

Inspectierapport

Amira Children (Gob) (GOB)

Langerakbaan 145

3544 PE Utrecht

Registratienummer 195775326

Toezichthouder:	Gemeente Utrecht, Volksgezondheid
In opdracht van gemeente:	Utrecht
Datum inspectie:	24-10-2023
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	09-01-2024

Inhoudsopgave

Het onderzoek.....	3
Onderzoeksopzet.....	3
Beschouwing	3
Advies aan College van B&W	3
Observaties en bevindingen.....	4
Pedagogisch beleid	4
Personeel.....	6
Ouderrecht.....	8
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....	10
Overzicht getoetste inspectie-items	12
Pedagogisch beleid	12
Personeel.....	12
Ouderrecht.....	13
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....	15
Gegevens voorziening.....	19
Opvanggegevens	19
Gegevens houder.....	19
Gegevens toezicht.....	19
Gegevens toezichthouder (GGD)	19
Gegevens opdrachtgever (gemeente).....	19
Planning	20
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau	21

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.

Een overzicht van de getoetste eisen is achterin dit inspectierapport te vinden. Indien de houder een zienswijze heeft ingediend is deze eveneens achterin het rapport te lezen.

Twee toezichthouders hebben een bezoek gebracht aan het gastouderbureau op 24 oktober 2023. Voorafgaand aan dit bezoek is informatie opgevraagd bij de houders van het gastouderbureau. Daarnaast zijn tijdens het bezoek gesprekken gevoerd met de houders en is nog aanvullende informatie opgevraagd.

Beschouwing

Gastouderbureau Amira Children is gestart met de exploitatie in 2007 en is werkzaam door heel Nederland. Tijdens het inspectiebezoek worden er 26 gastouders bemiddeld.

Inspectiegeschiedenis

In november 2021 en mei 2022 heeft er een jaarlijks onderzoek plaatsgevonden. Geconstateerd is dat de houder voldeed aan de getoetste eisen die volgen uit de Wet kinderopvang.

Bevindingen

Tijdens het huidige onderzoek is geconstateerd dat de houder voldoet aan de eisen zoals gesteld aan een gastouderbureau door de Wet kinderopvang.

Advies aan College van B&W

Geen handhaving.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

Het gastouderbureau moet een pedagogisch beleid hebben. In het pedagogisch beleid beschrijft de houder duidelijk hoe hij zorgt voor verantwoorde kinderopvang. Verantwoorde kinderopvang betekent: Het bieden van emotionele veiligheid, het stimuleren van de persoonlijke en sociale vaardigheden en de overdracht van waarden en normen. Ook beschrijft zij hoeveel kinderen de gastouder opvangt en wat hun leeftijd is, en welke eisen gelden voor de opvang-woning.

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

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouders. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

Pedagogisch beleidsplan

Het pedagogisch beleid dient te leiden tot verantwoorde kinderopvang waarbij de pedagogische basisdoelen gerealiseerd worden. De houder heeft een pedagogisch beleidsplan waarin de voor het gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven.

In het pedagogisch beleidsplan staan alle onderwerpen die de Wet kinderopvang voorschrijft in duidelijke en observeerbare termen beschreven. De houder is er verantwoordelijk voor dat de gastouders handelen volgens het pedagogisch beleid.

Pedagogische praktijk

De houder bespreekt op de volgende momenten het pedagogisch beleidsplan en/of het pedagogisch handelen met de gastouders:

- tijdens het opstart traject;
- tijdens het intakegesprek;
- tijdens het koppelingsgesprek;
- tijdens de basistraining;
- bij bezoeken op het opvangadres en tijdens evaluatiegesprekken;
- naar aanleiding van situaties die zijn waargenomen tijdens observaties op het opvangadres;
- door middel van gastouderopdrachten, intervisie en e-learning;
- tijdens (verplichte) themabijeenkomsten.

De houders geven aan de coachingsgesprekken op maat aan te bieden omdat de situatie bij iedere gastouder anders is en dus ook vraagt om andere gesprekken. Ook de behoeftes van de gastouders zijn verschillend, hierdoor blijft de basis (het pedagogisch beleid) hetzelfde maar worden er verschillende onderwerpen en thema's uit het beleid met de gastouders besproken. Er wordt altijd een koppeling gemaakt naar het pedagogisch beleidsplan en de visie van het gastouderbureau, aldus de houder.

