

# Inspectierapport

Gastouderbureau Kidko (GOB)

Ohmweg 57i

2952 BD Alblasserdam

Registratienummer 181692363

Toezichthouder:	Dienst Gezondheid en Jeugd
In opdracht van gemeente:	Alblasserdam
Datum inspectie:	16-05-2024
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief

# Inhoudsopgave

Het onderzoek .....	3
Onderzoeksopzet .....	3
Beschouwing .....	3
Advies aan College van B&W .....	3
Observaties en bevindingen .....	4
Pedagogisch beleid .....	4
Personeel .....	5
Ouderrecht .....	6
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht .....	10
Overzicht getoetste inspectie-items .....	12
Pedagogisch beleid .....	12
Personeel .....	12
Ouderrecht .....	12
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 .....	17
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau .....	18

# 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.

De toezichthouder heeft voorafgaand aan het onderzoek documenten opgevraagd bij de houder. De houder heeft een vragenlijst ingevuld en de voorzitter van de oudercommissie heeft een vragenlijst met betrekking tot de oudercommissie ingevuld.

De toezichthouder heeft de volgende inspectieactiviteiten uitgevoerd:

- Documentenonderzoek naar de evaluatiegesprekken, voortgangsgesprekken, de klachtenregeling, de overeenkomsten en de oudercommissie.
- Op 16 mei 2024 heeft de toezichthouder het gastouderbureau bezocht. De toezichthouder heeft gesproken met de houder en een bemiddelingsmedewerker.
- De toezichthouder heeft dossiers van gastouders en vraagouders steekproefsgewijs ingezien.
- Na het bezoek heeft de toezichthouder per e-mail contact gehouden met de houder.

De toezichthouder heeft voorafgaand aan het onderzoek documenten opgevraagd bij de houder.

## **Beschouwing**

### **Eindconclusie**

De toezichthouder concludeert dat de houder voldoet aan de beoordeelde voorwaarden. Hieronder beschrijft de toezichthouder de algemene kenmerken van dit gastouderbureau, de onderzoeksgeschiedenis en de bevindingen op hoofdlijnen.

### **Algemene kenmerken**

Gastouderbureau Kidko biedt landelijk gastouderopvang aan. Gastouderbureau Kidko heeft ten tijde van het inspectiebezoek 127 geregistreerde gastoudervoorzieningen. De gastouders bieden opvang op het eigen woonadres of bij de vraagouder thuis. De gastouders bieden opvang aan kinderen in de leeftijd van 0 t/m 12 jaar. GOB Kidko heeft 5 bemiddelingsmedewerkers in dienst.

### **Onderzoeksgeschiedenis**

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

Tijdens het jaarlijkse onderzoek op 21 mei 2021, op 24 maart 2022 en op 22 mei 2023 werd aan de beoordeelde voorwaarden voldaan.

### **Bevindingen op hoofdlijnen**

Uit het gesprek met de houder blijkt dat zij gastouders actief begeleiden door middel van huisbezoeken, telefonisch contact en e-mailcontact. De administratie van het gastouderbureau is overzichtelijk ingericht. Tijdens de inspectie zijn steekproefsgewijs dossiers ingezien. Het gastouderbureau heeft de opgevraagde dossiers van de gastouders en vraagouders inzichtelijk gemaakt.

De houder voldoet aan de beoordeelde voorwaarden.

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

Geen handhaving.

# Observaties en bevindingen

## Pedagogisch beleid

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

- pedagogische praktijk.

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

### **Pedagogische praktijk**

De houder voldoet aan de gestelde eis. De houder zorgt ervoor dat gastouders op alle voorzieningen voor gastouderopvang het pedagogisch beleid uitvoeren.

