



Brabant-Zuidoost

Inspectierapport

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

Toezichthouder:	GGD Brabant-Zuidoost
In opdracht van gemeente:	Eindhoven
Datum inspectie:	29-03-2016
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	12-05-2016

Inhoudsopgave

Het onderzoek	3
Observaties en bevindingen	5
Gastouderbureau in de zin van de Wet kinderopvang	5
Pedagogisch beleid	6
Personeel	8
Veiligheid en gezondheid	9
Ouderrecht	11
Kwaliteit gastouderbureau	13
Inspectie-items	15
Gegevens voorziening	21
Gegevens toezicht	21
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau	22

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. Tijdens deze inspectie zijn alle items onderzocht, die voor een gastouderbureau van toepassing zijn en tijdens een jaarlijkse inspectie getoetst kunnen worden. Hierbij is gebruik gemaakt van het Veldinstrument onderzoek en observatie voor gastouderbureau (ingangsdatum januari 2015).

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 en een administratieve kracht werkzaam.

Het gastouderbureau heeft in haar bestand van gastouder nog enkele gastouders, die gastouderopvang in familiale kring verzorgen. De overige gastouders hebben geen familiale band met de vraagouder(s). De opvang vindt in ongeveer 50% van de gevallen plaats op het woonadres van de vraagouder(s), de andere 50% wordt gerealiseerd op het woonadres van de gastouder.

Inspectiegeschiedenis

Sinds 2005 is het gastouderbureau jaarlijks geïnspecteerd. Bij de inspecties van 28 mei 2010 en oktober 2011 voldeed het gastouderbureau aan de kwaliteitseisen van de Wet Kinderopvang (Wko).

Tijdens de reguliere inspectie van 31 oktober 2012 had de houder verzuimd het klachtenjaarverslag 2011 vóór 1 juni 2012 naar de GGD te sturen. Na Overleg en overreding werd deze overtreding opgelost.

Bij de reguliere inspectie van 9 oktober 2013 voldeed het gastouderbureau opnieuw aan de kwaliteitseisen van de Wko.

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.

Huidige inspectie

De huidige inspectie betreft een aangekondigd jaarlijks onderzoek.

Tijdens het onderzoek zijn de dossiers van 8 aangesloten gastouders en vraagouders ingezien. De houder heeft daarnaast een aantal documenten per e-mail toegestuurd. De bevindingen van de inspecties bij gastouders, die in de periode voorafgaand aan deze inspectie zijn bezocht door de GGD, zijn in dit onderzoek meegenomen.

De houder heeft een overzichtelijke werkwijze en een deugdelijk ingerichte administratie. De dossiers van de aangesloten gast- en vraagouders en de gegevens uit het administratiesysteem zijn helder en geven een duidelijk beeld van de werkwijze van het gastouderbureau.

In het LRKP staan ten tijde van de inspectie voor het gastouderbureau 80 opvanglocaties geregistreerd. Het gastouderbureau heeft volgens de ingevulde vragenlijst 65 gastouders in haar bestand, die samen 111 kinderen van 0 tot 4 jaar en 81 kinderen van 4 tot 13 jaar opvangen. De discrepantie tussen 73 geregistreerde opvanglocaties en 66 gastouders in het bestand van het gastouderbureau is te verklaren uit het feit dat sommige gastouders op meerdere locaties geregistreerd staan.

Bevindingen op hoofdlijnen

Tijdens de huidige inspectie is geconstateerd, dat de getoetste voorwaarden niet geheel voldoen aan de kwaliteitseisen van de Wko. Er werden overtredingen geconstateerd op het item Klachten en geschillen 2016 en het item Kwaliteitscriteria.

Overleg en overreding

Tijdens de inspectie heeft er Overleg en Overreding plaatsgevonden tussen de toezichthouder en de houder. De houder heeft aangegeven inspanningen te verrichten om bovengenoemde overtredingen vóór 20 april 2016 op te lossen. De toezichthouder zal dan ook adviseren niet te handhaven op deze voorwaarden indien voldaan wordt aan de afspraak.

