

**Inspectierapport
Innovatief gastouderbureau
Tiskidz
te Steenwijk**

Toeziçthouder: P. Berghuis , GGD Regio IJssel-Vecht
Datum en tijdstip inspectiebezoek: 12 juli 2007 om 14:00 uur

Inhoudsopgave

Inleiding

Algemene gegevens

Inspectie uitgevoerd bij gastouderbureau

- 1 Ouders**
 - 1.1 Reglement oudercommissie
 - 1.2 Voorwaarden oudercommissie
 - 1.3 Adviesrecht oudercommissie
 - 1.4 Informatie voor ouders

- 2 Personeel**
 - 2.1 Regels voor de verklaring omtrent het gedrag
 - 2.2 Passende beroepskwalificatie

- 3 Veiligheid en gezondheid**
 - 3.1 Risico-inventarisatie veiligheid
 - 3.2 Risico-inventarisatie gezondheid

- 4 Pedagogisch beleid en kwaliteit**
 - 4.1 Pedagogisch beleidsplan
 - 4.2 Pedagogisch beleidsplan voor innovatieve gastouderopvang
 - 4.3 Criteria voor de kwaliteit

- 5 Klachten (Wet klachtrecht cliënten zorgsector)**
 - 5.1 Wet klachtrecht cliënten zorgsector

Overzicht

Conclusie

- Overtredingen
- Beschouwing toezichthouder
- Advies aan gemeente
- Afspraken tussen gastouderbureau en GGD inspecteur

Zienswijze houder

Algemene gegevens

- Gegevens toezichtouder (GGD)
- Gegevens opdrachtgever (gemeente)
- Overzicht gebruikte bronnen
- Opstellen inspectierapport

Inleiding

Waarom toezicht?

De rijksoverheid stelt aan gastouderbureaus kwaliteitseisen op het gebied van ouderinspraak, personeel, veiligheid en gezondheid, pedagogisch beleid en pedagogische praktijk en klachten. Jonge kinderen zijn kwetsbaar en het aanbieden van verantwoorde uitvoering van werkzaamheden van het gastouderbureau die bijdraagt aan een gezonde en veilige omgeving wordt door de overheid dan ook belangrijk geacht.

Wie is waarvoor verantwoordelijk?

Het gastouderbureau is verantwoordelijk voor een verantwoorde uitvoering van de werkzaamheden van het bureau die leidt tot het leveren van kwalitatief goede kinderopvang. De gemeente is verantwoordelijk voor het toezicht op die kwaliteit en schakelt voor het uitvoeren van de inspectie de GGD als toezichthouder in. In opdracht van de gemeente beoordeelt de GGD de kwaliteit van het gastouderbureau. Waarborgen voor een goede en gezonde ontwikkeling van de kinderen in een veilige omgeving staan hierin centraal.

Waarop is het toezicht gebaseerd?

Om de kwaliteit te kunnen beoordelen heeft de rijksoverheid regels in de Wet kinderopvang en in de Beleidsregels kwaliteit kinderopvang geformuleerd¹. Om te kunnen beoordelen of aan deze regels wordt voldaan, is een toetsingskader opgesteld. Hierin staan alle zaken waarover de toezichthouder informatie verzamelt én een oordeel geeft. De toezichthouder werkt met veldinstrumenten om op een gestructureerde manier informatie te verzamelen tijdens een inspectiebezoek.

Wat is het doel van het inspectierapport?

De bevindingen van het inspectiebezoek staan in dit inspectierapport. Het doel van dit rapport is:

1. Een oordeel geven over het al dan niet voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen.
2. Aan de gemeente rapporteren in hoeverre het gastouderbureau aan de kwaliteitseisen voldoet en een advies uitbrengen over eventuele vervolgstappen.
3. De (toekomstige) ouders informeren over de mate waarin het gastouderbureau aan de kwaliteitseisen van de Wet kinderopvang voldoet.

Voor wie is het rapport bestemd?

De GGD overlegt eerst met de houder van het gastouderbureau over de inhoud van het conceptrapport. De GGD vermeldt de zienswijze van de houder in het rapport. Daarna verstrekt de GGD het rapport:

1. aan de houder,

¹ Normen direct ontleend aan de Wet kinderopvang gelden als eis waarvan niet mag worden afgeweken. Normen ontleend aan de beleidsregel gelden als richtlijn. De houder mag daar eventueel van afwijken, mits hij daarvoor een goede reden heeft en ten minste een gelijkwaardig alternatief biedt voor hetgeen de betreffende norm in de beleidsregel beoogt. Is dat het geval dan is de beleidsregel op dat onderdeel niet van toepassing.

