

# Inspectierapport

Gastouderbureau Ziezo (GOB)

Poldermolen 4

3352 TH Papendrecht

Registratienummer 570617935

Toezichthouder:	Dienst Gezondheid en Jeugd
In opdracht van gemeente:	Papendrecht
Datum inspectie:	22-10-2020
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief

# Inhoudsopgave

Het onderzoek .....	3
Onderzoeksopzet .....	3
Beschouwing .....	3
Advies aan College van B&W .....	4
Observaties en bevindingen .....	5
Pedagogisch beleid .....	5
Personeel .....	7
Veiligheid en gezondheid .....	9
Ouderrecht .....	15
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht .....	18
Overzicht getoetste inspectie-items .....	21
Pedagogisch beleid .....	21
Personeel .....	21
Veiligheid en gezondheid .....	22
Ouderrecht .....	24
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht .....	26
Gegevens voorziening .....	30
Opvanggegevens .....	30
Gegevens houder .....	30
Gegevens toezicht .....	30
Gegevens toezichthouder (GGD) .....	30
Gegevens opdrachtgever (gemeente) .....	30
Planning .....	30
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau .....	31

# Het onderzoek

## **Onderzoeksopzet**

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 2 van de Wet kinderopvang. Het betreft een aangekondigd jaarlijks onderzoek.

Dit jaarlijks onderzoek heeft de toezichthouder gedaan op basis van risicogestuurd toezicht.

De GGD'en in Nederland werken volgens een model voor risicogestuurd toezicht. Dit doen zij om meer maatwerk bij het toezicht in de kinderopvang mogelijk te maken. Uitgebreider onderzoek waar nodig, minder uitgebreid waar mogelijk.

De toezichthouder heeft voorafgaand aan het onderzoek documenten opgevraagd bij de houder. Ook heeft de houder een vragenlijst ingevuld. Op 24 oktober 2020 is het gastouderbureau bezocht. De toezichthouder heeft gesproken met 3 bemiddelingsmedewerkers en de administratief medewerker. Ook heeft de toezichthouder dossiers van gastouders en vraagouders steekproefsgewijs ingezien. De financieel administratief medewerker heeft op 20 november 2020 de kassiersfunctie van het gastouderbureau inzichtelijk gemaakt door middel van ingevulde urenregistraties en facturen.

Na het bezoek heeft de toezichthouder telefonisch en per e-mail contact gehouden met de bemiddelingsmedewerker die ook aandachtsfunctionaris is.

## **Beschouwing**

### Eindconclusie

De houder voldoet niet aan de volgende 4 voorwaarden:

1. De houder van een gastouderbureau inventariseert jaarlijks de veiligheids- en gezondheidsrisico's die de opvang van kinderen in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes met zich brengt. Dit gebeurt samen met de gastouder. Daartoe draagt de houder er zorg voor dat elk adres waar opvang plaatsvindt ten minste één keer per jaar wordt bezocht door een bemiddelingsmedewerker werkzaam bij het gastouderbureau.
2. De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.
3. De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelwijze dat, indien het de houder bekend is geworden dat een bij de onderneming werkzaam persoon of een gastouder die door tussenkomst van het gastouderbureau gastouderopvang biedt, alsmede een huisgenoot van de gastouder, stagiair of vrijwilliger, zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind van een ouder die gebruik maakt van de door hem geboden gastouderopvang, de houder onverwijld in overleg treedt met de vertrouwensinspecteur kinderopvang. Indien uit het overleg blijkt dat sprake is van een redelijk vermoeden dat een persoon zich schuldig heeft gemaakt aan een dergelijk misdrijf doet de houder van het gastouderbureau onverwijld aangifte bij een opsporingsambtenaar en stelt de houder de vertrouwensinspecteur kinderopvang onverwijld in kennis.
4. De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau in ieder geval tweemaal per jaar het adres waar de opvang door de gastouder plaatsvindt bezoekt. Het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder is een onderdeel van één van deze bezoeken.

Hieronder omschrijft de toezichthouder de bevindingen op hoofdlijnen, de onderzoeksgeschiedenis en de algemene kenmerken van dit gastouderbureau.

#### Bevindingen op hoofdlijnen

In het gesprek met de bemiddelingsmedewerkers merkt de toezichthouder op dat zij erg betrokken zijn bij de gastouders. De bemiddelingsmedewerkers begeleiden gastouders actief door middel van huisbezoeken, telefonisch contact en e-mailcontact.