De houder doet dit op de volgende manieren:

- Bij het intakegesprek krijgen gastouders het pedagogisch beleid. De bemiddelingsmedewerker bespreekt het beleid in grote lijnen met de gastouder.
- Tijdens het jaarlijkse voortgangsgesprek bespreekt de bemiddelingsmedewerker het pedagogisch beleid met de gastouder. Zij bespreekt dit aan de hand van vragen.
- De gastouder vullen zelf het voortgangsgesprekformulier in ter voorbereiding van het gesprek.
- De houder informeert gastouders over wijzigingen in het pedagogisch beleid of andere documenten. De houder doet dit per e-mail.
- Tijdens de bezoeken die de bemiddelingsmedewerker brengt op de opvanglocatie observeert en bespreekt zij het handelen van de gastouder.

De houder vertelt dat zij in het najaar van 2024 een themabijeenkomst verzorgen over: De gezonde kinderopvang. Er gaan 26 gastouders deelnemen.

Het gastouderbureau biedt ook Summerschool aan van Kinderwijs. Gastouders zijn vrij om zich hiervoor in te schrijven.

### **Gebruikte bronnen**

- Gesprek houder
- Gesprek bemiddelingsmedewerker(s)
- Vragenlijst houder gastouderbureau

## Personeel

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

- verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang;

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

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

De houder voldoet aan de kwaliteitseisen over de VOG's en het PRK. Dit blijkt uit de volgende gegevens:

De toezichthouder ziet dat de houder en de bemiddelingsmedewerkers staat ingeschreven in het PRK. Zij zijn zij gekoppeld aan het gastouderbureau.

Ook de gastouders, eventuele volwassen huisgenoten en structureel aanwezig op de voorziening staan ingeschreven in het PRK. Zij zijn ook gekoppeld aan het gastouderbureau.

Om dit te beoordelen heeft de toezichthouder gekeken in het PRK.

### **Gebruikte bronnen**

- Gesprek houder
- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Personenregister Kinderopvang
- Administratiesysteem (PortaBase)

## Ouderrecht

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

- informatie;
- oudercommissie;
- klachten en geschillen.

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

### Informatie

De houder informeert de ouders over de verplichte onderwerpen.

Hieronder staat per onderdeel waaruit blijkt dat de houder aan de wettelijke voorwaarden voldoet:

### Schriftelijke overeenkomsten

De houder heeft drie schriftelijke overeenkomsten, namelijk:

- een overeenkomst tussen de vraagouder en het gastouderbureau;
- een overeenkomst tussen de gastouder en het gastouderbureau;
- een opvangcontract dienstverlening aan huis tussen de gastouder en de vraagouder.

In de overeenkomst vraagouder en de gastouder staat duidelijk welk bedrag de gastouder betaald krijgt. In de overeenkomst vraagouder en het gastouderbureau staat duidelijk wat de bureau- en bemiddelingskosten zijn (de uitvoeringskosten).

Gastouderbureau Kidko maakt voor de kassiersfunctie gebruik van het digitale administratiesysteem PortaBase.

De toezichthouder heeft 7 dossiers van vraagouders ingezien. Zij heeft de volgende punten beoordeeld:

- Of de contracten aanwezig zijn.
- Of de contracten ondertekend zijn.
- Of de bedragen aan de gastouder en uitvoeringskosten aan het gastouderbureau in het contract staan.

### Informatie over het beleid van de houder

De houder informeert vraagouders en iedereen die daarnaar vraagt over het beleid van de houder.

De houder geeft deze informatie op de volgende manieren:

- Mondelinge informatie.
- Informatie per e-mail.
- Informatie op de website.
- Informatie via het systeem PortaBase.

### Informatie over de bereikbaarheid

De houder is te bereiken via de telefoon en via de e-mail. Via de website [www.gobkidko.nl](http://www.gobkidko.nl) zijn deze contactgegevens te vinden.

### Inspectierapport

Het inspectierapport is in te zien op de website [www.gobkidko.nl](http://www.gobkidko.nl) onder het kopje: Referenties. Hier is het meest recente rapport te vinden.

### Informatie over de Geschillencommissie

De houder brengt de mogelijkheid om geschillen in te dienen onder de aandacht van de ouders door middel van:

- de website

Onder het kopje "Referenties" is de interne klachtenregeling te vinden. In de interne klachtenregeling wordt via een link een verwijzing gemaakt naar de website van de Geschillencommissie.

De interne klachtenregeling is ook te vinden bij de documenten in het ouderportaal.