2. via de houder ter inzage voor de ouders en voor het personeel,
3. aan de gemeente.

Ten slotte maakt de Gemeente het rapport uiterlijk drie weken na de vaststelling openbaar.

Leeswijzer

Het rapport geeft een overzicht van alle eisen en geeft hierbij aan wat de inspecteur heeft geconstateerd (situatie) en wat het oordeel is. Ook bevat het rapport een aantal basisgegevens van het kindercentrum, van de gemeente en van de toezichthouder. In de samenvatting vindt u een verkorte weergave van het oordeel.

Algemene gegevens

Inspectie uitgevoerd bij gastouderbureau			
NAW-gegevens	Naam gastouderbureau	Innovatief GOB Tiskidz	
	Adres	Rozenstraat 23	
	Postcode en plaats	8331 NJ Steenwijk	
	Telefoon	0521-518503/06-44201880	
	Contactpersoon	Mw. C.V.D. Tissink-Brinkman	
	E-mail/website	info@tiskidz.nl www.tiskidz.nl	
	Kwaliteitsysteem		
	Lid brancheorganisatie	Geen lid van brancheorganisatie	
Soort opvang	Soort opvang	Innovatieve gastouderopvang	
	Aantal koppelingen	Ongeveer 80	
	Aantal medewerkers	2	
NAW-gegevens houder	Naam houder	Mw. C.V.D. Tissink-Brinkman	
	Evt. contactpersoon koepel	nvt	
	Postcode en plaats		
	Telefoon		
	E-mail/website		
	Website		
Registratie-gegevens	Datum registratie		
		Ja	Nee
	Kinderopvang in de zin van de Wet	x	
	Gegevens register conform de praktijk		X: 06-nummer van mw. Tissink staat niet juist vermeld in het register
Type inspectie		Aangekondigd	Niet aangekondigd
	Regulier inspectie bezoek	x	
	Onderzoek na melding		
	Onderzoek na aanvangsdatum exploitatie		
	Nader onderzoek		
	Incidenteel		

	onderzoek			
Vorig inspectiebezoek	December 2006			

1. Ouders

1.1 Reglement oudercommissie		
Wet kinderopvang (artikel 59)		
Voorwaarden	1 Het reglement omvat regels omtrent het aantal leden.	+
	2 Het reglement omvat regels omtrent de wijze van kiezen van de leden.	+
	3 Het reglement omvat regels omtrent de zittingsduur van de leden.	+
	4 Het reglement omvat geen regels omtrent werkwijze van de oudercommissie.	+
	5 Een wijziging van het reglement behoeft instemming van de oudercommissie.	+
Oordeel		
Voldoende	De houder heeft een reglement vastgesteld dat voldoet aan de voorwaarden. (Er wordt aan alle vijf voorwaarden voldaan.)	
Onderbouwing oordeel	De oudercommissie is sinds kort ingesteld. De houder heeft tijdens de eerste vergadering een voorbeeld reglement en een voorbeeld van een huishoudelijk reglement ingebracht. De houder en de oudercommissie van Tiskidz hebben in overleg een reglement oudercommissie en een huishoudelijk reglement oudercommissie voor GOB Tiskidz vormgegeven.	
Bronnen	Documenten: Vragenlijst coördinator Vragenlijst vraag- en gastouders Interview houder Notulen oudercommissie Reglement oudercommissie	

1.2 Voorwaarden oudercommissie²

Wet kinderopvang (artikel 58)

Voorwaarden	De samenstelling van de oudercommissie	
	1 De houder is geen lid.	+
	2 Het personeel is geen lid.	+
	3 De leden worden gekozen uit en door de ouders.	+
	Werkwijze	
	4 De houder stelt de oudercommissie in de gelegenheid haar eigen werkwijze te bepalen.	+
Oordeel		
Voldoende	De houder heeft een oudercommissie ingesteld en de voorwaarden voor de oudercommissie vervuld. (Er wordt aan alle vier voorwaarden voldaan)	
Onderbouwing oordeel	De oudercommissie is sinds kort ingesteld. De eerste vergadering heeft plaatsgevonden. De houder is geen lid van de oudercommissie maar in overleg met de leden van de oudercommissie is de houder wel bij de vergaderingen aanwezig.	
Bronnen	Documenten: Vragenlijst coördinator Vragenlijst vraag- en gastouders Interview houder Notulen oudercommissie Reglement oudercommissie	