Advies aan College van B&W

Geen handhaving.

De volgende voorwaarden werden overtreden:

- 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 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)

Overleg en overreding

Op 19 april 2016 zijn aangepaste documenten door de toezichthouder ontvangen en beoordeeld. Dit heeft erin geresulteerd dat de overtredingen op bovenstaande voorwaarden door de houder zijn opgelost en de GGD de gemeente adviseert op deze voorwaarden niet te handhaven.

Observaties en bevindingen

Gastouderbureau in de zin van de Wet kinderopvang

Inleiding

Tijdens een jaarlijkse inspectie wordt getoetst of het gastouderbureau gastouderopvang tot stand brengt conform de kwaliteitseisen van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen (Wko).

Gastouderbureau in de zin van de wet

Gastouderbureau Ozizo is een organisatie die zorgt voor bemiddeling en begeleiding van gastouderopvang. Gastouderbureau Ozizo verzorgt de kassiersfunctie voor de betaling van de vraagouder(s) aan de gastouder.

Overeenkomst

De schriftelijke overeenkomst tussen het gastouderbureau en de vraagouder(s) bevat in ieder geval de volgende elementen:

- gegevens van vraagouder(s) en de kinderen;
- jaarlijkse opvanguren;
- bureaunkosten;
- uurtarief;
- totale jaarkosten;
- opzegtermijn.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau (Mevr. G. Gubbels, houder/bemiddelingsmedewerkster)
- Interview anderen (Mevr. L. van Vijfeijken, bemiddelingsmedewerkster)
- www.landelijkregister.nl

Pedagogisch beleid

Inleiding

Bij een jaarlijkse inspectie wordt beoordeeld op welke wijze het pedagogisch beleidsplan onder de aandacht van de gastouders wordt gebracht. Daarnaast wordt getoetst of de volgende vier competenties praktisch en observeerbaar omschreven staan:

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

Pedagogisch beleidsplan

Gastouderbureau Ozizo maakt gebruik van een Pedagogisch Beleidsplan (versie maart 2016). Hierin is de visie van het gastouderbureau op de omgang met kinderen beschreven. Het Pedagogisch Beleidsplan bevat beschrijvingen van de manier waarop de emotionele veiligheid gewaarborgd wordt, de mogelijkheden voor de ontwikkeling van de persoonlijke competentie en de sociale competentie en de manier waarop overdracht van normen en waarden wordt aangeboden. Het plan bevat een beschrijving van de ontwikkelingsstappen voor kinderen van 0 tot 12 jaar en een aantal voorbeelden van interactievaardigheden.

In 2017 zal gewerkt gaan worden aan invulling van pedagogisch werkplannen voor de individuele gastouders.

Wenbeleid

Het gastouderbureau hanteert voor het wennen een aantal uitgangspunten, te weten:

- een keer meedraaien bij de koppeling(gesprek) (kennismaking met het kind/kinderen en bijvoorbeeld de weg naar school meegaan)
- een halve dag in aanwezigheid van de vraagouder(s)
- een halve dag zonder de aanwezigheid van de vraagouder(s)
- bij opvang bij de gastouder in huis 3 a 4 uur (eventueel gefaseerd)

Het wennen vindt plaats vóór de registratie van de gastouder in het LRKP, maar meestal worden deze uren niet geschreven. Indien deze uren wel geschreven worden, dan in overleg met de vraagouder. Er wordt dan bijvoorbeeld 1 opvangdag minder in rekening gebracht dan er werkelijk opvangen is. Communicatie met de vraagouder(s) is hier van belang, omdat uren die gemaakt werden voor de registratie van de gastouder niet in aanmerking komen voor Kinderopvangtoeslag.

Pedagogische praktijk

De houder draagt er zorg voor dat de aangesloten gastouders het pedagogisch beleid van gastouderbureau Ozizo uitvoeren door onder andere:

- een vragenlijst (eenmalig bij het intakegesprek);
- individuele gesprekken (2 keer per jaar);
- observaties (2 keer per jaar);
- adviseren bij concrete pedagogische vragen.

