

# Inspectierapport

Amira Children (Gob) (GOB)

Langerakbaan 145

3544PE Utrecht

Registratienummer 195775326

Toezichthouder:	Gemeente Utrecht, Volksgezondheid
In opdracht van gemeente:	Utrecht
Datum inspectie:	24-11-2016
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	04-01-2017

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Het onderzoek.....	3
Observaties en bevindingen .....	4
Overzicht getoetste inspectie-items .....	10
Gegevens voorziening .....	13
Gegevens toezicht .....	13
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau .....	14

# Het onderzoek

## **Onderzoeksopzet**

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 2 van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen. Het betreft een onaangekondigd jaarlijks onderzoek.

## **Beschouwing**

### **Beschouwing**

Amira Children is een gastouderbureau dat bemiddeling en begeleiding verzorgt van 33 gastouders. De houders geven zelf aan dat zij zich de ambitie hebben gesteld om professionele en kwalitatieve begeleiding en opvang te leveren aan gastouders en vraagouders.

## **Inspectiegeschiedenis**

De laatste jaarlijkse inspectie heeft plaatsgevonden in april 2015. Tijdens die inspectie werd aan alle getoetse voorwaarden voldaan.

## **Huidige inspectie**

Tijdens deze inspectie zijn een beperkt aantal voorwaarden beoordeeld. Er zijn tekortkomingen geconstateerd op het gebied van de administratie van het gastouderbureau.

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

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingsbeleid.

# Observaties en bevindingen

## Pedagogisch beleid

### Pedagogische praktijk

#### **Algemeen**

De houder dient er voor te zorgen dat de aangesloten gastouders werken volgens het pedagogisch beleidsplan.

#### **Amira Children**

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

- tijdens het intakegesprek
- tijdens evaluaties
- bij bezoeken op het opvangadres
- tijdens bijeenkomsten voor nieuwe gastouders en themabijeenkomsten
- naar aanleiding van situaties die zich tijdens de opvang voordoen

#### **Conclusie**

De houder draagt er zorg voor dat de gastouders werken volgens het pedagogisch beleidsplan

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau

### Verklaring omtrent het gedrag

#### **Algemeen**

Medewerkers en houders in de kinderopvang moeten een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) hebben. Een VOG toont aan dat hun gedrag in het verleden geen bezwaar oplevert voor het werken met kinderen.

#### **Amira Children**

Bij het huidige onderzoek zijn de VOG's getoetst van de houders. Het gastouderbureau heeft verder geen bemiddelingsmedewerkers in dienst.

Hierbij is gebleken dat de houders beschikken over een VOG en de getoetste VOG's voldoen aan de gestelde eisen.

#### **Conclusie**

Tijdens de inspectie blijkt dat door het gastouderbureau wordt voldaan aan de eisen die gesteld worden betreffende de VOG's voor houders en medewerkers.

### Personeelsformatie per gastouder

#### **Algemeen**

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

#### **Amira Children**

De houder heeft tijdens de inspectie aangetoond over voldoende capaciteit te beschikken om het vereiste aantal uren aan begeleiding en bemiddeling te besteden.

Deze uren worden onder meer ingezet voor het voeren van gesprekken met gastouders, telefonische begeleiding, het verzorgen van de EHBO-cursus en het organiseren van themabijeenkomsten.

#### **Conclusie**

De houder draagt er zorg voor dat er per gastouder voldoende uren worden besteed aan begeleiding en bemiddeling.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau
- Verklaringen omtrent het gedrag
- Arbeidscontracten

### Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

#### **Algemeen**

De houder van een gastouderbureau dient er voor te zorgen dat de risico's worden geïventariseerd en beschreven en dat gastouders er bij hun werkzaamheden naar handelen

#### **Amira Children**

Tijdens de inspectie is een steekproef genomen van vijf gastouderdossiers met alle bijbehorende koppelingen. Uit beoordeling van deze dossiers is het volgende gebleken:

- De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de veiligheids- en gezondheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt.
- De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid.

#### **Conclusie**

De houder voert een veiligheids- en gezondheidsbeleid dat voldoet aan de gestelde eisen.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau
- Risico-inventarisatie veiligheid
- Risico-inventarisatie gezondheid

### **Informatie**

#### **Algemeen**

De houder is verplicht de ouders te informeren over de verdeling van door de ouders betaalde kosten tussen de gastouder en het gastouderbureau.

#### **Amira Children**

De houder 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.

#### **Conclusie**

De houder informeert de ouders conform de gestelde eisen.

Gebruikte bronnen:

Schriftelijke overeenkomsten

## Kwaliteit gastouderbureau

### Kwaliteitscriteria

#### **Algemeen**

Een gastouderbureau heeft een begeleidende, bemiddelende en administratieve functie. Om deze functie goed uit te voeren, dient een gastouderbureau te voldoen aan wettelijke kwaliteitscriteria, zoals het bezoeken van de opvanglocatie en het houden van evaluatiegesprekken.