Het gastouderbureau heeft wettelijk verplichte jaarlijkse taken. Jaarlijks betekent in dit geval binnen 12 maanden. De toezichthouder merkt op dat het gastouderbureau deze jaarlijkse taken niet altijd binnen 12 maanden heeft gedaan. Het gaat om het afnemen van de risico-inventarisatie op de voorziening voor gastouderopvang. En om het voortgangsgesprek met de gastouder.

Tijdens het lopende onderzoek komt een signaal binnen bij de toezichthouder. Naar aanleiding van dit signaal doet de toezichthouder verdiepend onderzoek naar het gebruik van de meldcode door gastouderbureau Ziezo. De toezichthouder merkt op dat het gastouderbureau de meldcode niet heeft geraadpleegd, terwijl daar wel aanleiding toe was.

Per hoofdstuk is een beknopte beschrijving opgenomen waarop het gastouderbureau getoetst is. Achterin het rapport is de itemlijst van de getoetste voorwaarden geplaatst.

#### Onderzoeksgeschiedenis

Op *16 oktober 2018* heeft de toezichthouder een jaarlijks onderzoek uitgevoerd. De houder voldoet aan de beoordeelde kwaliteitseisen.

Op *18 juli 2019* heeft de toezichthouder een jaarlijks onderzoek uitgevoerd. De houder voldoet niet aan alle beoordeelde kwaliteitseisen. De toezichthouder constateert 1 tekortkoming. Het gaat om het volgende onderdeel:

- Veiligheid en gezondheid; het gastouderbureau draagt onvoldoende zorg voor de uitvoering van de jaarlijkse risico-inventarisatie op elk adres waar gastouderopvang plaatsvindt.

#### Algemene kenmerken

Gastouderbureau Ziezo biedt gastouderopvang aan in de regio's Drechtsteden, Alblasserwaard, Rotterdam, Utrecht en Den Haag. De opvang kan plaats vinden in het huis van de gastouder of bij de vraagouder thuis.

Gastouderbureau Ziezo is sinds 2 januari 2010 geregistreerd. Ten tijde van het inspectiebezoek bieden gastouders via Ziezo op 145 geregistreerde adressen opvang. Door 10 gastouders wordt opvang geboden op het adres van de vraagouder(s). De overige gastouders vangen kinderen op in hun eigen woning. De gastouders bieden opvang aan kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar.

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

De toezichthouder adviseert het college om te handhaven conform handhavingsbeleid.

# Observaties en bevindingen

## **Pedagogisch beleid**

De houder moet aan de volgende eisen voldoen:

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

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

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Pedagogisch beleidsplan**

De houder voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen voor het pedagogisch beleid.  
De houder zorgt er voor dat gastouders volgens het pedagogisch beleid handelen.

### **Pedagogisch beleid**

De houder heeft een pedagogisch beleid.  
In het pedagogisch beleid zijn verschillende onderdelen voor de gastouderopvang concreet beschreven. De houder beschrijft helder en transparant de invulling van:

- De kenmerkende visie op de omgang met kinderen.
- 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.
- Het aantal kinderen dat door de gastouder wordt opgevangen en de leeftijden van die kinderen.
- De eisen die gesteld worden aan de gastouders en voorzieningen waar opvang plaatsvindt.

De bemiddelingsmedewerkers stimuleren gastouders om een persoonlijk pedagogisch werkplan te maken. Zij bieden gastouders hiervoor een format aan.

### **Pedagogische praktijk**

De houder voldoet aan de kwaliteitseisen.  
De bemiddelingsmedewerkers zorgen er voor dat op alle voorzieningen voor gastouderopvang het pedagogisch beleid wordt uitgevoerd.

Bij het intakegesprek krijgen gastouders het pedagogisch beleid. Dan bespreekt de bemiddelingsmedewerker het pedagogisch beleid met de gastouder.  
Tijdens de bezoeken die de bemiddelingsmedewerker brengt op de opvanglocatie wordt het handelen van de gastouder geobserveerd en besproken door de bemiddelingsmedewerker.

De houder biedt jaarlijks thema-avonden aan met een pedagogisch thema. Vanwege de corona-periode heeft de houder hier in 2020 geen uitvoering aan kunnen geven.