De bezoeken aan de opvanglocaties worden nagenoeg altijd aangekondigd uitgevoerd, maar wel zo veel als mogelijk tijdens de opvangtijden van gastkinderen. Onaangekondigde huisbezoeken worden alleen uitgevoerd bij bijzondere omstandigheden.

In 2015 werden de volgende thema-avonden georganiseerd op pedagogisch gebied:

- Communicatie voor gastouders/oppas aan huis
- Voeding

Op 7 april 2016 organiseert het gastouderbureau in samenwerking met Gastouderfabriek (training & expertise) een thema-avond met als onderwerp 'Opvoeden anno 2016'. De thema-avond wordt verzorgd door een externe deskundige. Voor deze avond hebben zich 25 gastouders aangemeld.

In de maand juli (2016) staat een informatieavond gepland met als thema Spraak en taal. In de loop van het jaar 2016 worden pedagogische vragen vanuit de gast- en vraagouders geïnterviewd. In oktober 2016 staat een informatieavond op het programma, die gewijd zal worden aan deze opvoedkundige vraagstukken. In november 2016 staat opnieuw een thema-avond gepland over een onderwerp uit het Pedagogisch Beleidsplan. Tijdens deze avond zal uitleg gegeven worden over het pedagogisch werkplan voor individuele gastouders.

Informatiebijeenkomsten en thema-avonden zijn zoveel als mogelijk interactief om gastouders te motiveren en om te professionaliseren.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen op 22-03-2016)
- Vragenlijst oudercommissie (ontvangen op 23-03-2016)
- Interview houder gastouderbureau (Mevr. G. Gubbels, houder/bemiddelingsmedewerkster)
- Interview anderen (Mevr. L. van Vijfeijken, bemiddelingsmedewerkster)
- Pedagogisch beleidsplan (Versie maart 2016)
- Jaarprogramma Ozizo 2015 en 2016
- Nieuwsbrief februari 2016
- Uitnodiging thema-avond Opvoeden anno 2016

Personeel

Inleiding

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

Beroepskwalificatie

In de gastouderopvang hebben bemiddelingsmedewerkers pedagogische bagage nodig om gastouders te kunnen begeleiden in hun werk. In de wet kinderopvang zijn geen eisen ten aanzien van de beroepskwalificatie voor bemiddelingsmedewerker vastgelegd. Vanaf 1 januari 2012 is een kwalificatie-eis in de CAO vastgelegd van minimaal mbo 3 diploma met een pedagogische component. Onderdeel hiervan is een bewijs dat een branche-erkende 'bijscholing pedagogische component' is afgerond.

Beide bemiddelingsmedewerksters van Gastouderbureau Ozizo voldoen aan de kwalificatie-eis, omdat zij een pedagogische achtergrond hebben.

Verklaring omtrent het gedrag

De houder/bemiddelingsmedewerkster, de 2e bemiddelingsmedewerkster en de administratieve kracht hebben een Verklaring omtrent het gedrag, die in het kader van de continue screening zijn aangevraagd. Deze zijn tijdens een eerdere inspectie ingezien. De VOG's voldoen aan de gestelde voorwaarden.

Personeelsformatie per gastouder

Bij het huidige klantenbestand van 78 gastouders zijn minimaal 1248 uur op jaarbasis nodig voor begeleiding en bemiddeling. Dit houdt in dat de bemiddelingsmedewerksters samen minimaal 31,2 uur per week werkzaam moeten zijn voor het gastouderbureau. De houder geeft aan dat de bemiddelingsmedewerksters samen 52 uur per week werken (respectievelijk 28 uur en 24 uur).

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 (ontvangen op 22-03-2016)
- Vragenlijst oudercommissie (ontvangen op 23-03-2016)
- Interview houder gastouderbureau (Mevr. G. Gubbels, houder/bemiddelingsmedewerkster)

Veiligheid en gezondheid

Inleiding

Tijdens een jaarlijkse inspectie wordt getoetst of het beleid rondom veiligheid en gezondheid en de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling voldoende gewaarborgd zijn in de praktijk.

