



**Brabant-Zuidoost**

## Inspectierapport

Ozizo (GOB) (GOB)  
Jan Tooropstraat 20D  
5642AK Eindhoven  
Registratienummer 607610293

Toezichthouder:	GGD Brabant-Zuidoost
In opdracht van gemeente:	Eindhoven
Datum inspectie:	27-09-2017
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	23-10-2017

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Het onderzoek.....	3
Observaties en bevindingen .....	5
Overzicht getoetste inspectie-items .....	11
Gegevens voorziening .....	17
Gegevens toezicht .....	17
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau .....	18

# Het onderzoek

## **Onderzoekopzet**

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**

Gastouderbureau Ozizo is in het jaar 2000 in exploitatie gegaan. Ozizo is een kleinschalig gastouderbureau, dat zich richt op gast- en vraagouders in de regio Eindhoven en Helmond. Het criterium voor bemiddeling en begeleiding is dat de opvanglocatie gevestigd is binnen een straal van 30 minuten reistijd vanuit Eindhoven. Ozizo houdt nauw contact met vraag- en gastouders om garant te kunnen staan voor een kwalitatieve begeleiding. Gastouderbureau Ozizo is aangesloten bij de landelijke Vereniging GastOuderBranche (VGOB).

Het gastouderbureau richt zich met name op het actief bemiddelen van vraag- en gastouders. Vraagouders schrijven zich in bij het gastouderbureau en de bemiddelingsmedewerkers gaan op zoek naar een geschikte gastouder. Deze gastouder wordt geselecteerd aan de hand van intakegesprekken. Het komt ook voor dat de gastouder en vraagouder elkaar al gevonden hebben, zodat het gastouderbureau daarna het bemiddelingstraject oppakt.

Met ingang van 1 januari 2014 heeft er een wisseling van de houder van het gastouderbureau plaatsgevonden. De nieuwe houder is tevens de senior-bemiddelingsmedewerkster bij Gastouderbureau Ozizo. Daarnaast zijn er bij het gastouderbureau nog één bemiddelingsmedewerkster, een administratieve kracht en een freelance medewerkster werkzaam.

Het gastouderbureau heeft in haar bestand van gastouders nog enkele gastouders, die gastouderopvang in familiale kring verzorgen. De overige gastouders hebben geen familiale band met de vraagouder(s). De opvang vindt zowel plaats bij de gastouder als bij de vraagouder.

## **Inspectiegeschiedenis**

Op 14 november 2014 is een jaarlijkse inspectie uitgevoerd door een toezichthouder van een andere GGD in aanwezigheid van een inspecteur van de Belastingdienst. In het kader van het Landelijke project Kwaliteitsverbetering Gastouderbureaus is het gastouderbureau geselecteerd. Tijdens deze inspectie voldeed het gastouderbureau op één item na aan de getoetste voorwaarden van de Wko. Er was wettelijk gezien geen oudercommissie ingesteld, omdat er op dat moment slechts één lid voor de oudercommissie beschikbaar was.

Op 15 januari 2015 heeft de gemeente een brief naar de houder gestuurd. Hierin geeft de gemeente aan niet te handhaven op het ontbreken van een oudercommissie, omdat de houder voldoende inspanningen had gedaan om een oudercommissie te installeren.

Op 26 juni 2015 werd een jaarlijkse inspectie uitgevoerd. Tijdens deze inspectie is geconstateerd dat het gastouderbureau bijna volledig voldeed aan de kwaliteitseisen van de Wko. Een item op het domein 'Kwaliteit gastouderbureau' voldeed niet aan de voorwaarden. Daarnaast zijn enkele aandachtspunten in het rapport opgenomen bij de domeinen 'Pedagogisch beleid', 'Veiligheid en Gezondheid' en 'Ouderrecht', waarop de houder een verbetertraject gaat uitzetten. De houder heeft de overtreding op het domein 'Kwaliteit gastouderbureau' tijdens de conceptfase van het inspectierapport aantoonbaar opgelost. De gemeente Eindhoven heeft om deze reden niet handhavend opgetreden.