² Conform art. 59 van de Wet kinderopvang geldt de verplichting voor het vaststellen van een reglement binnen zes maanden na melding. Het instellen van de oudercommissie op basis van dit reglement en het toepassen van het adviesrecht is eveneens aan deze termijn van zes maanden na melding gekoppeld.

1.3 Adviesrecht oudercommissie

Wet kinderopvang (artikel 60)

Voorwaarden	1 De houder stelt de oudercommissie in staat haar adviesrecht te gebruiken over elk voorgenomen besluit met betrekking tot de genoemde onderwerpen. ³	
	2 De houder verstrekt de oudercommissie tijdig en desgevraagd schriftelijk alle informatie die deze voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft.	
	3 Van een gevraagd advies van de oudercommissie wijkt de houder alleen af indien hij schriftelijk en gemotiveerd aangeeft dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies verzet.	
	4 De houder stelt de oudercommissie in staat ook ongevraagd te adviseren over de genoemde onderwerpen. ³	
Oordeel		
Geen oordeel	De houder heeft sinds kort een oudercommissie ingesteld. Er heeft nog maar één vergadering plaatsgevonden. Hierdoor kan er nog geen oordeel gegeven worden over het adviesrecht van de oudercommissie.	
Bronnen	Documenten: Vragenlijst coördinator Interview houder	

³ Het gaat hier om de volgende onderwerpen: het bieden van verantwoorde kinderopvang; het pedagogisch beleid; voedingsaangelegenheden van algemene aard; het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid, gezondheid; het beleid met betrekking tot spel- en ontwikkelingsactiviteiten ten behoeve van de kinderen; de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten; wijziging van de prijs van kinderopvang.

1.4 Informatie voor ouders		
Wet kinderopvang (artikelen 56 en 63, vierde lid)		
Beleidsregels ⁴ kwaliteit kinderopvang (artikel 11, 12 vierde lid)		
Voorwaarden	Inhoud van de informatie voor ouders	
	1 De houder informeert de ouders over het te voeren beleid. ⁵	±
	2 De houder legt een afschrift van het inspectierapport op een voor ouders en personeel toegankelijke plaats.	+
	3 De houder draagt zorg dat de risico-inventarisatie inzichtelijk is voor de ouders, wier kinderen worden opgevangen in de betreffende woning.	+
	Relatie tussen de informatie voor ouders en de praktijk	
	4 De informatie is gedetailleerd genoeg om ouders een correct beeld van de praktijk te geven.	+
	5 De praktijk sluit aan bij de aan de ouders verstrekte informatie.	+
Oordeel		
Voldoende	De houder informeert ouders voldoende. (Er wordt aan alle vijf voorwaarden voldaan.)	
Onderbouwing oordeel	In de schriftelijke informatie mist het beleid ten aanzien van veiligheid en gezondheid en mist de omgang met de afwijkende regelgeving aangaande de innovatieve status. De houder geeft aan deze informatie wel mondeling te verstrekken aan alle vraag- en gastouders. Dit is echter niet toetsbaar. De houder heeft aangegeven de informatie aangaande het beleid ten aanzien van veiligheid en gezondheid en de afwijkende regelgeving aangaande de innovatieve status op te nemen in de schriftelijke informatie voor ouders.	
Bronnen	Documenten: Vragenlijst coördinator Vragenlijst vraag- en gastouders Interview houder Informatie materiaal gastouderbureau Tiskidz zoals: Informatiemap vraagouders, informatiemap gastouders, pedagogisch beleidsplan, nieuwsbrief, website	

⁴ Normen ontleend aan de beleidsregel gelden als richtlijn. De houder mag daar eventueel van afwijken, mits hij daarvoor een goede reden heeft en ten minste een gelijkwaardig alternatief biedt voor hetgeen de betreffende norm in de beleidsregel beoogt. Is dat het geval dan is de beleidsregel op dat onderdeel niet van toepassing.