## **Oudercommissie**

De houder voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen over de oudercommissie.

Hieronder staat per onderdeel beschreven waaruit blijkt dat de houder aan de wettelijke voorwaarden voldoet:

### Reglement

De houder heeft een reglement oudercommissie vastgesteld. Hierin staan regels over:

- het aantal leden;
- de manier waarop leden worden gekozen;
- de zittingsduur van leden.

In het reglement staan geen regels over de werkwijze van de oudercommissie. De houder wijzigt het reglement pas na goedkeuring van de oudercommissie.

### Oudercommissie

Voor dit gastouderbureau is een oudercommissie ingesteld van 3 leden. De oudercommissie bepaalt zijn eigen werkwijze.

De oudercommissie heeft als taak om de houder te adviseren over verschillende onderwerpen, genoemd in artikel 1.60 van de Wet kinderopvang. Personeel is geen lid. De leden zijn gekozen uit en door de vraagouders.

De houder heeft in het afgelopen jaar aan de oudercommissie advies gevraagd over onder andere de volgende onderwerpen:

- Verhoging van de bureaunkosten;
- Verbetering van de Social Media;
- Werving van gastouders.

De toezichthouder heeft de notulen van de oudercommissie ingezien en de voorzitter van de oudercommissie heeft een vragenlijst ingevuld.

De oudercommissie geeft in deze vragenlijst aan tevreden te zijn met de geboden kwaliteit van het gastouderbureau. Zij geven aan dat GOB Kidko laagdrempelig is in het contact, de vraagouder goed informeert en een goed tarief voor de bemiddelingskosten hanteert.

Naar aanleiding van de ingevulde vragenlijst zal de houder de vraagouders via een mail laten weten dat de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid van hun gastoudervoorziening gemakkelijk te vinden is in hun ouderportaal.

De houder geeft ook aan dat de website binnenkort vernieuwd zal worden. De houder zal ervoor zorgdragen dat het inspectierapport goed te vinden is op de website.



## **Klachten en geschillen**

De houder voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen voor de afhandeling van klachten en geschillen.

Hieronder wordt per onderdeel beschreven waaruit blijkt dat de houder aan de wettelijke voorwaarden voldoet:

### Klachtenregeling

Gastouderbureau Kidko. heeft een interne klachtenregeling voor de behandeling van klachten van ouders. Deze regeling geeft ouders de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen over:

- gedragingen van de houder of een personeelslid jegens een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen houder en ouder.

De houder heeft de regeling schriftelijk vastgelegd in het document "*Model intern Klachtreglement – gastouderopvang.*"

Een ouder moet een klacht schriftelijk indienen. De klachtenregeling beschrijft hoe de houder de klacht daarna behandelt.

### Informatie over de klachtenregeling

De houder informeert ouders over de klachtenregeling door:

- informatie te geven tijdens het intakegesprek;
- informatie op de website;
- informatie in het pedagogisch beleid.

### Klachtenjaарverslag

Over het jaar 2023 is geen klachtenjaарverslag vereist. Er zijn voor dit gastouderbureau geen klachten ingediend in 2023. De houder heeft mondeling bevestigd.

### Geschillencommissie Kinderopvang

De houder is aangesloten bij de erkende landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Hier worden geschillen behandeld over:

- het gedrag van de houder of bij de houder werkzame personen jegens ouders of kind;
- het contract tussen houder en ouder;
- geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht.

## **Gebruikte bronnen**

- Gesprek houder
- Vragenlijst oudercommissie
- Schriftelijke overeenkomst
- Klachtenregeling
- Aansluiting De Geschillencommissie Kinderopvang
- Reglement oudercommissie (versie 2019)
- Notulen oudercommissie (25-09-2023, 15-01-2024, 15-04-2024)
- Overzicht samenstelling oudercommissie
- Website

## Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

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

- kwaliteitscriteria;

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

### Kwaliteitscriteria

Het gastouderbureau voldoet aan de gestelde eisen.