Op 29 maart 2016 heeft een aangekondigd jaarlijks onderzoek plaatsgevonden. Tijdens deze inspectie is geconstateerd dat het gastouderbureau niet geheel voldoet aan de kwaliteitseisen van de Wko. Er is een overtreding geconstateerd op het item klachten en geschillen. Na Overleg en Overreding is de overtreding opgelost.

## **Huidige inspectie**

De huidige inspectie heeft op 27 september 2017 plaatsgevonden. Voorafgaand aan deze inspectie is informatie opgevraagd bij de houder. Deze informatie is tijdig per e-mail ontvangen. Tijdens de inspectie zijn de houder mw. Gubbels en de bemiddelingsmedewerkster mw. van Vijfeijken

aanwezig. Beiden hebben de toezichthouder goed kunnen informeren over de werkwijze die wordt gehanteerd.

Mevrouw Gubbels en mevrouw van Vijfeijken hebben veel aandacht voor de begeleiding van de gastouders en voor de deskundigheidsbevordering van de gastouders. Zij geven aan dat met name door de cursus het opstellen van het pedagogisch werkplan, die het afgelopen jaar aan de gastouder is aangeboden, de kwaliteit van de opvang die door de gastouders wordt geboden, is gestegen.

Tijdens de inspectie staan in het LRKP 67 opvanglocaties geregistreerd.

Het gastouderbureau bemiddelt volgens de ingevulde vragenlijst, opvang voor 97 kinderen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar en 84 kinderen in de leeftijd van 4 tot 12 jaar. Het aantal gastouders bedraagt 52 waarvan 19 gastouders en 33 gastouders aan huis.

Het verschil tussen 67 geregistreerde opvanglocaties en volgens de ingevulde vragenlijst 52 gastouders, is te verklaren uit het feit dat sommige gastouders op meerdere locaties staan geregistreerd.

### **Bevindingen op hoofdlijnen**

Bij deze inspectie is gebleken dat de getoetste voorwaarden voldoen aan de eisen van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen Peuterspeelzalen.

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

Geen handhaving.

## Observaties en bevindingen

### **Gastouderbureau in de zin van de Wet en naleving wet- en regelgeving**

Tijdens een reguliere inspectie wordt getoetst of het gastouderbureau gastouderopvang tot stand brengt conform de kwaliteitseisen van de wet.

#### **Gastouderbureau in de zin van de Wet**

Gastouderbureau Ozizo brengt gastouderopvang tot stand en begeleidt hierin vraag- en gastouders.

De houder en bemiddelingsmedewerksters dragen zorg voor de bemiddelingswerkzaamheden. Deze bestaan onder andere uit werving en selectie van gastouders, koppeling van gastouders aan vraagouders. De bemiddelingsmedewerksters zijn verantwoordelijk voor de begeleiding van de gastouders.

Het gastouderbureau incasseert de opvangkosten van de vraagouders en verzorgt de uitbetaling aan de gastouders. Na afloop van het kalenderjaar ontvangen de gastouders en vraagouders een jaaropgave.

In de steekproef zijn in de dossiers van 7 gastouders de contracten tussen gastouder en vraagouder ingezien.

Daarmee is geconstateerd dat er sprake is van een gastouderbureau in de zin van de wet.

#### **Gastouderbureau en naleving wet- en regelgeving**

Er loopt geen handhaving in het kader van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen tegen de vestiging van de houder.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (retour ontvangen 22-9-2017)
- Interview houder gastouderbureau (27-09-2017)
- Interview (bemiddelingsmedewerkster 27-09-2017)
- LRKP

## **Pedagogisch beleid**

Binnen dit domein wordt het pedagogisch beleidsplan getoetst op inhoud en volledigheid.

Bij een reguliere inspectie wordt daarnaast beoordeeld op welke wijze het pedagogisch beleidsplan onder de aandacht van de gastouders wordt gebracht zodat zij conform dit plan kunnen werken.

