraagouders en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid.
(art 1.54a lid 1 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)

De houder van een gastouderbureau brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders.
(art 1.57c lid 2 Wet kinderopvang)

Oudercommissie

De houder van een gastouderbureau stelt binnen zes maanden na registratie een oudercommissie in. In afwijking hiervan kan een gecombineerde oudercommissie voor meerdere gastouderbureaus zijn ingesteld als de houder in hetzelfde of een aangrenzend gebouw meer dan een gastouderbureau exploiteert.

OF

De verplichting tot het instellen van een oudercommissie geldt niet omdat het een gastouderbureau betreft waarbij 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 en 1.58a lid 1 Wet kinderopvang)

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 wijzigt het reglement na instemming van de oudercommissie.

(art 1.59 lid 5 Wet kinderopvang)

Klachten en geschillen

De houder van een gastouderbureau treft ten behoeve van ouders een regeling voor de afhandeling van klachten over:

- een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

(art 1.57b lid 1 Wet kinderopvang)

De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in ieder geval in dat:

- de ouder de klacht schriftelijk bij de houder van een gastouderbureau indient en dat de houder:
- de klacht zorgvuldig onderzoekt;
- de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;
- de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelt;
- de klacht uiterlijk zes weken na indiening afhandelt;
- de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
- in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

(art 1.57b lid 2 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau 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 : Gastouderopvang ZOWIEZO
Website : <http://www.zowiezo.nu>
Vestigingsnummer KvK : 000014659891
Aantal kindplaatsen :

Gegevens houder

Naam houder : ZoWieZo B.V.
Adres houder : Kerkstraat 35
Postcode en plaats : 1687 AL Wognum
Website : www.zowiezo.nu
KvK nummer : 37127943
Aansluiting geschillencommissie : Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Hollands Noorden
Adres : Postbus 9276
Postcode en plaats : 1800 GG Alkmaar
Telefoonnummer : 088-0100549
Onderzoek uitgevoerd door : Mevrouw S. Laan

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Medemblik
Adres : Postbus 45
Postcode en plaats : 1687 ZG WOGNUM

Planning

Datum inspectie	: 14-10-2024
Opstellen concept inspectierapport	: 24-10-2024
Hoor en wederhoor	: 05-11-2024
Zienswijze houder	: 05-11-2024
Vaststelling inspectierapport	: 05-11-2024
Verzenden inspectierapport naar houder	: 06-11-2024
Verzenden inspectierapport naar gemeente	: 06-11-2024
Openbaar maken inspectierapport	: 07-11-2024

Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

Op 14 oktober 2024 vond de GGD-inspectie plaats op ons kantoor in Wognum. We hebben het gesprek als zeer prettig ervaren en waardeerden zowel de positieve als de opbouwende feedback over onze werkwijze. Er zijn steekproeven gedaan in de dossiers van onze gastouders en de vraagouders, en we zijn heel tevreden dat wij voldoen aan de eisen van de Wet Kinderopvang. Ons regelmatige persoonlijke contact met zowel gastouders als vraagouders vinden wij erg belangrijk.

Toelichting op het onderwerp 'Oudercommissie'

Er is een tekortkoming geconstateerd op het gebied van onze oudercommissie en geven hierover graag een toelichting. Wij hebben inspanningen geleverd om een oudercommissie te vormen, en hieronder geven wij een overzicht van de genomen stappen en geplande acties. Doordat wij een relatief klein Gastouderbureau zijn is het heel moeilijk om ouders te enthousiasmeren voor onze oudercommissie.

Op dit moment hebben wij als Gastouderbureau met meer dan 50 bemiddelde gastouders geen formele oudercommissie, omdat er momenteel slechts één ouder betrokken is. Tussen april en juli 2024 bestond de oudercommissie uit twee leden, maar na het vertrek van één lid is er geen volwaardige oudercommissie die moet bestaan uit 2 leden.

Ondanks dat er 1 oudercommissie-lid is hebben wij toch tweemaal per jaar telefonisch of via Teams overleg.

Huidige acties om ouders te betrekken bij de oudercommissie:

- Plaatsen wij een post op onze sociale media met de oproep. En is er een enthousiast voorstelstukje van onze oudercommissie-leden erin verwerkt met haar motivatie.
- Twee keer per jaar versturen wij een oproep per mail naar alle ouders.
- Tijdens evaluatie- en kennismakingsgesprekken brengen wij de oudercommissie nogmaals extra onder de aandacht.

Het blijft lastig blijft om ouders te werven, aangezien zij vooral binding hebben met de gastouder.

De contactmomenten met de oudercommissie:

Momenteel hebben wij één actief oudercommissie-lid dat enthousiast meedenkt en het belangrijk vindt haar stem te laten horen voor haar kind en gastouder. Er is regelmatig overleg.

- Er wordt jaarlijks 3 x een mail verzonden met een update over het Gastouderbureau. De onderwerpen en activiteiten die de afgelopen periode onder de aandacht zijn geweest bij de gastouders en ouders. De aankomende onderwerpen en activiteiten die op de agenda staan. Hierin wordt gevraagd of de oudercommissie mee wil denken over de invulling van deze onderwerpen, wat vinden zij belangrijk als ouder en vragen wij evt. vragen en opmerkingen telefonisch of per mail te delen.
- Twee keer per jaar is er telefonisch of via Teams overleg over de lopende en afgeronde onderwerpen en activiteiten.
- Na elke vorm van overleg worden er notulen gemaakt die gedeeld wordt met de oudercommissie.

Plan van aanpak om de oudercommissie verder onder de aandacht te brengen:

- Elk kwartaal plaatsen wij een oproep op onze sociale media om nieuwe leden te werven.
- Wij maken een A4 met een enthousiaste oproep voor de oudercommissie, die gastouders kunnen meegeven aan ouders.
- Voor 2025 passen wij onze formulieren voor evaluatie, kennismaking en koppeling aan met een toelichting over het belang van onze oudercommissie.

Wij hopen hiermee meer duidelijkheid te hebben gegeven is onze inspanningsverplichtingen om te kunnen voldoen aan de formele oudercommissie.