⁵ Het gaat hier om: het bieden van verantwoorde kinderopvang; het pedagogisch beleid; de hoeveelheid kinderen (inclusief eigen kinderen) in welke leeftijd die per gastouder maximaal worden opgevangen; de wijze van tot stand brengen en begeleiden van gastouderopvang; vooraf informatie over het beleid ten aanzien van veiligheid en gezondheid; het te voeren beleid inzake veiligheid en gezondheid; de innovatieve status van de kinderopvang; omgang met de afwijkende regelgeving indien innovatief.

2. Personeel

2.1 Regels voor de verklaring omtrent het gedrag		
Wet kinderopvang (artikelen 56, derde lid en 90, derde lid)		
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 15)		
Voorwaarden	1 Personen werkzaam bij het gastouderbureau zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag. ⁶	+
	2 Gastouders zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag.	+
	3 Volwassen huisgenoten die conform afspraak tussen het gastouderbureau en de gastouder worden ingezet bij de opvang, zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag.	+
	4 De verklaring omtrent het gedrag is bij overleggen voor aanvang van de werkzaamheden niet ouder dan twee maanden.	+
Oordeel		
Voldoende	De regels voor de verklaring omtrent het gedrag worden uitgevoerd. (Er wordt aan alle vier voorwaarden voldaan.)	
Bronnen	Documenten: Vragenlijst coördinator Vragenlijst vraag- en gastouders Interview houder VOG's	

⁶ Deze verplichting geldt voor de houder, bestuurder, hoofd gastouderbureau en bemiddelingsmedewerker met een arbeidsovereenkomst. De verplichting tot overleggen van een verklaring omtrent het gedrag geldt ook voor uitzendkrachten werkzaam als bemiddelingsmedewerker op een gastouderbureau. Conform art. 10, lid 3, dienen zij alleen de eerste keer dat de werkzaamheden op een gastouderbureau aanvangen een verklaring omtrent het gedrag te overleggen.

2.2 Passende beroepskwalificatie

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikelen 9, eerste lid en 14)

Oordeel

Voldoende	Alle personen werkzaam bij het gastouderbureau die belast zijn met de totstandbrenging en de begeleiding van gastouderopvang beschikken over de voor de werkzaamheden passende beroepskwalificatie zoals in de CAO-kinderopvang is opgenomen. ⁷
Onderbouwing oordeel	De houder van GOB Tiskidz volgt de opleiding Small Business and retail management. De medewerker van het gastouderbureau heeft een MBO diploma.
Bronnen	Documenten: Vragenlijst coördinator Interview houder Diploma's

⁷ Het gaat hier om de CAO-kinderopvang die voor dit gastouderbureau geldend is.

3. Veiligheid en gezondheid

3.1 Risico-inventarisatie veiligheid		
Wet kinderopvang (artikelen 49 en 56)		
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 12, tweede, derde, vierde, vijfde en zesde lid)		
Voorwaarden		
	1 De risico-inventarisaties beschrijven de veiligheidsrisico's die de opvang van kinderen in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes in de woning waar gastouderopvang plaatsvindt met zich meebrengt. ⁸	+
	2 De risico-inventarisaties beschrijven risico's op de thema's: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verstikking, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden.	+
	3 Per woning waar gastouderopvang plaatsvindt is er een plan van aanpak waarin wordt geadviseerd welke maatregelen op welk moment worden genomen in verband met de risico's.	+
	4 Per woning waar gastouderopvang plaatsvindt, is er een registratie van ongevallen, waarbij per ongeval de aard en plaats van het ongeval, de leeftijd van het kind, de datum van het ongeval en een overzicht van te treffen maatregelen worden vermeld.	+
	Uitvoering beleid veiligheid	
	5 De houder brengt iedere gastouder of vraagouder in wiens woning de opvang plaatsvindt, op de hoogte van de uitkomsten van de risico-inventarisatie en het daaruit voortvloeiende plan van aanpak.	+
	6 Alle risico-inventarisaties zijn maximaal een jaar oud en betreffen de actuele situaties.	+
	7 Risico's worden gereduceerd doordat de houder adviseert over het nemen van preventieve maatregelen.	+
	8 De plannen van aanpak worden uitgevoerd.	+
	9 De houder draagt er zorg voor dat alle gastouders weten hoe te handelen in noodsituaties.	+
Oordeel		
Voldoende	De houder waarborgt de veiligheid van de kinderen zoveel mogelijk. (Er wordt aan alle negen voorwaarden voldaan.)	
Onderbouwing oordeel	De risico inventarisatie wordt door de houder of de medewerker van het gastouderbureau uitgevoerd. Aan de hand van de geconstateerde risico's wordt een plan van aanpak opgesteld. Na twee maanden wordt er vanuit het gastouderbureau opnieuw een bezoek gebracht om te kijken of de acties daadwerkelijk uitgevoerd zijn. Het streven is dat zowel de vraag- als de gastouder aanwezig zijn op het moment dat de risico inventarisatie uitgevoerd wordt.	