Daarnaast verklaart de houder dat er bij iedere gastouder een 'Gastoudermap' aanwezig is en de gastouders toegang hebben tot een persoonlijke app (My Chapp GOB). Beide instrumenten bieden de gastouders ondersteuning in hun werk en worden actief inhoudelijk besproken tijdens o.a. evaluatiegesprekken.

Hiermee zorgen de houders er voldoende voor dat de bij hun gastouderbureau aangesloten gastouders een pedagogisch beleid uitvoeren dat in de praktijk leidt tot verantwoorde gastouderopvang.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (tijdens inspectiebezoek d.d. 24 oktober 2023 en telefonisch/per e-mail)
- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Pedagogisch beleidsplan (2018 Versie 1.10)

Personeel

De medewerkers van het gastouderbureau moeten een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) hebben en ingeschreven staan in het Personenregister Kinderopvang. De houder zorgt voor de koppelingen in het Personenregister Kinderopvang van gastouders en huisgenoten.

De houder zorgt ervoor dat het gastouderbureau elke gastouder voldoende begeleidt.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouders. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

Personen die werkzaam zijn in de kinderopvang dienen ingeschreven én gekoppeld te zijn in het Personenregister Kinderopvang (PRK). In het Personenregister Kinderopvang wordt de verklaring omtrent gedrag (VOG) continue gescreend op strafrechtelijke belemmeringen voor het werken in de kinderopvang.

De toezichthouders hebben geconstateerd dat de houder en overige werkzame personen bij Gastouderbureau Amira Children met hun VOG zijn geregistreerd in het Personenregister Kinderopvang. Deze personen zijn in het register aan het gastouderbureau gekoppeld voor aanvang van de werkzaamheden.

Op basis van een steekproef, die gehouden is onder de gastouders en andere personen van 18 jaar of ouder die op hetzelfde woonadres als de houder van de voorziening voor gastouderopvang hun hoofdverblijf hebben, alsmede de daar werkzame vrijwilligers en stagiaires, is gebleken dat ook zij staan ingeschreven in het Personenregister Kinderopvang én gekoppeld zijn aan het gastouderbureau.

Uitgeschreven gastouders

Tijdens de steekproef bleken twee gastouders niet meer gekoppeld te zijn aan het gastouderbureau. Uit navraag bleek dat beide gastouders zijn gestopt met opvangen en uitgeschreven willen worden. De houders van het gastouderbureau hebben een verzoek tot uitschrijving uit het Landelijk Register Kinderopvang aan de betreffende gemeentes verstuurd en de gastouders ontkoppelt in het Personenregister Kinderopvang. Echter is het verzoek tot uitschrijven nog niet door de gemeentes behandeld. Hierdoor staan de gastouders in het Landelijk Register Kinderopvang nog wel gekoppeld aan Gastouderbureau Amira Children tijdens het locatiebezoek. Gedurende het onderzoek zijn beide gastouders uitgeschreven.

Met de houders van het gastouderbureau is besproken dat bovenstaande kan leiden tot overtredingen. De houders hebben aangegeven de huidige werkwijze aan te passen en gastouders pas te ontkoppelen als het verzoek tot uitschrijving volledig verwerkt is.

Op basis van bovenstaande bevindingen hebben de toezichthouders geconstateerd dat de houders voldoen aan de gestelde voorwaarden met betrekking tot de verklaring omtrent gedrag (VOG) en het Personenregister Kinderopvang.

Personeelsformatie per gastouder

Het gastouderbureau moet ervoor zorgen dat er door de bemiddelingsmedewerker per aangesloten gastouder op jaarbasis tenminste 16 uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling. Uren die besteed worden aan facturatie, administratie en de uitvoering van de kassiersfunctie vallen niet binnen deze 16 uur.

Bij Gastouderbureau Amira Children worden de bemiddelingswerkzaamheden verricht door drie personen, waaronder de houders. De houders geven in een overzicht aan dat deze werkzaamheden o.a. bestaan uit:

- evaluatiegesprekken;
- RIE huisbezoeken;
- het organiseren van themabijeenkomsten;
- coachingsgesprekken;
- koppelingsgesprekken;
- voortgangsgesprekken;
- observaties uitvoeren;
- begeleiding voorafgaand, tijdens en na GGD-inspecties;
- het aanbieden van cursussen.

Omdat de begeleiding per gastouder persoonlijk en op maat is, verschilt de ingezette begeleiding per persoon. De houders geven aan zeer betrokken te zijn bij de gastouders en de geboden opvang, hierdoor weten zij wat er actueel is, welke begeleiding nodig is en wat de behoefte van de gastouder is. De houders geven aan nauw contact te onderhouden met de gastouders en willen hierdoor laagdrempelig benaderbaar zijn voor vragen en het bespreken van knelpunten. Of dit in de praktijk ook zo wordt uitgevoerd is binnen dit onderzoek buiten beschouwing gelaten.