Hieronder wordt per onderdeel beschreven waaruit blijkt dat de houder aan de wettelijke voorwaarden voldoet:

#### Verantwoord aantal op te vangen kinderen per gastouder

Het beleid van de houder is dat de gastouder wijzigingen van het aantal opvangkinderen doorgeeft aan het gastouderbureau. De bemiddelingsmedewerker beoordeelt tijdens de huisbezoeken het aantal kinderen dat de gastouder dagelijks opvangt. Deze gegevens worden verwerkt door de bemiddelingsmedewerker in PortaBase.

In een tabel vult de bemiddelingsmedewerker alle kinderen in. Ook de eigen kinderen van de gastouder en de kinderen die via andere gastouderbureaus worden opgevangen.

Er is een steekproef gehouden onder 7 gastoudervoorzieningen.

#### Intake- en koppelingsgesprek

Met iedere nieuwe vraag- en gastouder voert al de houder een intakegesprek. Als de houder een koppeling heeft gemaakt, voert zij een koppelingsgesprek op de opvanglocatie.

#### Minimaal 2 keer per jaar bezoek aan de opvanglocatie

De houder bezoekt iedere opvangadres minimaal 2 keer per jaar. Tijdens 1 van de huisbezoeken voert de houder het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder. Tijdens het andere bezoek neemt houder de risico-inventarisatie af op de voorziening.

Om te beoordelen of de houder iedere voorziening 2 keer per jaar bezoekt, heeft de toezichthouder 7 dossiers van gastouders ingezien.

#### Het voortgangsgesprek met de gastouder

De bemiddelingsmedewerker voert jaarlijks een voortgangsgesprek met iedere gastouder.

De houder maakt gebruik van een formulier met vaste vragen voor het voortgangsgesprek. Hierop staan vragen zoals:

- Waar liggen de kwaliteiten van de gastouder;
- Vindt de gastouder bepaalde dingen lastig;
- Observeert de gastouder de kinderen weleens op hun gedrag;
- Vragen en observatie met betrekking tot de 4 basiscompetenties;
- Hoe gaan de gastkinderen met evt. andere gezinsleden om (huisgenoot));
- Hoe verloopt de communicatie met de vraagouder(s);
- Zijn er sinds de laatste RIE veranderingen in de opvangsituatie;
- Kent de gastouder de inhoud van het pedagogisch beleidsplan van Kidko;
- Kent de gastouder de inhoud en het stappenplan van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
- Hoe ervaart de gastouder het contact met Kidko.

De bemiddelingsmedewerker legt het voortgangsgesprek schriftelijk vast. Om te beoordelen of de houder jaarlijkse voortgangsgesprekken heeft gehouden, heeft de toezichthouder 7 dossiers van gastouders ingezien.

#### Evaluatiegesprek met vraagouder

De bemiddelingsmedewerker evalueert de opvang jaarlijks met de vraagouders. De vraagouders krijgen een vragenlijst met de vraag om de vragenlijst in te vullen en te retourneren. De houder heeft daarna telefonisch contact met de vraagouders om de opvang telefonisch te evalueren.

De houder maakt gebruik van een formulier met vaste vragen voor het evaluatiegesprek. Hierop staan vragen zoals:

- Hoe verloopt de samenwerking met de gastouder;
- Hoe vaak heeft u overleg met de gastouder;
- Kunt u onderwerpen met betrekking tot de opvoeding en verzorging van uw kinderen bespreken met de gastouder;
- Bent u tevreden over het aanbod van speelmaterialen en activiteiten;
- Hoe vaak gaat uw kind naar buiten met de gastouder;
- Ervaart u de opvanglocatie als veilig en hygiënisch verantwoord;
- Hoe ervaart u de samenwerking met Kidko.

Om te beoordelen of de houder evaluatiegesprekken voert, heeft de toezichthouder 7 dossiers van vraagouders ingezien.