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

Het gastouderbureau werkt met een digitale risico-inventarisatie & -evaluatie gastouderopvang van Humatix. Deze is ontwikkeld voor de leden van de Vereniging Gast Ouder Branche (VGOB).

De risico-inventarisatie wordt afgenomen:

- voor de start van de opvang;
- jaarlijkse herhaling;
- bij een tussentijdse wijziging op de opvanglocatie

De jaarlijkse herhaling van de risico-inventarisatie wordt jaarlijks vooraf ingepland middels een notitie.

Uit de steekproef van 8 dossiers blijkt dat de risico-inventarisaties voor aanvang van een registratie jaarlijks uitgevoerd worden. De risico-inventarisaties voldoen aan de voorwaarden.

Op het voorblad van het plan van aanpak staat vermeld wie de acties in het plan van aanpak uitvoert; de gastouder of de vraagouder. Dit is afhankelijk van de opvanglocatie, bij de gastouder of bij de vraagouder thuis. Op het voorblad zijn de namen en geboortedata van de kinderen opgenomen die voor Ozizo op dat betreffende adres worden opgevangen.

In 2015 organiseerde de houder meerdere bijeenkomsten voor de herhaling van de EHBO bij kinderen. Daarnaast werd een informatieavond georganiseerd over Brandwonden. In 2016 staan wederom verschillende EHBO bijeenkomsten gepland. Daarnaast staat in mei 2016 een informatieavond op het programma met als thema EHBO tips en tricks. Ook vraagouders worden hierbij van harte uitgenodigd.

Campingbedden

De houder hanteert het volgende beleid rondom het gebruik van campingbedjes in de gastouderopvang:

- geen campingbedjes voor kinderen van 0 tot 2 jaar
- een campingbedje mag alleen in noodgevallen gebruikt worden
- nieuwe gastouders mogen geen campingbedjes gebruiken

Het gastouderbureau heeft het beleid rondom het gebruik van campingbedjes vastgelegd in het Protocol Veilig slapen.

Ongevallenregistratie

In 2016 is tot nu toe één ongeval gemeld. Aan de hand van dit voorval heeft de houder besloten om de veiligheidsrisico's die ingeschat worden rondom huisdieren, met alle gastouders tijdens de EHBO-avond in 2016 te bespreken. De houder wil hiermee alle gastouders bereiken waarbij deze risico's gelden en aan de hand van tips en mogelijke gedragsafspraken de gastouders nader informeren.

Meldcode kindermishandeling

Gastouderbureau Ozizo gebruikt de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, die ontwikkeld is in opdracht van Brancheorganisatie Kinderopvang (versie juli 2013). Deze Meldcode is als bijlage toegevoegd aan het Pedagogisch beleidsplan en bevat de signaallijsten naar leeftijdscategorie, een sociale kaart met onder andere de gegevens van de Vertrouwensinspecteur.

In 2015 werden enkele thema-avonden georganiseerd voor de gastouders over de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

De Meldcode wordt besproken tussen de medewerkers van Gastouderbureau Ozizo tijdens de teamvergaderingen. De houder en de bemiddelingsmedewerkster zijn aandachtfunctionaris voor de gastouders. Beiden beschikken echter niet over uitgebreide kennis over de Meldcode, behalve de informatie uit de documenten. Direct na het inspectiebezoek heeft de houder zich georiënteerd op een specifieke scholing voor aandachtfunctionaris Meldcode. Eén van de bemiddelingsmedewerkster heeft zich inmiddels aangemeld voor een training aandachtfunctionaris huiselijk geweld en kindermishandeling in het najaar van 2016.