De houders houden hun kennis over wet- en regelgeving zelf actueel door middel van vakbladen, informatie van de branchevereniging, de GGD en de Belastingdienst en door regelmatig zelf cursussen te volgen. De vergaarde kennis wordt ook gedeeld onder de gastouders tijdens individueel contact en bijeenkomsten.

Op basis van de toelichting van de houder is aannemelijk gemaakt dat bij Gastouderbureau Amira Children wordt voldaan aan de gestelde voorwaarden met betrekking tot de begeleiding en bemiddeling van de gastouders.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (tijdens inspectiebezoek d.d. 24 oktober 2023 en telefonisch/per e-mail)
- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Personenregister Kinderopvang
- Overzicht urenbesteding begeleiding en bemiddeling op jaarbasis
- Landelijk Register Kinderopvang

Ouderrecht

De houder van het gastouderbureau moet ouders informeren over een aantal onderwerpen. Zo informeert zij hen over welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau en welk deel naar de gastouder gaat.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouders. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

Informatie

De toezichthouders hebben geconstateerd dat de houders in de schriftelijke overeenkomst met de vraagouder duidelijk laat zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (uitvoeringskosten). Vervolgens wordt er verwezen naar de overeenkomst tussen vraagouder en gastouder voor het uurtarief van de gastouder.

Vraagouders en gastouders en andere geïnteresseerden hebben de mogelijkheid om gegevens in te zien via de website. Het pedagogisch beleidsplan is tevens onderdeel van de 'gastoudermap' die op ieder opvangadres (digitaal) aanwezig is. Zowel gastouders en vraagouders kunnen het pedagogisch beleid o.a. hier inzien.

Tevens brengt het gastouderbureau aangesloten vraag- en gastouders op de hoogte van het meest recente inspectierapport van het gastouderbureau door het op de website te plaatsen. De inspectierapporten van de individuele gastouders worden met de betreffende gastouders besproken. Ook wordt hen gevraagd de vraagouders op de hoogte te brengen van een nieuw inspectierapport. Tijdens de intakegesprekken en op de website van het gastouderbureau wordt informatie gegeven over de inzage van inspectierapporten in het Landelijk Register Kinderopvang.

Bereikbaarheid gastouderbureau

De bereikbaarheid van het gastouderbureau is tijdens het onderzoek onderwerp van gesprek geweest. Tijdens het onderzoek is de bereikbaarheid van het gastouderbureau door de toezichthouders niet op alle momenten als goed ervaren. Zowel per e-mail als per telefoon heeft het soms enige dagen geduurd voordat er contact gelegd kon worden. Tijdens het inspectiebezoek is hier aandacht aan besteed en hebben de houders aangegeven aanvullende afspraken met de vraag- en gastouders te hebben. Afspraak is dat op een app-berichtje altijd reactie of contact volgt.

Gedurende de rest van het onderzoek hebben de toezichthouders ervaren dat de houders via app-berichtjes inderdaad goed bereikbaar zijn. De houders van het gastouderbureau dienen er wel voor te zorgen dat deze afspraak onder de aandacht komt voor wie dit van belang is.

Uit bovenstaande blijkt dat de houder voldoet aan de eisen uit de wet Kinderopvang met betrekking tot het verstrekken van informatie die gelden voor gastouderbureaus.

Oudercommissie

Gastouderbureau Amira Children heeft een oudercommissie met momenteel twee leden. Hoewel de houder niet verplicht is tot het instellen van een oudercommissie omdat er minder dan 50 gastouders zijn aangesloten, hebben de houders zich toch ingespannen een oudercommissie in te stellen.

De houder heeft een reglement oudercommissie vastgesteld dat voldoet aan de daaraan gestelde eisen.

Klachten en geschillen

De houder heeft een regeling getroffen voor de behandeling van de klachten. Deze regeling is schriftelijk vastgelegd in het document 'Interne klachtenprocedure Amira Children'. Deze klachtenregeling voldoet nagenoeg aan alle eisen. Inmiddels maken de houders ook gebruik van de modelklachtenregeling van de branchevereniging. Deze klachtenregeling voldoet aan alle gestelde eisen.

Gastouderbureau Amira Children is aangesloten bij een Geschillencommissie voor het behandelen van geschillen tussen de houder en ouders en/of de oudercommissie. Voor het jaar 2022 hebben zij een geschilvrij certificaat ontvangen.