### **Gebruikte bronnen**

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Interview (Met 3 bemiddelingsmedewerkers)
- Pedagogisch beleidsplan (versie 062018)

## Personeel

De houder moet aan de volgende eisen voldoen:

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

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

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang**

De houder voldoet aan de kwaliteitseisen over de verklaringen omtrent het gedrag en het PRK. Dit blijkt uit de volgende gegevens.

De toezichthouder ziet dat de bemiddelingsmedewerkers en ander personeel van het gastouderbureau staan ingeschreven in het PRK. De houder heeft hen ook gekoppeld aan het gastouderbureau.

Ook de gastouders, eventuele volwassen huisgenoten en structureel aanwezigen op de voorziening staan ingeschreven in het PRK. Zij zijn ook gekoppeld aan het gastouderbureau.

Om dit te beoordelen heeft de toezichthouder gekeken in het PRK. Dit deed zij voorafgaand aan het locatiebezoek om:

- steekproefsgewijs in 9 dossiers te beoordelen of de gastouders zijn ingeschreven en gekoppeld.

De toezichthouder heeft het PRK bekeken na het locatiebezoek om te beoordelen of:

- de bemiddelingsmedewerkers van het gastouderbureau zijn ingeschreven en gekoppeld;
- ander personeel werkzaam op het gastouderbureau is ingeschreven en gekoppeld;
- de eventuele volwassen huisgenoten van de gastouders uit de steekproef zijn ingeschreven en gekoppeld;
- de eventueel structureel aanwezigen op de voorzieningen uit de steekproef zijn ingeschreven en gekoppeld.

### **Personeelsformatie per gastouder**

De houder voldoet aan de gestelde eis.

Gezien de contracturen van de bemiddelingsmedewerkers is er ruim voldoende aan personeelsformatie beschikbaar om elke gastouder minimaal 16 uur te begeleiden. Dit blijkt uit de volgende gegevens.

Op jaarbasis zal er minimaal 2288 uur (143 voorzieningen x 16 uur) besteed moeten worden aan begeleiding en bemiddeling.

De houder heeft 5704 uur beschikbaar (124 uur x 46 functionele werkweken) om elke gastouder minimaal 16 uur te begeleiden.

Ten tijde van de inspectie zijn er volgens het LRK 143 geregistreerde voorzieningen gastouderopvang aangesloten bij gastouderbureau Ziezo.  
Voor de berekening van het minimale aantal uren begeleiding en bemiddeling is uitgegaan van deze 143 voorzieningen.

Er werken 5 bemiddelingsmedewerkers voor gastouderbureau. Het aantal contracturen van de bemiddelingsmedewerkers is bij elkaar 124 uur per week.

De bemiddelingsmedewerkers begeleiden en bemiddelen onder andere door:

- Het voeren van de jaarlijkse voortgangsgesprekken met de gastouder.
- Het houden van evaluatiegesprekken met de vraagouder.
- Het uitvoeren van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid op iedere voorziening voor gastouderopvang.
- Telefonische bereikbaarheid, WhatsApp en e-mailcontact.
- Het houden van koppelings- en kennismakingsgesprekken.
- Het extra begeleiden van gastouders bij lastige situaties.

### **Gebruikte bronnen**

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Interview (Met 3 bemiddelingsmedewerkers)
- Personenregister Kinderopvang (Gezien: bemiddelingsmedewerkers, overig personeel van het gastouderbureau, 9 gastouders en hun eventuele huisgenoten)
- Landelijk Register Kinderopvang
- Arbeidsovereenkomst(en) (Van de bemiddelingsmedewerkers)



## Veiligheid en gezondheid

De houder moet aan de volgende eisen voldoen:

Het gastouderbureau moet zo veel mogelijk zorgen voor veilige en gezonde opvang door de gastouders. Daarom legt de houder van het gastouderbureau vast wat de risico's zijn voor de veiligheid en gezondheid van kinderen. De houder maakt samen met de gastouder voor elke voorziening een risico-inventarisatie. De houder zorgt ervoor dat de gastouders handelen volgens het beleid.

Er is een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en de houder bevordert de kennis en het gebruik van deze meldcode.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

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

De houder voldoet niet aan alle gestelde kwaliteitseisen.