⁸ Bij reguliere gastouderopvang worden kinderen in de woning van de gastouder of de vraagouder opgevangen. Bij innovatieve gastouderopvang mogen kinderen opgevangen worden in ruimtes op het woonadres, niet alleen de woning, van de gastouder of de vraagouder. In het toetsingskader wordt verder van "woning" gesproken.

	<p>De risico inventarisaties liggen ter inzage op het gastouderbureau maar in de toekomst ook op het opvangadres.</p> <p>De houder zal er goed op letten dat ook de gemaakte afspraken genoteerd worden in het actieplan.</p>
Bronnen	<p>Documenten: Vragenlijst coördinator Vragenlijst vraag- en gastouders Interview houder Risico inventarisatie veiligheid en actieplannen</p>

3.2 Risico-inventarisatie gezondheid

Wet kinderopvang (artikelen 51)

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 8)

Voorwaarden	Beleid gezondheid	
	1 De risico-inventarisaties beschrijven de gezondheidsrisico's die de opvang van kinderen in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes in een woning waar gastouderopvang plaatsvindt met zich meebrengt, waaronder de gezondheidsrisico's m.b.t. producten en situaties. ⁸	+
	2 De risico-inventarisaties beschrijven risico's op de thema's: ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen.	+
	3 Per woning waar gastouderopvang plaatsvindt, is er een plan van aanpak waarin wordt geadviseerd welke maatregelen op welk moment worden genomen in verband met de risico's.	+
	Uitvoering beleid gezondheid	
	4 De houder brengt iedere gastouder of vraagouder in wiens woning de opvang plaatsvindt, op de hoogte van de uitkomsten van de risico-inventarisatie en het daaruit voortvloeiende plan van aanpak.	+
	5 Alle risico-inventarisaties zijn maximaal een jaar oud en betreffen de actuele situatie.	+
	6 Risico's worden gereduceerd doordat de houder adviseert over het nemen van preventieve maatregelen.	+
	7 De plannen van aanpak worden uitgevoerd.	+
	8 De houder draagt er zorg voor dat alle gastouders weten hoe te handelen in noodsituaties.	+
Oordeel		
Voldoende	De houder waarborgt de gezondheid van de kinderen zoveel mogelijk. (Er wordt aan alle acht voorwaarden voldaan.)	
Onderbouwing oordeel	<p>De risico inventarisatie wordt door de houder of de medewerker van het gastouderbureau uitgevoerd. Aan de hand van de geconstateerde risico's wordt een plan van aanpak opgesteld. Na twee maanden wordt er vanuit het gastouderbureau opnieuw een bezoek gebracht om te kijken of de acties daadwerkelijk uitgevoerd zijn.</p> <p>Het streven is dat zowel de vraag- als de gastouder aanwezig zijn op het moment dat de risico inventarisatie uitgevoerd wordt.</p> <p>De risico inventarisaties liggen ter inzage op het gastouderbureau maar in de toekomst ook op het opvangadres.</p>	

	De houder zal er goed op letten dat ook de gemaakte afspraken genoteerd worden in het actieplan.
Bronnen	Documenten: Vragenlijst coördinator Vragenlijst vraag- en gastouders Interview houder Risico inventarisatie gezondheid en actieplannen