De houder brengt de klachtenregeling en de mogelijkheid om geschillen voor te leggen aan de Geschillencommissie op passende wijze onder de aandacht van vraag- en gastouders. Informatie hierover is o.a. te vinden in de het pedagogisch beleidsplan, op de website en app. Daarnaast worden ouders tijdens het intakegesprek geïnformeerd over de klachtenregeling en de Geschillencommissie.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (tijdens inspectiebezoek d.d. 24 oktober 2023 en telefonisch/per e-mail)
- Vragenlijst oudercommissie
- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Klachtenregeling
- Aansluiting De Geschillencommissie Kinderopvang
- Reglement oudercommissie
- Website (<https://amirachildren.nl/>)
- Overeenkomst gastouderbureau - gastouder
- Overeenkomst gastouderbureau - vraagouder
- Overeenkomst gastouder - vraagouder
- Landelijk Register Kinderopvang
- Geschilvrij verklaring 2022

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Voor dit onderwerp gelden de volgende eisen:

- dat duidelijk is hoeveel kinderen de gastouders maximaal mogen opvangen;
- dat de gastouders Nederlands spreken met de kinderen;
- dat er intake- en koppelingsgesprekken plaatsvinden;
- dat er genoeg begeleiding is;
- dat de opvang-woningen aan de eisen voldoen;
- dat de administratie van het gastouderbureau op orde is.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouders. Van de beoordeelde eisen staat een beschrijving van wat bekeken, gelezen en/of besproken is.

Kwaliteitscriteria

Een gastouderbureau heeft een begeleidende, bemiddelende en administratieve functie. Om deze functie goed uit te voeren, dient een gastouderbureau te voldoen aan wettelijke kwaliteitscriteria. Voor het beoordelen van de kwaliteitscriteria is een steekproef genomen van twee gastouderdossiers met bijbehorende koppelingen. Uit beoordeling van deze dossiers en het interview met de houder is het volgende gebleken:

- de houder draagt er zorg voor dat per adres waar opvang plaatsvindt beoordeeld wordt hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden;
- de houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders tijdens de opvang de voorgeschreven voertaal spreken;
- er vinden intakegesprekken met de gastouders en de vraagouders plaats. Tijdens een intakegesprek wordt een profiel van de gast- of vraagouder opgemaakt;
- het koppelingsgesprek vindt plaats op het opvangadres voor elke nieuwe koppeling tussen vraag- en gastouder. Indien de opvang bij de vraagouders thuis plaatsvindt, vindt het gesprek derhalve bij de vraagouder plaats;
- elke gastouder wordt minimaal tweemaal per jaar op het opvangadres bezocht waarbij het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder een onderdeel is van één van deze bezoeken;
- de houder evalueert jaarlijks mondeling de gastouderopvang met de vraagouders en legt deze schriftelijk vast;
- de houder van een gastouderbureau toetst jaarlijks bij een bezoek aan de voorziening voor gastouderopvang of deze aan de eisen voldoet betreffende voldoende speel- en slaapruiimte, voldoende buitenspeelmogelijkheden afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen; of er voldoende en goed functionerende rookmelders aanwezig zijn en of de voorziening te allen tijde rookvrij is.

Hiermee voldoen de houders aan de gestelde kwaliteitscriteria uit de Wet kinderopvang.

Administratie gastouderbureau

In de administratie van een gastouderbureau dienen bepaalde documenten aanwezig te zijn, onder andere overeenkomsten met de vraagouders en een overzicht van alle personen die volgens de Wet kinderopvang over een verklaring omtrent het gedrag moeten beschikken. Daarnaast moeten in de administratie de betalingen van vraagouders en naar gastouders inzichtelijk zijn. Voor het beoordelen van de administratie is een steekproef genomen van twee gastouderdossiers. Uit

beoordeling van deze dossiers en de in de administratie opgenomen overzichten is het volgende gebleken:

- de administratie van het gastouderbureau bevat een overeenkomst per vraagouder;
- in de administratie van het gastouderbureau is de betaling van de vraagouder aan het gastouderbureau inzichtelijk;
- in de administratie van het gastouderbureau is de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder inzichtelijk;
- de administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang;
- de administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per vraagouder;
- de administratie van het gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie;
- de administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders.