De houder voldoet niet aan de volgende voorwaarde:

De houder van een gastouderbureau inventariseert jaarlijks de veiligheids- en gezondheidsrisico's die de opvang van kinderen in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes met zich brengt. Dit gebeurt samen met de gastouder. Daartoe draagt de houder er zorg voor dat elk adres waar opvang plaatsvindt ten minste één keer per jaar wordt bezocht door een bemiddelingsmedewerker werkzaam bij het gastouderbureau.

De houder voldoet wel aan de overige voorwaarden over veiligheid en gezondheid.

Hieronder staat per onderdeel waaruit dit blijkt:

#### Model risico-inventarisatie

De houder gebruikt een risico-inventarisatie die voldoet aan de gestelde eisen.

Voor het inschatten van de risico's op gebied van veiligheid en gezondheid gebruikt de houder de risico-inventarisatie van het programma ROSA. De houder wil vanaf januari 2021 gaan werken met de digitale risico-inventarisatie (RIE Start) via het programma PortaBase.

De inventarisatie beschrijft de verplichte veiligheid thema's namelijk: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden. De inventarisatie beschrijft ook de verplichte gezondheidsthema's ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen. De risico's zijn gebaseerd op de ruimten waar kinderen tijdens de opvang kunnen komen.

De houder heeft de protocollen op het gebied van veiligheid en gezondheid op het extranet geplaatst. De gastouder kan de protocollen op deze plek inzien. De gastouder dient op de hoogte te zijn van en te handelen naar dit beleid. Daarmee zal de veiligheid en de gezondheid op het opvangadres, door zowel de houder als de gastouder, zoveel mogelijk worden gewaarborgd.

De volgende protocollen worden gehanteerd:

- Veilig slapen.
- Omgaan met echtscheiding.
- Medisch handelen.
- Medicijntoediening en omgaan met zieke kinderen.

#### Jaarlijkse inventarisatie

De houder voldoet niet aan de voorwaarde.

Op 4 voorzieningen voor gastouderopvang is de risico-inventarisatie niet jaarlijks afgenomen.

Jaarlijks betekent binnen 12 maanden. Hieronder beschrijft de toezichthouder de data waarop de risico-inventarisaties bij deze 4 voorzieningen zijn afgenomen:

- Voorziening 1: data risico-inventarisaties: 02-04-2019 en 09-07-2020
- Voorziening 2: data risico-inventarisaties: 30-10-2018 en 15-11-2019
- Voorziening 3: data risico-inventarisaties: 05-04-2019 en 17-06-2020
- Voorziening 4: data risico-inventarisaties: 15-01-2019 en 20-01-2020

De toezichthouder heeft dit opgemerkt tijdens een steekproef in de dossiers van 9 geregistreerde voorzieningen. Tijdens de steekproef heeft de toezichthouder 3 punten beoordeeld:

- Of de risico-inventarisatie is ingevuld.
- Of de risico-inventarisatie steeds binnen 12 maanden is afgenomen.
- Of de inventarisatie is ondertekend door de gastouder en de bemiddelingsmedewerker.

Tijdens de lockdown periode kon de houder geen huisbezoeken afleggen. De houder heeft daarom ook risico-inventarisaties gedaan door middel van video-bellen.

#### Handelen

De houder voldoet aan de voorwaarde.

De bemiddelingsmedewerkers zorgen ervoor dat de gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid.

De bemiddelingsmedewerker vult de inventarisatie in samen met de gastouder. De inventarisatie wordt voorzien van een datum en wordt door de bemiddelingsmedewerker en de gastouder ondertekend. Indien nodig stellen de bemiddelingsmedewerker en de gastouder een plan van aanpak op. Tijdens huisbezoeken controleert de bemiddelingsmedewerker of de afgesproken maatregelen zijn genomen door de gastouder.

Ook bespreekt en observeert de bemiddelingsmedewerker tijdens huisbezoeken het handelen van de gastouder.

#### Inzichtelijk

De houder voldoet aan de voorwaarde.

De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid inzichtelijk is voor de vraagouders. Namelijk door deze te plaatsen op het extranet.

#### **Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**

De houder voldoet niet aan alle voorwaarden.