4. Pedagogisch beleid en kwaliteit

4.1 Pedagogisch beleidsplan ⁹		
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 11)		
Voorwaarden	Pedagogisch beleidsplan	
	1 Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de vier competenties uit de Wet kinderopvang: emotionele veiligheid, sociale competentie, persoonlijke competentie en overdracht van normen en waarden.	+
	2 Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de leeftijdsopbouw en aantallen van de kinderen die door een gastouder worden opgevangen.	+
	3 Het pedagogisch plan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de eisen die aan gastouderschap worden gesteld.	-
	4 Alle gastouders worden geïnformeerd over de inhoud van het pedagogisch beleidsplan waardoor zij ernaar kunnen handelen.	+
	5 Het gastouderbureau stelt zich minimaal jaarlijks op de hoogte of het handelen van de gastouders conform het pedagogisch beleidsplan geschiedt.	+
Oordeel		
Onvoldoende	Er is een pedagogisch beleidsplan maar niet compleet of het wordt niet uitgevoerd. (Aan drie of vier voorwaarden wordt voldaan.)	
Onderbouw- ing oordeel	De houder heeft een pedagogisch beleidsplan waarin de vier competenties uit de wet kinderopvang in duidelijke en observeerbare termen worden beschreven. Alle ouders krijgen bij aanmelding een exemplaar van dit pedagogisch beleidsplan. Ook de leeftijdsopbouw en aantallen kinderen die door een gastouder worden opgevangen staan hierin vermeld. Het pedagogisch beleidsplan dient nog aangevuld te worden met de eisen die aan innovatief gastouderschap worden gesteld. Het pedagogisch beleidsplan wordt jaarlijks herzien en de ouders krijgen jaarlijks deze nieuwe versie.	
Bronnen	Documenten: Vragenlijst coördinator Vragenlijst vraag- en gastouders	

⁹ Conform art. 2, lid 5 van de Beleidsregels kwaliteit kinderopvang wordt het beleidsplan voor de eerste maal binnen zes maanden na melding door de houder vastgesteld.

	Interview houder Pedagogisch beleidsplan
--	---

4.2 Pedagogisch beleidsplan voor innovatieve gastouderopvang	
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 11, lid 3)	
Oordeel	
Onvoldoende	Het pedagogisch beleidsplan beschrijft onvoldoende de wijze waarop de ondersteuning van de gastouder bij de gelijktijdige opvang van meer dan vier opvangkinderen door een andere volwassene in geval van calamiteiten is geregeld.
Bronnen	Documenten: Vragenlijst coördinator Vragenlijst vraag- en gastouders Interview houder Pedagogisch beleidsplan

4.3 Criteria voor de kwaliteit¹⁰

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikelen 11, tweede en zesde lid, en 13)

Voorwaarden	1 Het gastouderbureau formuleert criteria voor de kwaliteit van gastouders.	±
	2 Iedere woning waar gastouderopvang plaatsvindt, beschikt over voldoende speel- en slaapruijnte voor de kinderen en over voldoende buitenspeelmogelijkheden, afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen.	+
	3 Het gastouderbureau toetst jaarlijks de gastouders op de criteria voor de kwaliteit.	+
	4 Het gastouderbureau bezoekt gastouders minimaal één keer per jaar.	+
Oordeel		
Voldoende	Het gastouderbureau voldoet aan de criteria voor de kwaliteit. (Er wordt aan alle vier voorwaarden voldaan.)	
Onderbouwing oordeel	In de informatie voor ouders worden de criteria voor de kwaliteit van gastouders geformuleerd. Er worden geen speciale criteria genoemd voor de kwaliteit van gastouders die meer dan vier kinderen gelijktijdig opvangen (innovatieve gastouderopvang). De houder gaf aan dat hiervoor wel extra criteria gehanteerd worden door het gastouderbureau. De houder heeft aangegeven deze criteria voor innovatieve gastouderopvang toe te voegen aan het pedagogisch beleidsplan.	
Bronnen	Documenten: Vragenlijst coördinator Vragenlijst vraag- en gastouders Interview houder Pedagogisch beleidsplan Informatiemap voor vraag- en gastouders	

¹⁰ Het gaat hier om kwaliteitscriteria voor gastouder en de woning waar de opvang plaatsvindt.