Hiermee voldoet de administratie van Gastouderbureau Amira Children aan de gestelde eisen.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (tijdens inspectiebezoek d.d. 24 oktober 2023 en telefonisch/per e-mail)
- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Personenregister Kinderopvang
- Schriftelijke overeenkomst
- Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid
- Verslag jaarlijks bezoek en voortgangsgesprek
- Verslag evaluatiegesprek met vraagouder
- Jaaroverzicht per voorziening gastouderopvang
- Bankafschriften betalingen van vraagouder aan gastouderbureau
- Bankafschriften betalingen van gastouderbureau aan gastouder
- Jaaroverzicht vraagouder
- Overzicht van alle bij het gastouderbureau werkzame personen
- Urenregistraties
- Landelijk Register Kinderopvang

Overzicht getoetste inspectie-items

Pedagogisch beleid
Pedagogisch beleidsplan
<p>De houder van een gastouderbureau stelt een pedagogisch beleidsplan vast waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven. (art 1.56 lid 1 en art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 1 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)</p> <p>Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen ten minste een beschrijving van: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen om persoonlijke en sociale competenties te ontwikkelen en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder a Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)</p> <p>Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van het aantal kinderen dat door de gastouder wordt opgevangen en de leeftijden van die kinderen. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder b Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)</p> <p>Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de eisen die aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder c Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)</p>
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>In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:</p> <ol style="list-style-type: none">de houder of voorgenomen houder van een gastouderbureau;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>

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)

Na inschrijving van de houder van een gastouderbureau en de personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert en na koppeling met de houder kunnen deze personen hun werkzaamheden aanvangen.

(art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 4 Wet kinderopvang)

Personeelsformatie per gastouder

De houder van het gastouderbureau draagt er zorg voor dat er per aangesloten gastouder op jaarbasis tenminste 16 uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling.

(art 1.56 lid 7 Wet kinderopvang; artikel 11b lid 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

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 in zake 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)

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:

14 van 21

- 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 slaapruimte, waaronder begrepen voor kinderen tot anderhalf jaar een op het aantal kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruimte;
- 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)

Administratie gastouderbureau

De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht waarin van de houder van een gastouderbureau en van alle personen die werkzaam zijn bij de onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert in ieder geval naam, burgerservicenummer en geboortedatum staan vermeld.

(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder a Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie.

(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder c Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat een afschrift van het reglement van de oudercommissie.

(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder d Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat afschriften van alle met vraagouders overeengekomen schriftelijke overeenkomsten, vermeldende per overeenkomst: de voor de gastouderopvang te betalen prijs per uur en, indien van toepassing, de bemiddelingskosten, naam, geboortedatum, adres, postcode en woonplaats van het kind, het aantal uren gastouderopvang per kind per jaar, evenals de duur van de overeenkomst.

(art 1.52 lid 1 en 1.56 lid 1 en 6 onder a en c Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder b Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van de vraagouder aan het gastouderbureau blijken.

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

De administratie van een gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van het gastouderbureau aan de gastouder blijken.

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

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

- het door het gastouderbureau aan de voorziening voor gastouderopvang betaalde bedrag per jaar;
- het door het gastouderbureau aan de voorziening voor gastouderopvang betaalde bedrag per kind per jaar, het aantal uren afgenomen opvang per kind per jaar, de gemiddelde uurprijs per kind per jaar;
- de naam van de vraagouders die van de voorziening voor gastouderopvang gebruik maken onder vermelding van het burgerservicenummer van deze vraagouders.

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

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

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

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

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

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

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

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

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : Amira Children (Gob)
Website : <http://www.amirachildren.nl>
Vestigingsnummer KvK : 000022276033
Aantal kindplaatsen :

Gegevens houder

Naam houder : Amira Children B.V.
Adres houder : Langerakbaan 145
Postcode en plaats : 3544 PE Utrecht
KvK nummer : 52336212
Aansluiting geschillencommissie : Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : Gemeente Utrecht, Volksgezondheid
Adres : Postbus 16200
Postcode en plaats : 3500 CE Utrecht
Telefoonnummer : 030-2863 227
Onderzoek uitgevoerd door : R. Hendriks
A. Spaapen

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Utrecht
Adres : Postbus 16200
Postcode en plaats : 3500 CE Utrecht

Planning

Datum inspectie	: 24-10-2023
Opstellen concept inspectierapport	: 21-12-2023
Zienswijze houder	: Niet van toepassing
Vaststelling inspectierapport	: 09-01-2024
Verzenden inspectierapport naar houder	: 11-01-2024
Verzenden inspectierapport naar gemeente	: Niet van toepassing
Openbaar maken inspectierapport	: 11-01-2024

Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

De houder heeft geen gebruik gemaakt van de gelegenheid een zienswijze in te dienen.