De houder voldoet niet aan de volgende 2 voorwaarden:

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.
---

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelwijze dat, indien het de houder bekend is geworden dat een bij de onderneming werkzaam persoon of een gastouder die door tussenkomst van het gastouderbureau gastouderopvang biedt, alsmede een huisgenoot van de gastouder, stagiair of vrijwilliger, zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind van een ouder die gebruik maakt van de door hem geboden gastouderopvang, de houder onverwijld in overleg treedt met de vertrouwensinspecteur kinderopvang. Indien uit het overleg blijkt dat sprake is van een redelijk vermoeden dat een persoon zich schuldig heeft gemaakt aan een dergelijk misdrijf doet de houder van het gastouderbureau onverwijld aangifte bij een opsporingsambtenaar en stelt de houder de vertrouwensinspecteur kinderopvang onverwijld in kennis.

Hieronder staat beschreven waaruit dit blijkt.

#### Het bevorderen van de kennis en het gebruik van de meldcode

Het gastouderbureau heeft de meldcode niet geraadpleegd, terwijl daar wel aanleiding toe was.

Tijdens het lopende onderzoek krijgt de toezichthouder een signaal binnen. Een vraagouder meldt dat de gastouder van haar kind zich schuldig heeft gemaakt aan grensoverschrijdend gedrag. De desbetreffende gastouder is aangesloten bij gastouderbureau Ziezo. De vraagouder heeft het signaal al gemeld bij het gastouderbureau. Het gastouderbureau heeft de meldcode niet geraadpleegd toen het signaal werd gemeld door de vraagouder.

Dit blijkt uit telefonisch contact met een bemiddelingsmedewerker.

Een gastouderbureau moet de meldcode raadplegen als er een vermoeden is dat een medewerker of gastouder zich schuldig maakt aan grensoverschrijdend gedrag.

*In de meldcode staat: 'Gastouder en (vraag)ouder kunnen beide signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling en seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling neerleggen bij de aandachtsfunctionaris. In alle gevallen verzamelt de aandachtsfunctionaris signalen en zet vervolgstappen.'*

#### Het bevorderen van de kennis en het gebruik van de meldcode bij een vermoeden van geweld of zedendelict door een medewerker

De houder heeft de kennis en het gebruik van de meldcode bij een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker onvoldoende bevordert bij de bemiddelingsmedewerkers. Dit blijkt uit het volgende:

Het gastouderbureau heeft de stappen uit de meldcode bij 'Meldplicht van een vermoeden van geweld of zedendelict door een medewerker' niet voldoende gevolgd.

Hieronder staat per stap beschreven of de houder de stap voldoende of onvoldoende heeft genomen:

##### *Stap 1a*

*'Het in kaart brengen van het signaal': De bemiddelingsmedewerker of aandachtsfunctionaris moet het signaal in kaart brengen.*

Stap 1a is voldoende gezet. De bemiddelingsmedewerker heeft het signaal voldoende in kaart gebracht. Dit blijkt uit het volgende:

Op 12 oktober 2020 belt een vraagouder een bemiddelingsmedewerker van Ziezo op. De bemiddelingsmedewerker die zij spreekt is ook de aandachtsfunctionaris binnen het gastouderbureau.

Het kind van de vraagouder wordt opgevangen door een gastouder die bemiddelt wordt door gastouderbureau Ziezo. De vraagouder vertelt dat de gastouder zich schuldig heeft gemaakt aan grensoverschrijdend gedrag.

Naar aanleiding van dit gesprek neemt de bemiddelingsmedewerker de volgende stappen:

- Zij belt dezelfde dag met de gastouder.
- Zij overlegt met een collega bemiddelingsmedewerker deze gastouder kent.
- Zij belt met de ouder van een ander kind dat door deze gastouder wordt opgevangen.

De bemiddelingsmedewerker heeft op 4 en 12 november 2020 weer contact met de vraagouder. De bemiddelingsmedewerker vertelt dat zij informatie heeft verzameld. En dat zij naar aanleiding van deze informatie inschat dat er geen sprake geweest kan zijn van grensoverschrijdend gedrag.

De vraagouder blijft vermoeden dat er wel sprake is geweest van grensoverschrijdend gedrag. De bemiddelingsmedewerker brengt de signalen verder in kaart. Zij heeft hiervoor nogmaals een gesprek de gastouder. Ook spreekt zij 2 andere vraagouders.

Uit de verzamelde informatie maakt de bemiddelingsmedewerker opnieuw de inschatting dat er geen sprake geweest kan zijn van grensoverschrijdend gedrag.