Met de gastouders wordt de Meldcode besproken tijdens het intakegesprek en tijdens de jaarlijkse evaluatiegesprekken. Van gastouders wordt verwacht dat ze jaarlijks deelnemen aan een thema-avond over de Meldcode.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen op 22-03-2016)
- Vragenlijst oudercommissie (ontvangen op 23-03-2016)
- Interview houder gastouderbureau (Mevr. G. Gubbels, houder/bemiddelingsmedewerkster)
- Interview anderen (Mevr. L. van Vijfeijken, bemiddelingsmedewerkster)
- Risico-inventarisatie veiligheid (Inzage 8 dossiers van gastouders)
- Risico-inventarisatie gezondheid (Inzage 8 dossiers van gastouders)
- Actieplan veiligheid
- Actieplan gezondheid
- Ongevallenregistratie (2016)
- Meldcode kindermishandeling (2013)
- E-mail Inschrijving training aandachtfunctionaris (ontvangen op 31-03-2016)
- Inzage in 8 dossiers van gastouders

Ouderrecht

Inleiding

Bij een jaarlijkse inspectie worden de normen getoetst, die in de Wet kinderopvang gelden voor de informatieverstrekking aan vraagouders, het instellen van een oudercommissie, het reglement oudercommissie, de samenstelling en werkwijze van de oudercommissie, het adviesrecht van de oudercommissie en de klachtenprocedure.

Informatie

In de schriftelijk overeenkomst tussen Gastouderbureau Ozizo en de vraagouder(s) is inzichtelijk welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat en welk deel naar de gastouder.

Het gastouderbureau informeert ouders via de website en nieuwsbrieven. Ozizo heeft ook een Facebook-account. Dit wordt gebruikt voor het plaatsen van oproepen, maar niet voor het onder de aandacht brengen of delen van inhoudelijke informatie over specifieke onderwerpen.

Enkele malen per jaar brengt het gastouderbureau een digitale Nieuwsbrief uit. De Nieuwsbrief van februari 2016 bevatte onder andere de volgende onderwerpen:

- Bereikbaarheid Ozizo
- Jaarprogramma (EHBO herhaling, thema-avonden, informatieavonden en vergaderingen van de oudercommissie)
- Verklaring meerijden in de auto
- Geschillencommissie
- Opvanglocaties rookvrij

Gastouderbureau Ozizo is van maandag tot en met vrijdag telefonisch bereikbaar. De bemiddelingsmedewerksters zijn op deze dagen bereikbaar van 9.00 tot 14.00 uur. Voicemail berichten worden op werkdagen dezelfde of de volgende dag beantwoord, evenals emailberichten.

De inspectierapporten van 2012 tot en met 2015 zijn te vinden op de website www.ozizo.nl via het tabblad 'Algemene informatie'. Via het tabblad 'Over ons' is een directe link naar het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen beschikbaar, waar alle inspectierapporten in te zien zijn.

Oudercommissie

De houder heeft een oudercommissie ingesteld met 2 leden. De oudercommissie heeft in haar vergadering van 12 april 2016 een nieuw reglement ondertekend. Hiervoor werd het format van Boink gebruikt. De oudercommissie heeft daarnaast een Huishoudelijk reglement vastgesteld, waarin de werkwijze van de oudercommissie is opgenomen. In hoofdstuk 5 wordt beschreven hoe de werkwijze is bij het staken van de stemmen en bij zitting van 2 leden in de oudercommissie.

De oudercommissie heeft het afgelopen jaar advies uitgebracht over het actualiseren van het pedagogisch beleidsplan en over een eventuele tariefswijziging. Beide adviezen werden door de houder overgenomen. De oudercommissie maakt van haar recht gebruik om ongevraagd advies uit te brengen.

De oudercommissie geeft in de ingevulde vragenlijst verder aan dat:

- ouders worden georiënteerd over onder andere verantwoorde kinderopvang, het pedagogisch beleid, de klachtenregeling en de bereikbaarheid van het gastouderbureau;
- de kwaliteit van het gastouderbureau en van de gastouderopvang als positief worden ervaren;
- de oudercommissie alle informatie (tijdig) ontvangen die nodig is om de adviestaak te vervullen;
- de oudercommissie is geïnformeerd over de klachtenregeling voor oudercommissies.