5. Klachten (Wet klachtrecht cliënten zorgsector)

5.1 Wet klachtrecht cliënten zorgsector		
Wet klachtrecht cliënten zorgsector (artikel 2)		
Voorwaarden	1 De regeling voor de behandeling van klachten voorziet erin dat er onder andere wordt voldaan aan de beschreven eisen. ¹¹	+
	2 De houder brengt de regeling op passende wijze onder de aandacht van ouders.	+
	3 Een houder ziet erop toe dat de klachtencommissie werkt met een reglement.	+
	4 De houder hanteert de termijn waarbinnen schriftelijk wordt gereageerd naar aanleiding van een oordeel van de klachtencommissie. ¹²	+
	5 De houder leeft geheimhoudingsplicht na.	+
	6 De houder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin een minimaal aantal zaken wordt aangegeven. ¹³	+
	7 De houder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de inspecteur (lees: GGD-inspecteur kinderopvang).	+
Oordeel		
Voldoende	De houder heeft een regeling die voldoet aan de voorwaarden. (Er wordt aan alle zeven voorwaarden voldaan.)	
Onderbouwing oordeel	De houder is aangesloten bij de SKK.	
Bronnen	Documenten: Vragenlijst coördinator Vragenlijst vraag- en gastouder Interview houder Klachtenreglement	

¹¹ Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt. Klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie (min. 3 leden, voorzitter klachtencommissie niet in dienst bij de organisatie, persoon waarover geklaagd wordt, mag niet in de commissie zitten). Binnen een afgesproken termijn moeten klager, degene over wie geklaagd is en houder schriftelijk en met redenen omkleed in kennis worden gesteld van het oordeel (gegrondheid en evt. aanbevelingen). Als termijn wordt overschreden worden betrokkenen ingelicht (met reden). Klager en degene over wie geklaagd is worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden (schriftelijk of mondeling). Klager en beklagde mogen zich laten bijstaan.

¹² De houder deelt de klager en de klachtencommissie, binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden) en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

¹³ Het openbaar verslag bevat de volgende onderdelen: beknopte beschrijving van de regeling, de wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht heeft gebracht, de samenstelling van de klachtencommissie, in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

Overzicht

Ouders	
De Wet kinderopvang stelt eisen aan het instellen van een oudercommissie, stelt voorwaarden aan het reglement, samenstelling en werkwijze oudercommissie, regelt het adviesrecht van de oudercommissie en stelt eisen aan de informatieverstrekking aan ouders.	
Bevindingen	<p>Voldoende</p> <p>1.1: Reglement oudercommissie 1.2: Voorwaarden oudercommissie 1.4: Informatie voor ouders</p> <p>Geen oordeel</p> <p>1.3: Adviesrecht oudercommissie</p>
Personeel	
De Wet kinderopvang stelt eisen aan verklaringen omtrent het gedrag en passende beroepskwalificatie.	
Bevindingen	<p>Voldoende</p> <p>2.1: Regels voor de verklaring omtrent het gedrag 2.2: Passende beroepskwalificatie</p>
Veiligheid en gezondheid	
De Wet kinderopvang stelt eisen aan de waarborging van de veiligheid en gezondheid van kinderen. De houder legt in een risico-inventarisatie schriftelijk vast welke risico's de opvang van kinderen met zich meebrengt. Verder worden er eisen gesteld aan de inhoud en uitvoering van de risico-inventarisatie.	
Bevindingen	<p>Voldoende</p> <p>3.1: Risico inventarisatie veiligheid 3.2: Risico inventarisatie gezondheid</p>
Pedagogisch beleid en praktijk	
De Wet kinderopvang stelt eisen aan de aanwezigheid van een pedagogisch beleidsplan, de inhoud van een pedagogisch beleidsplan en de relatie van het beleidsplan met de praktijk. Een gastouderbureau dient eisen de stellen aan gastouders en aan het gastouderschap.	
Bevindingen	<p>Voldoende</p> <p>4.3: Criteria voor de kwaliteit</p> <p>Onvoldoende</p> <p>4.1: Pedagogisch beleidsplan 4.2: Pedagogisch beleidsplan voor innovatieve gastouderopvang</p>
Klachten	
De Wet klachtrecht cliënten zorgsector stelt eisen aan het kindercentrum. Het gaat hier om een klachtenregeling met waarborgen voor een onafhankelijke afhandeling en het vastleggen in een openbaar verslag.	
Bevindingen	<p>Voldoende</p> <p>5.1: Wet klachtrecht cliënten zorgsector</p>