Daarnaast wordt getoetst of de volgende vier competenties praktisch en observeerbaar omschreven staan:

- emotionele veiligheid
- persoonlijke competentie
- sociale competentie
- overdracht van normen en waarden

Daarnaast wordt beoordeeld hoe de houder het pedagogisch beleid in de praktijk ten uitvoer brengt.

### **Pedagogisch beleidsplan**

Het gastouderbureau maakt gebruik van een pedagogisch beleidsplan wat in 2016 is herschreven. In het pedagogisch beleidsplan is duidelijk beschreven op welke manier de vier basiscompetenties gewaarborgd worden. Bij de koppeling ontvangt de gastouder het pedagogisch beleidsplan van Ozizo. Tevens is het pedagogisch beleidsplan ten alle tijden op de website van Ozizo beschikbaar.

Tevens zijn in 2016/2017 na het volgen van een gerichte cursus, de gastouders van Ozizo gastouderbureau gestart met het opstellen van een eigen pedagogisch werkplan. De houder van Ozizo geeft aan dat zij hiermee willen bereiken dat de gastouder bewuster nadenkt over zijn/haar pedagogisch handelen. Na het opstellen van het eigen werkplan wordt dit plan individueel met elke gastouder besproken. Op het moment van inspectie is ca. 70% van de werkplannen besproken.

Wanneer een gastouder extra ondersteuning vraagt of een hulpvraag heeft, biedt Ozizo de mogelijkheid voor pedagogische ondersteuning, Deze ondersteuning wordt geboden door een freelance medewerkster.

### **Pedagogische praktijk**

Het pedagogisch beleidsplan wordt met de gastouders besproken bij het intakegesprek en de evaluatiegesprekken. Tevens worden informatie avonden over dit onderwerp georganiseerd om de gastouders bij dit onderwerp te betrekken. Een voorbeeld hiervan is de cursus opstellen pedagogisch werkplan.

De houder geeft aan dat de individuele werkplannen van de gastouders ook meer duidelijkheid geven over de kwaliteiten van de gastouder. Dit biedt het gastouderbureau de mogelijkheid om gericht te sturen op het pedagogisch handelen van de gastouder en indien nodig, de kwaliteit van het pedagogisch handelen te verbeteren.

Naast de verplichte cursus pedagogisch werkplan biedt het gastouderbureau de gastouder de mogelijkheid om in 2017 vrijwillig deel te nemen aan het gastoudercongres. De gastouder kan tijdens dit congres deel nemen aan diverse workshops die aansluiten op de eigen behoeften.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (retour ontvangen 22-9-2017)
- Vragenlijst oudercommissie (retour ontvangen 25-9-2017)
- Interview houder gastouderbureau (27-09-2017)
- Interview (bemiddelingsmedewerkster 27-09-2017)
- Informatiemateriaal voor ouders
- Pedagogisch werkplan (individueel werkplan gastouder)

## Personeel

Bij een reguliere inspectie wordt getoetst of de houder en/of medewerkers die bij het gastouderbureau werkzaam zijn een verklaring omtrent het gedrag hebben overlegd. Tevens wordt onderzocht of de bemiddelingsmedewerker over een relevant diploma en/of werkervaring beschikt.

### Beroepskwalificatie

Beide bemiddelingsmedewerksters van gastouderbureau Ozizo hebben een pedagogische achtergrond en voldoen hiermee aan de kwalificatie-eis dat men minimaal beschikt over een mbo 3 diploma met een pedagogische component.

De administratief medewerkster zal in 2017 de cursus bemiddelingsmedewerker gaan volgen waardoor het mogelijk is dat zij werkzaamheden van de bemiddelingsmedewerkster kan overnemen.

### Verklaring omtrent het gedrag

De medewerkers van het gastouderbureau beschikken over een geldige verklaring omtrent het gedrag die voldoet aan de gestelde voorwaarden.

### Personeelsformatie per gastouder

Bij het huidige klantenbestand van 52 gastouders is 832 uur op jaarbasis nodig voor de begeleiding en bemiddeling. Dit houdt in dat de bemiddelingsmedewerkers samen 18 uur per week werkzaam moeten zijn. De houder geeft aan dat de bemiddelingsmedewerkers en administratief medewerker per week 69 uur werken. Op maandbasis wordt gemiddeld 20 uur besteed aan de administratie.