#### *Stap 1b*

*'Direct melding doen van vermoeden bij de houder': De bemiddelingsmedewerker of de aandachtsfunctionaris moet een melding direct doorgeven aan de houder.*

Stap 1b is niet voldoende gezet. De aandachtsfunctionaris heeft de melding niet direct doorgegeven aan de houder. Dit blijkt uit het volgende:

De bemiddelingsmedewerker geeft de melding 5 weken later door aan de houder. Namelijk op 18 november 2020. Dat is niet direct.

#### *Stap 2*

*'In overleg treden met vertrouwensinspecteur': De houder of aandachtsfunctionaris is verplicht om direct contact te leggen met een Vertrouwensinspecteur van het Onderwijs als er aanwijzingen zijn van grensoverschrijdend gedrag door een gastouder.*

Stap 2 is niet direct gezet. Zes weken na de melding neemt de aandachtsfunctionaris contact op de Vertrouwensinspecteur. Dit blijkt uit het volgende:

Op 3 november 2020 wijst de GGD toezichthouder de bemiddelingsmedewerker op de plicht om de Vertrouwensinspecteur van het Onderwijs te bellen. De bemiddelingsmedewerker neemt dezelfde dag contact op met Veilig Thuis, maar niet met de Vertrouwensinspecteur van het Onderwijs. Op 23 november wijst de toezichthouder de bemiddelingsmedewerker nogmaals op deze plicht. Dezelfde dag neemt de bemiddelingsmedewerker contact met een Vertrouwensinspecteur van het Onderwijs.

Dit is 6 weken na de melding en dat is niet direct.

### Stap 3

*'Aangifte doen': De houder is verplicht om bij een redelijk vermoeden van grensoverschrijdend gedrag aangifte te doen bij de politie.*

Stap 3 hoeft niet gezet te worden door de houder. Er is geen sprake van een redelijk vermoeden. Dit blijkt uit het volgende:

De bemiddelingsmedewerker heeft op 23 november 2020 gesproken met een Vertrouwensinspecteur van het Onderwijs. De Vertrouwensinspecteur geeft het advies om géén aangifte te doen. Zij geeft het advies om een afsluitend gesprek te voeren met de vraagouder en de gastouder.

Bovenstaande blijkt uit telefoongesprekken met de bemiddelingsmedewerker en de vraagouder. En uit de verslagen die de bemiddelingsmedewerker heeft gemaakt.

De houder moet er voor zorgen dat de gastouders en bemiddelingsmedewerkers weten dat wat er van hen en de houder wordt verwacht in 3 specifieke situaties. Ook zorgt de houder ervoor dat de gastouders en bemiddelingsmedewerkers daadwerkelijk handelen op die manier. Het gaat om de volgende 3 situaties:

1. Als bij de houder bekend wordt dat een werknemer of gastouder zich mogelijk schuldig maakt aan seksueel misbruik of kindermishandeling bij een kind dat via het gastouderbureau wordt opgevangen, dan heeft de houder direct overleg met de vertrouwensinspecteur kinderopvang. Als uit dit gesprek blijkt dat er sprake is van een redelijk vermoeden, dan doet de houder direct aangifte en stelt de vertrouwensinspecteur hiervan op de hoogte.
2. Als bij een gastouder bekend is geworden dat een andere gastouder of een werknemer van het gastouderbureau zich mogelijk schuldig maakt aan seksueel misbruik of kindermishandeling bij een kind dat via het gastouderbureau wordt opgevangen, dan moet de gastouder de houder hiervan direct op de hoogte stellen.  
Als de dader de houder is, vervalt deze handelwijze en worden de stappen bij punt 3 gevolgd.
3. Als bij een gastouder of andere werknemer bekend is geworden dat de houder zich mogelijk schuldig maakt aan seksueel misbruik of kindermishandeling bij een kind dat via het gastouderbureau wordt opgevangen, dan moet de gastouder of andere werknemer in contact treden met de vertrouwensinspecteur kinderopvang. Daarnaast moet de gastouder of andere werknemer bij een redelijk vermoeden aangifte doen.

De houder voldoet wél aan de eisen die gesteld worden aan de inhoud van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Hieronder staat beschreven waaruit dit blijkt:

#### Vaststellen van de meldcode

De houder voldoet aan de voorwaarde.