In april 2016 staan in ieder geval geagendeerd:

- het nieuwe pedagogisch beleidsplan;
- het nieuwe reglement oudercommissie;
- de algemene gang van zaken
- eventueel klachten

Aandachtspunt

De oudercommissie bestaat uit een vraagouder en een ouder die momenteel niet meer actief is als vraagouder. Een oudercommissie dient echter te bestaan uit vraagouders.

De houder is actief op zoek naar alternatieve vormen van (vraagouder)inspraak.

Klachten en geschillen 2016

Gastouderbureau Ozizo heeft een interne klachtenregeling 2016 opgesteld.

Overtreding

Gastouderbureau Ozizo heeft een interne klachtenregeling getroffen voor de afhandeling van klachten. In deze regeling is niet opgenomen dat er klachten kunnen worden ingediend over:

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

Overleg en overreding

Op 19 april 2016 is de aangepaste interne klachtenprocedure door de toezichthouder ontvangen en beoordeeld. Dit heeft erin geresulteerd dat de overtredingen op de inhoud van de interne klachtenregeling door de houder zijn opgelost.

De inhoud van de interne klachtenregeling voldoet aan de Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen (Artikel 1,57b lid 2).

Er zijn in 2016 nog geen klachten ingediend.

Gastouderbureau Ozizo is sinds 1 januari 2016 aangesloten bij De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waaraan tevens het Klachtenloket Kinderopvang verbonden is.

Klachten 2015 en voorgaande jaren

De klachtenvrijbrieven 2015 van de Klachtencommissie en de Klachtenkamer (Stichting Klachtencommissie Kinderopvang/SKK) zijn op 7 januari 2016 verstuurd naar de houder van Gastouderbureau Ozizo.

Er werden voor het gastouderbureau geen externe klachten door dit landelijke orgaan behandeld in 2015.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen op 22-03-2016)
- Vragenlijst oudercommissie (ontvangen op 23-03-2016)
- Interview houder gastouderbureau (Mevr. G. Gubbels, houder/bemiddelingsmedewerkster)
- Interview anderen (Mevr. L. van Vijfeijken, bemiddelingsmedewerkster)
- Reglement oudercommissie (12 april 2016)
- Website (www.ozizo.nl)
- Huishoudelijk reglement Oudercommissie 12 april 2016
- Interne klachtenprocedure Ozizo Gastouderbureau v2016
- Klachtenvrijbrieven 2015 SKK
- Aangevulde Interne klachtenprocedure Ozizo gastouderbureau 2016

Kwaliteit gastouderbureau

Inleiding

Bij een jaarlijkse inspectie 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

Tijdens de huidige inspectie zijn de dossiers van 8 gast- en vraagouders ingezien. De dossiers worden op papier en digitaal onderhouden.

De houder draagt er zorg voor dat per voorziening voor gastouderopvang beoordeeld wordt hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden. De houder brengt sinds de jaarlijkse inspectie van 2015 in kaart welke kinderen en van welke leeftijd gelijktijdig worden opgevangen op een opvangadres. De gastouders, die kinderen voor meerdere gastouderbureaus opvangen, sturen 2 keer per jaar een overzicht met daarop de aanwezige kinderen. Deze informatie wordt opgenomen in de digitale dossiers. Bij de evaluatiebezoeken worden deze overzichten geactualiseerd. Daarnaast blijft een toetsing plaatsvinden bij iedere nieuwe koppeling. Het gastouderbureau ontvangt 2 keer per jaar in januari en in juli een actueel overzicht van de gastouders met daarop de namen van alle opvangkinderen (ook van andere gastouderbureaus), de leeftijden en de opvangtijden. Gastouderbureau Ozizo hanteert, naast de wettelijke criteria, ook de oppervlakte van de opvanglocatie, de pedagogische kwaliteit van de gastouder en de samenstelling van de groep kinderen als kwaliteitscriteria bij de plaatsing van kinderen op een opvangadres.