De volgende werkzaamheden worden door de bemiddelingsmedewerksters uitgevoerd in het kader van bemiddeling en begeleiding:

- bemiddelingsgesprekken
- evaluatiegesprekken
- voortgangsgesprekken
- (on) aangekondigde bezoeken
- telefonische contacten
- EHBO-herhalingscursus
- activiteiten m.b.t. deskundigheidsbevordering

### **Conclusie**

De houder draagt er zorg voor dat er ruim voldoende tijd op jaarbasis aan begeleiding en bemiddeling van de aangesloten gastouders wordt besteed.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (retour ontvangen 22-9-2017)
- Vragenlijst oudercommissie (retour ontvangen 25-9-2017)
- Interview houder gastouderbureau (27-09-2017)
- Verklaringen omtrent het gedrag (3 medewerkers)

## Veiligheid en gezondheid

Tijdens een reguliere inspectie wordt getoetst of het beleid rondom veiligheid en gezondheid en de meldcode kindermishandeling voldoende gewaarborgd zijn in de praktijk.

### **Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid**

Het gastouderbureau maakt gebruik van een digitale risico inventarisatie (Humatix), die speciaal ontwikkeld is voor de leden van de Vereniging Gastouderbranche. De RIE's worden uitgevoerd op de opvanglocaties waarna de gegevens worden vastgelegd in een rapport en een plan van aanpak. Op basis van dit plan kan de gastouder en/of vraagouder zien wat er nog moet gebeuren voor de veiligheid van de opvanglocatie.

De risico-inventarisatie wordt afgenomen:

- voor de start van de opvang
- wordt jaarlijks herhaald
- bij een tussentijdse wijziging op de opvanglocatie.

De houder geeft aan dat wanneer er in verband met bijvoorbeeld een verhuizing diverse maatregelen nodig zijn, nogmaals getoetst wordt of de maatregelen afdoende plaats hebben gevonden.

Uit de steekproef van 7 dossiers blijkt dat de risico-inventarisaties voldoen aan de voorwaarden.

### **Ongevallenregistratie**

In 2016/2017 zijn 5 ongevallen gemeld. De ongevallenregistratie's zijn ingezien. Er wordt een procedure gehanteerd met betrekking tot de registratie van ongevallen en de wijze waarop de bemiddelingsmedewerkers hiermee omgaan richting de vraag en gastouder.

### **Meldcode kindermishandeling**

Het gastouderbureau maakt gebruik van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport.

De meldcode wordt tijdens teamvergaderingen besproken. Met de gastouders wordt de meldcode besproken tijdens het intakegesprek. In 2015 is er een informatie avond gegeven over de meldcode.

De houder geeft aan het voornemen te hebben om in 2018 wederom een informatie avond over dit onderwerp te willen plannen.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (retour ontvangen 22-9-2017)
- Vragenlijst oudercommissie (retour ontvangen 25-9-2017)
- Interview houder gastouderbureau (27-09-2017)
- Interview (bemiddelingsmedewerkster 27-09-2017)
- Risico-inventarisatie veiligheid (7 dossiers)
- Risico-inventarisatie gezondheid (7 dossiers)
- Actieplan veiligheid (7 dossiers)
- Actieplan gezondheid (7 dossiers)
- Ongevallenregistratie (5 registraties ingezien)
- Meldcode kindermishandeling
- Pedagogisch beleidsplan



## Ouderrecht

Bij een jaarlijkse inspectie worden de normen getoetst die in de Wet kinderopvang gelden voor de informatieverstrekking aan vraagouders en hoe de houder de ouders en oudercommissie betreft en informeert inzake het beleid. Tevens is gekeken naar de klachtenprocedure van het gastouderbureau.

### **Informatie**

De houder laat in de schriftelijke overeenkomst met de vraagouder zien welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat en welk deel naar het gastouderbureau.