Conclusie

Overtredingen	
Onvoldoende	
4.1	Pedagogisch beleidsplan
4.2	Pedagogisch beleidsplan voor innovatieve gastouderopvang

Beschouwing toezichthouder
<p>Gastouderbureau (GOB) Tiskidz is halverwege 2006 van start gegaan. Het GOB wordt gerund door mw. Tissink-Brinkman. Intussen heeft ze al zo'n 80 koppelingen tot stand gebracht en heeft ze een medewerker in dienst.</p> <p>GOB Tiskidz is van start gegaan met innovatieve gastouderopvang. De eisen die aan dit innovatieve gastouderschap worden gesteld dienen nog in duidelijke en observeerbare termen in het pedagogisch beleidsplan opgenomen te worden.</p> <p>Het inspectierapport ligt ter inzage op het kantoor van GOB Tiskidz.</p>

Advies aan gemeente	
Handhaven volgens gemeentelijke handhavingsbeleid	ja
Licht handhaven in verband met verlichtende omstandigheden	
Zwaar handhaven in verband met verzwarende omstandigheden	
Met spoed handhaven in verband met urgentie	
Onderbouwing advies	Item 4.1: pedagogisch beleidsplan en item 4.2: pedagogisch beleidsplan voor innovatieve gastouderopvang wordt ten tijde van de volgende reguliere inspectie weer getoetst.

Afspraken tussen gastouderbureau en GGD inspecteur

De houder zal het telefoonnummer wijzigen in het kinderopvangregister van de gemeente Steenwijkerland.

De houder zal de ontbrekende informatie aangaande het beleid ten aanzien van veiligheid en gezondheid en de omgang met de afwijkende regelgeving van de innovatieve gastouderopvang toevoegen aan de schriftelijke informatie voor ouders.

De houder zal de afspraken die voortvloeien uit de risico inventarisaties beter noteren in de plannen van aanpak.

De houder zal de eisen die gesteld worden aan innovatief gastouderschap in duidelijke en observeerbare termen toevoegen aan het pedagogisch beleidsplan. Tevens zal zij in het pedagogisch beleidsplan beschrijven hoe de achterwacht geregeld dient te zijn wanneer er innovatieve gastouderopvang plaatsvindt.

Zienswijze houder

Zienswijze houder	
Datum zienswijze	
Wijze waarop zienswijze is verwerkt in het rapport	
Feitelijke zienswijze houder	

Algemene gegevens

Gegevens toezichthouder (GGD)		
NAW-gegevens GGD	Naam GGD	GGD Regio IJssel-Vecht
	Adres	Postbus 1453
	Postcode en plaats	8001 BL Zwolle
	Telefoon	038-4281600
	Website	www.rijv.nl
	Naam inspecteur	P. Berghuis
	E-mail inspecteur	p.berghuis@rijv.nl

Gegevens opdrachtgever (gemeente)		
NAW-gegevens gemeente	Naam gemeente	Gemeente Steenwijkerland
	Adres	Postbus 162
	Postcode en plaats	8330 AD Steenwijk
	Telefoon	0521-538500
	Website	www.steenwijkerland.nl
	E-mail	Gemeente@steenwijkerland.nl
	Evt. contactpersoon	Dhr. R. van Vorstenbosch
	Evt. telefoonnummer contactpersoon	0521-538500
	Evt. e-mail contactpersoon	Rinus.van.Vorstenbosch@steenwijkerland.nl

Overzicht gebruikte bronnen	
Documenten	Vragenlijsten, Pedagogisch beleidsplan, Risico inventarisaties en actieplannen, informatie voor vraag- en gastouders
Vragenlijst	Vragenlijst coördinator, vragenlijst gastouders, vragenlijst vraagouders
Gesprekken	Houder (mw. Tissink)

Opstellen inspectierapport

	Datum	toelichting
Concept	17 juli 2007	De toezichthouder stuurt de conceptrapportage aan houder.
Hoor en wederhoor	Week 32	De toezichthouder neemt in week 32 telefonisch contact op met houder voor hoor/wederhoor.
Definitief	30 augustus 2007	Na telefonisch overleg met mw. Tissink is het rapport definitief.
Openbaar		
Exemplaar gestuurd aan	3 september 2007	Gemeente Steenwijkerland, Gastouderbureau Tiskids