Overtreding

De bemiddelingsmedewerksters dragen zorg voor intakegesprekken met de gastouders. In het intakeproces wordt echter niet gevraagd of de gastouder ontzet of ontheven is (of is geweest) uit de ouderlijke macht of dat hij/zij eigen kinderen heeft die onder (voorlopig) toezicht zijn gesteld. De Wet kinderopvang verbiedt gastouderopvang door personen, waarvoor (een van) deze voorwaarden van toepassing zijn. Deze voorwaarden zijn niet opgenomen in de intakeprocedure van het gastouderbureau. Het gastouderbureau vraagt niet bij nieuwe gastouders na of er sprake is van ontzetting uit ouderlijke macht of dat eigen kinderen onder (voorlopig) toezicht zijn gesteld. De houder van het gastouderbureau moet dit nagaan en inzichtelijk maken.

Overleg en overreding

Op 19 april 2016 is per e-mail bericht ontvangen dat de houder heeft besloten om bovengenoemde feiten bij de aanmelding van de gastouder na te gaan. Bij de aanmelding van de gastouder via de website, vullen de gastouders een formulier in en ondertekenen dit. Hierbij worden vanaf 19 april 2016 de nieuwe gastouders bevraagd op ontzetting uit ouderlijke macht en op eigen kinderen die onder (tijdelijk) toezicht staan. Dit heeft erin geresulteerd dat de overtreding op de voorwaarde 'De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de gastouder' door de houder is opgelost.

Aandachtspunt

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. Alle contacten met de gastouder en de vraagouder(s) worden genoteerd in een schrift. Er worden echter geen verslagen opgemaakt en opgeslagen in het digitaal dossier (Rosa). Dit gebeurt alleen bij bijzonderheden op de opvanglocatie.

Administratie gastouderbureau

Tijdens de inspectie zijn 8 dossiers van aangesloten gastouders en aan hen gekoppelde vraagouders ingezien. De dossiers in de steekproef bevatten alle vereiste documenten.

Gastouderbureau Ozizo maakt voor de administratie gebruik van het programma Rosa.

De administratie en het betalingsverkeer zijn ordelijk en inzichtelijk. Gastouderbureau Ozizo hanteert betaalschema's voor vaste en flexibele uren. De betaling van de vraagouder wordt binnen 5 werkdagen doorgestort naar de gastouder.

De urendeclaraties worden online ingevuld en door de vraagouder(s) geaccordeerd. Ongeveer 20 tot 25% van alle gastouders declareert 'vaste uren', de overige gastouders declareren de uren die daadwerkelijk gerealiseerd zijn.

Gebruikte bronnen:

- Vragenlijst houder gastouderbureau (ontvangen op 22-03-2016)
- Vragenlijst oudercommissie (ontvangen op 23-03-2016)
- Interview houder gastouderbureau (Mevr. G. Gubbels, houder/bemiddelingsmedewerkster)
- Interview anderen (Mevr. L. van Vijfeijken, bemiddelingsmedewerkster)
- Website (www.ozizo.nl)
- Overzicht gekoppelde kinderen GO, peildatum 29-03-2016
- Betaalschema's vaste uren en flexibele uren Ozizo 2016
- Intakeformulier 2016
- E-mail van 19-04-2016 werkwijze intake

Inspectie-items

Gastouderbureau in de zin van de Wet kinderopvang

Gastouderbureau in de zin van de wet

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)

Pedagogisch beleid

Pedagogisch beleidsplan

De houder heeft een pedagogisch beleidsplan 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)

In het pedagogisch beleidsplan staat in duidelijke en observeerbare termen het volgende beschreven: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen tot de ontwikkeling van hun persoonlijke- en sociale competentie, 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 beschrijft in duidelijke en observeerbare termen 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 plan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de eisen die gesteld worden aan de voorzieningen waar opvang plaatsvindt.

(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)

Pedagogische praktijk

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)

Personeel

Verklaring omtrent het gedrag

Een verklaring omtrent het gedrag van de houder is bij het indienen van de aanvraag tot exploitatie aan het college van B&W overgelegd en is op dat moment niet ouder dan twee maanden.