Het gastouderbureau informeert ouders via de website, nieuwsbrieven, formulieren, telefonisch en tijdens het intakegesprek.

Op de website [www.ozizo.nl](http://www.ozizo.nl) zijn de inspectierapporten via een directe link naar het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen beschikbaar.

### **Oudercommissie**

De houder heeft een oudercommissie ingesteld met 2 leden. De oudercommissie werkt met een reglement oudercommissie wat in 2016 opnieuw is vastgesteld en ondertekend.

De oudercommissie geeft in hun reactie op de vragenlijst aan dat naar hun idee gewerkt wordt volgens het reglement.

De kwaliteit van het gastouderbureau en van de gastouderopvang wordt door de leden van de oudercommissie positief beoordeeld.

### **Klachten en geschillen**

Gastouderbureau Ozizo heeft een intern klachtenbeleid 2016. In deze regeling is weergegeven hoe de afhandeling van klachten plaatsvindt.

Er zijn tot op heden nog geen klachten ontvangen.

De oudercommissie geeft aan dat zij het afgelopen jaar geen beroep heeft gedaan op de geschillencommissie.

## Kwaliteit gastouderbureau

Bij een jaarlijks onderzoek worden de normen getoetst, die voor de Wet kinderopvang gelden voor de kwaliteit van het gastouderbureau, de wijze waarop gastouders begeleid worden en de wijze waarop de kwaliteit van de opvang bewaakt wordt. Ook worden de normen getoetst voor een adequate en inzichtelijke administratie.

### **Kwaliteitscriteria**

De houder draagt er zorg voor dat per opvanglocatie beoordeeld wordt hoeveel kinderen en van welke leeftijd opgevangen kunnen worden. Vervolgens wordt dit opgenomen in het digitale dossier. Bij evaluatiebezoeken en nieuwe koppelingen wordt de informatie indien aan de orde, geactualiseerd.

Tijdens het intakegesprek en de evaluatiegesprekken wordt getoetst of de voorgeschreven voertaal Nederlands wordt gehanteerd.

Tijdens de inspectie zijn 7 dossiers van gast en vraagouders ingezien. De dossiers worden op papier en digitaal onderhouden.

In de digitale en schriftelijke dossiers is inzichtelijk welke kinderen en van welke leeftijd gelijktijdig op het opvangadres worden opgevangen. Op deze lijsten zijn ook kinderen vermeld die via een ander gastouderbureau worden opgevangen.

In de dossiers wordt tevens bijgehouden wanneer er een VOG voor een huisgenoot die de leeftijd van 18 jaar bereikt, aangevraagd moet worden.

### **Aandachtspunten**

- van één gastouder is geen intakeverslag aanwezig. Daar deze intake reeds lang geleden heeft plaatsgevonden (ca. 8 en 9 jaar) wordt dit niet als een overtreding gezien maar als aandachtspunt opgemerkt.
- wanneer de gastouder zelf met een vraagouder komt bij het gastouderbureau wordt geen individueel intakegesprek met de vraagouder gevoerd, dit wordt uitgevoerd tijdens het koppelingsgesprek.

Met uitzondering van bovenstaande aandachtspunten bevatten de dossiers in de steekproef de vereiste documenten.

### **Administratie gastouderbureau**

Tijdens de inspectie zijn de benodigde documenten van 7 aangesloten gastouders en aan hen gekoppelde documenten ingezien. De documenten zijn schriftelijk en digitaal beschikbaar.

Het gastouderbureau maakt voor de verwerking van de urendeclaraties gebruik van het softwareprogramma Rosa.

Ozizo werkt met een vast betaalschema en kent twee betaalrondes per maand. Per app of door in te loggen geven de vraagouders aan of zij akkoord zijn met de uren die door de gastouder worden gedeclareerd.