#### **Gebruikte bronnen**

- Gesprek houder
- Gesprek bemiddelingsmedewerker(s)
- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Verslag jaarlijks bezoek en voortgangsgesprek
- Verslag evaluatiegesprek met vraagouder
- Administratiesysteem (PortaBase)

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Pedagogisch beleid</b>
<b>Pedagogische praktijk</b>
<p>De houder van een gastouderbureau voert een zodanig beleid dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders een pedagogisch beleid uitvoeren dat in de praktijk leidt tot verantwoorde gastouderopvang. (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> <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>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>
<b>Ouderrecht</b>
<b>Informatie</b>
<p>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)</p> <p>De houder van een gastouderbureau informeert vraagouders en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid. (art 1.54a lid 1 Wet kinderopvang)</p> <p>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)</p>

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 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)

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 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. Als sprake is van een gecombineerde oudercommissie bestaat die in elk geval uit een ouder per afzonderlijk gastouderbureau.

(art 1.58 lid 4 en 1.58a lid 3 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)

Als er conform artikel 1.58 tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, betreft de houder van een gastouderbureau de ouders aantoonbaar voldoende op een andere wijze bij:

- de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan artikel 1.56, eerste lid;
- het beleid dat wordt gevoerd inzake het door de gastouder te voeren pedagogisch beleid;
- voedingsaangelegenheden van algemene aard;
- het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid of gezondheid;
- openingstijden;
- de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten;
- wijziging van de prijs van gastouderopvang.

Ook blijft de houder ouders de gelegenheid bieden om deel te nemen aan een oudercommissie.

(art 1.58 lid 2 en 3 en 1.60 lid 1 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 draagt er zorg voor dat, als een jaarverslag klachten vereist is omdat er in het betreffende jaar klachten bij de houder zijn ingediend, over elk kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar voor 1 juni een jaarverslag klachten wordt opgesteld. In het jaarverslag wordt ten minste opgenomen:

- een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- de wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
- het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen, betreffende ouders of de oudercommissie.

Het jaarverslag is niet herleidbaar tot natuurlijke personen tenzij het de houder zelf betreft en

bevat geen adresgegevens, uitgezonderd het gastouderbureau dat is gevestigd op het woonadres van de houder die een natuurlijk persoon is.

(art 1.57b lid 4, 5, 6 en 9 en 1.57c lid 1 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau zendt, indien een jaarverslag klachten vereist is, het jaarverslag klachten voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder en brengt het verslag gelijktijdig op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

(art 1.57b lid 8 en 9 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 slaapruiimte, waaronder begrepen voor kinderen tot anderhalf jaar een op het aantal kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruiimte;
- de voorziening beschikt over voldoende buitenspeelmogelijkheden afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen;
- de voorziening is voorzien van voldoende en goed functionerende rookmelders;
- de voorziening is te allen tijde rookvrij.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 14 lid 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)



## Gegevens voorziening

### **Opvanggegevens**

Naam voorziening	: Gastouderbureau Kidko
Website	: <a href="http://www.gobkidko.nl">http://www.gobkidko.nl</a>
Vestigingsnummer KvK	: 000024063592
Aantal geregistreerde voorzieningen	: 127

### **Gegevens houder**

Naam houder	: Johanna Elizabeth Wasser-Baas
KvK nummer	: 55417248
Aansluiting geschillencommissie	: Ja

## Gegevens toezicht

### **Gegevens toezichthouder (GGD)**

Naam GGD	: Dienst Gezondheid en Jeugd
Adres	: Postbus 166
Postcode en plaats	: 3300 AD DORDRECHT
Telefoonnummer	: 078-7708500
Onderzoek uitgevoerd door	: S. Graus

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

Naam gemeente	: Alblasserdam
Adres	: Postbus 2
Postcode en plaats	: 2950 AA ALBLASSERDAM

### **Planning**

Datum inspectie	: 16-05-2024
Opstellen concept inspectierapport	: 21-05-2024
Vaststelling inspectierapport	: 24-05-2024
Verzenden inspectierapport naar houder	: 24-05-2024
Verzenden inspectierapport naar gemeente	: 24-05-2024
Openbaar maken inspectierapport	: 31-05-2024

## Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

De houder heeft geen gebruik gemaakt van de gelegenheid een zienswijze te geven.  
De houder is op 23 mei 2024 akkoord gegaan met het inspectierapport.