#### **Amira Children**

Voor het beoordelen van de kwaliteitscriteria is een steekproef genomen van vijf gastouderdossiers met de bijbehorende koppelingen. Uit beoordeling van deze dossiers en het interview met de houder is het volgende gebleken:

- Elke gastouder wordt minimaal twee maal per jaar op het opvangadres bezocht waarbij het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder een onderdeel is van één van deze bezoeken.
- Jaarlijks wordt een mondeling evaluatiegesprek gehouden met de vraagouder. Hiervan wordt verslag gelegd.

#### **Conclusie**

Het gastouderbureau voldoet aan de gestelde kwaliteitscriteria.

### Administratie gastouderbureau

#### **Algemeen**

In de administratie van een gastouderbureau moeten bepaalde documenten aanwezig zijn, onder andere overeenkomsten met de vraagouders en kopieën van de verklaringen omtrent het gedrag van gastouders. Daarnaast moeten in de administratie de betalingen van vraagouders en naar gastouders inzichtelijk zijn.

#### **Amira Children**

Voor het beoordelen van de administratie is een steekproef genomen van vijf gastouderdossiers met alle bijbehorende koppelingen. 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.
- De administratie van het gastouderbureau bevat kopieën van de verklaringen omtrent gedrag van de gastouders.
- 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 de omvang en de samenstelling van de oudercommissie.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders.

De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle door het gastouderbureau bemiddelde kinderen. Op het door het gastouderbureau aangeleverde overzicht ontbreken echter de adresgegevens van de kinderen en ouders en de telefoonnummers waarop ouders bereikbaar zijn. Hiermee voldoet het overzicht niet aan de gestelde eisen.

In de administratie van het gastouderbureau zijn de betalingen van de vraagouders aan het gastouderbureau en de betalingen van het gastouderbureau aan de gastouders onvoldoende inzichtelijk. In twee van de vijf gecontroleerde dossiers klopten de bedragen van de uitbetalingen en facturen niet met de in het contract genoemde uurbedrag.

In twee andere dossiers ontbraken de factuur aan de vraagouder en waren de betalingen van de vraagouder niet allemaal inzichtelijk.

Bovendien kwamen in een van de dossiers de in de urenregistratie vermelde uren niet overeen met de gefactureerde en betaalde uren. Dit werd ook niet gecorrigeerd in de maand daarna.



## **Conclusie**

De administratie van het gastouderbureau voldoet niet op alle punten aan de gestelde eisen.

Uit bovenstaande constatering(en) / bevinding(en) blijkt dat aan de volgende voorwaarde(n) niet is voldaan.

In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van de vraagouders aan het gastouderbureau inzichtelijk.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub d Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder inzichtelijk.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub e Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat één overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 2 sub f Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau

Gastouderdossiers

Administratie gastouderbureau

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Pedagogisch beleid</b>
<b>Pedagogische praktijk</b>
De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders het pedagogisch beleid uitvoeren. (art 1.56 lid 1 en 1.56b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
<b>Personeel</b>
<b>Verklaring omtrent het gedrag</b>
De houder en personen werkzaam bij een onderneming waarmee de houder het gastouderbureau exploiteert zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag die is afgegeven na 1 maart 2013. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
Een verklaring omtrent het gedrag van een stagiaire, uitzendkracht of vrijwilliger is niet ouder dan twee jaar. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 4, 8 en 9 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
<b>Personeelsformatie per gastouder</b>
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 en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; artikel 11b lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
<b>Veiligheid en gezondheid</b>
<b>Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid</b>
De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de veiligheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt. (art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 2 en 1.56b lid 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 5 lid 3 Besluit registers kinderopvang, buitenlandse kinderopvang en peuterspeelzaalwerk)
De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid. (art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 1.56b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de gezondheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt. (art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 2, 1.56b lid 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 5 lid 3 Besluit registers kinderopvang, buitenlandse kinderopvang en peuterspeelzaalwerk)
De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie gezondheid. (art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 1.56b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

## Ouderrecht

### Informatie

De houder 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 en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11b Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

## Kwaliteit gastouderbureau

### Kwaliteitscriteria

De houder draagt er zorg voor dat ieder opvangadres minstens twee maal per jaar wordt bezocht, waarbij het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder een onderdeel is van één van deze bezoeken.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11a lid 1 sub d en f Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder evalueert jaarlijks mondeling de gastouderopvang met de vraagouders en legt deze schriftelijk vast.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11a lid 1 sub e Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

### Administratie gastouderbureau

De administratie van het gastouderbureau bevat een schriftelijke overeenkomst per vraagouder.

(art 1.51b lid 1 en 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub c Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat kopieën van de verklaringen omtrent gedrag van de gastouders en andere personen zoals huisgenoten van 18 jaar en ouder die op hetzelfde adres hun hoofdverblijf hebben, vrijwilligers en stagiair(e)s.