Geconstateerd is dat de verschillende verplichte gegevens en documenten en zijn vastgelegd in het systeem.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (retour ontvangen 22-9-2017)
- Vragenlijst oudercommissie (retour ontvangen 25-9-2017)
- Interview houder gastouderbureau (27-09-2017)
- Pedagogisch beleidsplan
- digitale informatie softwareprogramma Rosa

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Gastouderbureau in de zin van de Wet en naleving wet- en regelgeving</b>
<b>Gastouderbureau in de zin van de Wet</b>
Het gastouderbureau is een organisatie die gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt en door tussenkomst van wie de betaling van ouders aan gastouders geschiedt. (art 1.1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
<b>Gastouderbureau en naleving wet- en regelgeving</b>
Er loopt geen handhaving in het kader van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen tegen de vestiging(en) van de houder. (art 1.49 lid 3 en 1.56 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
De houder van een gastouderbureau doet van een wijziging in de gegevens die daartoe bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden aangewezen onverwijld mededeling aan het college, nadat deze wijziging hem bekend is geworden. (art 1.47 lid 1 en 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2, 3 en 4 Besluit registers kinderopvang, buitenlandse kinderopvang en peuterspeelzaalwerk)
<b>Pedagogisch beleid</b>
<b>Pedagogisch beleidsplan</b>
De houder stelt een pedagogisch beleidsplan vast waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen ten minste een beschrijving van: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen om persoonlijke- en sociale competenties te ontwikkelen en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 12a lid 1 sub a Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
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 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 12a lid 1 sub b Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de eisen die aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 1 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 12a lid 1 sub c Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
<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 vanaf 1 maart 2013. (art 1.56 lid 3, 1.50 lid 3 en 3.8g Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

## 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 en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; artikel 11b lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

## Veiligheid en gezondheid

### Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

De houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder op elk opvangadres in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte de veiligheidsrisico's in een risico-inventarisatie vastgelegd worden.

(art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 2 en 1.56b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2 en 6 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11 lid 3 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

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)

De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie de veiligheidsrisico's die de opvang van de kinderen met zich meebrengt, beschrijft op de thema's: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden.

(art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2, 3 en 6 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub a Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder in het plan van aanpak wordt aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn zijn respectievelijk worden genomen in verband met de beschreven veiligheidsrisico's.

(art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie veiligheid inzichtelijk is voor de vraagouders.

(art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

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 er zorg voor dat samen met de gastouder op elk opvangadres in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte de gezondheidsrisico's in een risico-inventarisatie vastgelegd worden.

(art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 2 en 1.56b lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2 en 6 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11 lid 3 Regeling kwaliteit kinderopvang en 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)

De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie de gezondheidsrisico's die de opvang van de kinderen met zich meebrengt, beschrijft op de thema's: ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen.

(art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2, 3 en 6 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub b Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder in een plan van aanpak wordt aangegeven welke maatregelen binnen welke termijn zijn respectievelijk worden genomen in verband met de beschreven gezondheidsrisico's.  
(art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 5 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie gezondheid inzichtelijk is voor de vraagouders.  
(art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 3 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

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)

### Meldcode kindermishandeling

De houder heeft een meldcode kindermishandeling vastgesteld die ten minste de volgende elementen bevat:

- een stappenplan met omschrijving van de stappen voor het omgaan door gastouders met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- een toebedeling van verantwoordelijkheden per gastouder bij de stappen;
- specifieke aandacht voor bijzondere vormen van geweld;
- specifieke aandacht voor de wijze waarop gastouders moeten omgaan met vertrouwelijke gegevens.

(art 1.51a lid 1 en 5 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 8 lid 1 en 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

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

De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode bij alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders.  
(art 1.51a lid 4 en 1.56 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)

De houder informeert vraagouders en een ieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid.  
(art 1.54a lid 1 en 1.56 lid 6 sub c Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 6 en 11 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 12a lid 2 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en de gastouder en informeert de vraagouders en gastouders hierover.  
(art 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11b lid 3 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder 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 en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder brengt de klachtenregeling, alsmede wijzigingen daarvan, op passende wijze onder de aandacht van de ouders.  
(art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder 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 en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder brengt, indien een jaarverslag klachten vereist is, het jaarverslag van het afgelopen jaar tijdig en op passende wijze onder de aandacht van de ouders.  
(art 1.57b lid 4, 8 en 9 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