(art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 5 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

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 personen werkzaam bij de onderneming is vóór aanvang van de werkzaamheden aan de houder van het gastouderbureau overgelegd en is op dat moment niet ouder dan twee maanden.

(art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 4 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; art 5 lid 3 Besluit registers kinderopvang, buitenlandse kinderopvang en peuterspeelzaalwerk)

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; art 5 lid 3 Besluit registers kinderopvang, buitenlandse kinderopvang en peuterspeelzaalwerk)

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 welke voldoet aan de beschreven eisen.
(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)

De houder handelt overeenkomstig de wettelijke meldplicht en bevordert de kennis en het gebruik ervan.
(art 1.51b en 1.51c 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)

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 stelt binnen zes maanden na registratie een oudercommissie in.

(art 1.58 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

OF

Bij een gastouderbureau, waarbij maximaal 50 gastouders zijn aangesloten, is (nog) geen oudercommissie ingesteld, de houder heeft zich echter aantoonbaar voldoende ingespannen om een oudercommissie in te stellen

én

de houder biedt, als ouders op een andere wijze worden betrokken bij onderwerpen waarvoor adviesrecht geldt, ouders de gelegenheid deel te nemen aan een oudercommissie.

(art 1.58 lid 2 en 3 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)

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

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

(art 1.58 lid 2 en 3, 1.60 lid 1, 1.57 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Klachten en geschillen 2016

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 wordt afgehandeld;
- de klacht, uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld;
- 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)

De houder van een gastouderbureau is aangesloten bij een door de minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie voor het behandelen van:

a) geschillen tussen houder en ouder over:

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

b) geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijke adviesrecht.

(art 1.57c lid 1 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 spreken
(art 1.56 lid 1, 1.56b lid 6 en 1.55 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)

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)

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)

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)

<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 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)</p>
<p>De administratie van het gastouderbureau bevat één 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 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)</p>
<p>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)</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>
<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)</p>
<p>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)</p>
<p>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)</p>

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
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 : Maya van Heerebeek

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

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

Planning

Datum inspectie : 29-03-2016
Opstellen concept inspectierapport : 18-04-2016
Zienswijze houder : 17-05-2016
Vaststelling inspectierapport : 12-05-2016
Verzenden inspectierapport naar houder : 17-05-2016
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 17-05-2016
Openbaar maken inspectierapport : 07-06-2016

Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

De zienswijze is op 12 mei 2016 per email ontvangen.

Geachte mevrouw van Heerebeek,

Het inspectiebezoek d.d. 29 maart 2016 was intensief maar zeer waardevol. Enkele praktische tips uwerzijde en uiteraard enkele aanmerkingen hebben ervoor gezorgd dat wij weer op een positief kritische manier naar de kwaliteit van ons bureau hebben gekeken.

Aandachtspunt blijft het vinden van nieuwe leden voor de oudercommissie, hier blijven we actief mee bezig. Daarnaast bieden wij ook voor vraagouders de mogelijkheid om tijdens evaluatiegesprekken en informatieavonden aan te geven welke issues aangaande de gastouderopvang voor hun spelen zodat wij hier adequaat onze dienstverlening op aan kunnen passen.

De voorwaarden waaraan niet werden voldaan hebben we opgelost door een regel toe te voegen aan het interne klachtenreglement. Daarnaast hebben wij het aanmeldingsformulier voor gastouders op de website aangepast om op voorhand te toetsen of een gastouder eigen kinderen heeft die onder toezicht staan of ontzet is uit de ouderlijke macht.

Ozizo zal zich ook in 2016 in blijven zetten om op een persoonlijke en betrokken wijze samen met haar gastouders gastouderopvang te bieden van goede kwaliteit.

Gemma Gubbels

Ozizo Gastouderbureau
Postbus 4175
5604 ED Eindhoven
tel.: (040) - 212 76 87
email: info@ozizo.nl
website: www.ozizo.nl