(art 1.56 en 1.56b lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub b Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van de vraagouders aan het gastouderbureau inzichtelijk.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub d Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder inzichtelijk.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub e Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11 lid 3 en 2 sub c Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

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

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 2 sub d Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat één overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 2 sub f Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat één overzicht van alle bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub a Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang.  
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub f Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per vraagouder.  
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub g Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau is zodanig ingericht dat de gegevens tijdig kunnen worden verstrekt ter controle op de naleving van de wettelijke eisen die voor het gastouderbureau gelden.  
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 1 Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

## Gegevens voorziening

### Opvanggegevens

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

### Gegevens houder

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

## Gegevens toezicht

### Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : Gemeente Utrecht, Volksgezondheid  
Adres : Postbus 16200  
Postcode en plaats : 3500CE Utrecht  
Telefoonnummer : 030-2863 227  
Onderzoek uitgevoerd door : H.W. Blankenspoor

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

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

### Planning

Datum inspectie : 24-11-2016  
Opstellen concept inspectierapport : 13-12-2016  
Zienswijze houder : 29-01-2017  
Vaststelling inspectierapport : 04-01-2017  
Verzenden inspectierapport naar houder : 04-01-2017  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : Niet van toepassing  
Openbaar maken inspectierapport : 04-01-2017

## Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

*De eerder verkregen opmerkingen kunt u als zienswijze opnemen. Hieronder nog een keer in cursief opgesomd:*

**"De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle door het gastouderbureau bemiddelde kinderen. Op het door het gastouderbureau aangeleverde overzicht ontbreken echter de adresgegevens van de kinderen en ouders en de telefoonnummers waarop ouders bereikbaar zijn. Hiermee voldoet het overzicht niet aan de gestelde eisen."**

*Dit was ons niet bekend. Wij vroegen nog bij het afgeven van het overzicht of het overzicht zo goed was. Was dit niet het geval, dan hadden wij u meteen kunnen voorzien van een lijst met daarbij ook de contactgegevens van de ouders. In de bijlage treft u vooralsnog hetzelfde overzicht aan, maar dan met de gegevens van de ouders.*

**"In de administratie van het gastouderbureau zijn de betalingen van de vraagouders aan het gastouderbureau en de betalingen van het gastouderbureau aan de gastouders onvoldoende inzichtelijk. In twee van de vijf gecontroleerde dossiers klopten de bedragen van de uitbetalingen en facturen niet met de in het contract genoemde uurbedrag."**

*Dit zou niet moeten kloppen. Hier zien wij namelijk zeer streng op toe. Ivm de KOT moet dit kloppen. Bij een wijziging zoals het uurtarief wordt er namelijk een nieuwe plaatsingsovereenkomst opgesteld met het nieuwe uurtarief. Zonder deze wijziging in de plaatsingsovereenkomst kan het uurtarief niet aangepast worden in het systeem. Deze is automatisch gekoppeld aan de factuur. De factuur leest namelijk het uurtarief van de plaatsingsovereenkomst in. Wellicht dat u een vergissing heeft gemaakt door de verkeerde (fysieke) plaatsingsovereenkomst te vergelijken met het uurtarief op de factuur. Om welke 2 dossiers gaat het? Dan kan ik u meteen voorzien van de juiste plaatsingsovereenkomst.*

**"In twee andere dossiers ontbraken de factuur aan de vraagouder en waren de betalingen van de vraagouder niet allemaal inzichtelijk."**

*Welke factuur en betalingsoverzicht ontbrak er uit het opgevraagde overzicht?*

*Als het goed is hadden we alle opgevraagde facturen uitgeprint en hebben we samen nog per cliënt gekeken of het pakketje compleet is.*

*Als u mij kunt vertellen welke factuur er niet in het pakketje zat wat u heeft meegenomen dan kan ik deze nog na mailen.*

**"Bovendien kwamen in een van de dossiers de in de urenregistratie vermelde uren niet overeen met de gefactureerde en betaalde uren. Dit werd ook niet gecorrigeerd in de maand daarna."**

*Dit kan kloppen. Ik snap best de verwarring. Niet ieder gastouderbureau hanteert dezelfde werkwijze.*

*Wij hanteren namelijk een andere werkwijze dan u wellicht gewend bent, welke ook goedgekeurd is door de belastingdienst toeslagen.*

*Ouders dienen namelijk te allen tijde de minimaal gecontracteerde uren te betalen. Onze werkwijze is vervolgens het jaarlijks opstellen van een correctiefactuur of meteen na einde looptijd, ipv iedere maand. Dit zodat ouders niet iedere maand voor verrassingen komen te staan ivm de hoogte van hun door de belastingdienst uitbetaalde KOT. Onze ervaring is dat dit na verloop van tijd bijna wel gelijk wordt getrokken wat een maandelijkse correctie overbodig maakt. Vandaar dat ook de ingevoerde uren niet terug te zien waren op diezelfde maandfactuur.*

*Hopende u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Wellicht dat wij hiermee enig misverstand de wereld mee hebben uit kunnen helpen.*

Met vriendelijke groet,

Mohamed Bali  
(Directeur)