#### Oudercommissie

De houder 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 1.46 lid 2, 1.58 lid 2 en 1.59 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Het reglement omvat regels omtrent de wijze van kiezen, de zittingsduur en het aantal leden.  
(art 1.59 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Het reglement omvat geen regels omtrent werkwijze van de oudercommissie.  
(art 1.59 lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder wijzigt het reglement na instemming van de oudercommissie.  
(art 1.59 lid 5 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder en personen werkzaam bij het gastouderbureau zijn geen lid.  
(art 1.58 lid 5 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De leden worden gekozen uit en door de vraagouders.  
(art 1.58 lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder stelt de oudercommissie in de gelegenheid haar eigen werkwijze te bepalen.  
(art 1.58 lid 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

#### Klachten en geschillen

De houder treft 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 en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de houder 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 en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

### Kwaliteit gastouderbureau

#### Kwaliteitscriteria

De houder draagt er zorg voor dat per voorziening voor gastouderopvang beoordeeld wordt hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden.  
(art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 14 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11b lid 1 Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders tijdens de opvang de voorgeschreven voertaal gebruiken.

(art 1.55 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

#### 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 vastgestelde gedragscode.

(art 1.55 lid 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de gastouder.  
(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11a lid 1 sub a Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

<p>De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de vraagouder. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11a lid 1 sub b Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)</p>
<p>De houder draagt zorg voor een koppelingsgesprek voor elke nieuwe koppeling tussen vraag- en gastouder in de woning waar de opvang plaats vindt. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11a lid 1 sub c Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)</p>
<p>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)</p>
<p>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)</p>
<p><b>Administratie gastouderbureau</b></p>
<p>De administratie van het gastouderbureau bevat een schriftelijke overeenkomst per vraagouder. (art 1.52 lid 1 en 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub c Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)</p>
<p>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)</p>
<p>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)</p>
<p>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)</p>
<p>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)</p>
<p>De administratie van het gastouderbureau bevat een 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)</p>
<p>De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij dat gastouderbureau werkzame beroepskrachten. (art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 2 sub a Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)</p>
<p>De administratie van het gastouderbureau bevat een 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)</p>
<p>De administratie van het gastouderbureau bevat een 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)</p>
<p>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)</p>

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)

Het gastouderbureau stelt de administratie onverwijld beschikbaar op verzoek van de toezichthouder indien deze niet op de plaats van de vestiging aanwezig is.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 4 Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)



## Gegevens voorziening

### Opvanggegevens

Naam voorziening : Ozizo (GOB)  
Website : <http://www.ozizo.nl>  
Aantal kindplaatsen :

### Gegevens houder

Naam houder : Stichting Ozizo GOB  
Adres houder : Postbus 4175  
Postcode en plaats : 5604ED EINDHOVEN  
Website : [www.ozizo.nl](http://www.ozizo.nl)  
KvK nummer : 17125383  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

### Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Brabant-Zuidoost  
Adres : Postbus 8684  
Postcode en plaats : 5605KR EINDHOVEN  
Telefoonnummer : 088 0031 377  
Onderzoek uitgevoerd door : Marie-Jose Hermans

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Eindhoven  
Adres : Postbus 90150  
Postcode en plaats : 5600RB EINDHOVEN

### Planning

Datum inspectie : 27-09-2017  
Opstellen concept inspectierapport : 16-10-2017  
Zienswijze houder : 23-10-2017  
Vaststelling inspectierapport : 23-10-2017  
Verzenden inspectierapport naar houder : 24-10-2017  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 24-10-2017  
Openbaar maken inspectierapport : 13-11-2017

## Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

Geachte mevrouw Hermans,

Het inspectiebezoek d.d. 27 september verliep soepel en in harmonie waarvoor onze dank. Ozizo zal zich ook in het komend jaar in blijven zetten om de kwaliteit van de gastouderopvang op peil te houden door scholing, persoonlijk contact en ondersteuning van haar gastouders.

Met vriendelijke groet,

Gemma Gubbels  
Directeur  
Ozizo Gastouderbureau  
Postbus 4175  
5604 ED Eindhoven