De houder heeft een meldcode vastgesteld waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan. Er wordt gebruik gemaakt van de meldcode welke is opgesteld in samenwerking met de aandachtsfunctionarissen in de kinderopvang (BOINK), versie juni 2018.

In de meldcode zijn een stappenplan en een afwegingskader opgenomen. Het stappenplan voldoet aan de gestelde eisen.

De meldcode beschrijft de functies van de personeelsleden, waaronder de gastouder, de aandachtsfunctionaris en de houder, die verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van de diverse stappen.

### **Gebruikte bronnen**

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Interview (Met 3 bemiddelingsmedewerkers)
- Protocollenoverzicht
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (Ontvangen op 19 november 2020)
- Risico-inventarisatie('s) veiligheid en gezondheid (Uit 9 dossiers)
- Verslaglegging gastouderbureau Ziezo
- Telefonisch contact met de aandachtsfunctionaris
- Telefonisch contact met een vraagouder
- Vertrouwensinspecteur van het Onderwijs (Advies)

## Ouderrecht

De houder moet aan de volgende eisen voldoen:

De houder van het gastouderbureau moet ouders informeren over een aantal onderwerpen. Zo informeert hij hen over welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau en welk deel naar de gastouder gaat. De houder informeert de ouders ook over het pedagogisch beleid, de bereikbaarheid van het gastouderbureau en de geschillencommissie.

De houder laat de ouders en de medewerkers weten waar zij het inspectierapport kunnen vinden.

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Informatie**

De houder informeert de ouders over de verplichte onderwerpen.

Hieronder staat per onderdeel waaruit blijkt dat de houder aan de wettelijke voorwaarden voldoet:

#### Schriftelijke overeenkomsten

De houder voldoet aan de voorwaarde.

De overeenkomst van bemiddeling tussen gastouderbureau en vraagouder heeft als bijlage een plaatsingsbewijs. In het plaatsingsbewijs is duidelijk te zien welk bedrag de gastouder betaald krijgt. En er is duidelijk te zien wat de bureau- en bemiddelingskosten zijn (de uitvoeringskosten). Het plaatsingsbewijs wordt ieder jaar verstuurd naar de vraagouders.

Gastouderbureau Ziezo maakt voor de kassiersfunctie gebruik van het digitale administratie systeem ROSA.

Er zijn 10 dossiers van vraagouders ingezien. De toezichthouder heeft beoordeeld of de contracten aanwezig zijn en ondertekend zijn. En of de bedragen aan de gastouder en uitvoeringskosten aan het gastouderbureau zijn vermeld.

#### Informatie over het te voeren beleid

De houder informeert vraagouders en iedereen die daarnaar vraagt over het te voeren beleid.

De houder geeft informatie over het te voeren beleid door:

- Mondelinge informatie
- Social Media
- De website
- Extranet
- Nieuwsbrieven
- Groepsbijeenkomsten

#### Informatie over de bereikbaarheid

De houder is te bereiken per telefoon en e-mail. Op de website ([www.gobziezo.nl/contact](http://www.gobziezo.nl/contact)) zijn deze contactgegevens te vinden.

#### Inspectierapport

Het inspectierapport is in te zien op de website van gastouderbureau Ziezo.

### Informatie over de geschillencommissie

De houder informeert vraagouders op de website over de mogelijkheid om geschillen voor te leggen aan De Geschillencommissie. Tijdens het intakegesprek informeert de bemiddelingsmedewerker de ouders hier nog een keer over.

### **Oudercommissie**

De houder voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen.

Hieronder staat per onderdeel beschreven waaruit blijkt dat de houder aan de wettelijke voorwaarden voldoet:

#### Reglement

De houder heeft een reglement oudercommissie vastgesteld. Hierin staan regels over:

- het aantal leden;
- de manier waarop leden worden gekozen;
- de zittingsduur van leden.

In het reglement staan geen regels over de werkwijze van de oudercommissie. Als het reglement wordt gewijzigd, gebeurt dit pas na goedkeuring van de oudercommissie.

#### Oudercommissie

De houder heeft een oudercommissie ingesteld van 3 leden. De oudercommissie bepaalt de eigen werkwijze.

De oudercommissie heeft als taak om de houder te adviseren over verschillende onderwerpen, genoemd in artikel 1.60 van de Wet kinderopvang. Personeel is geen lid. De leden zijn gekozen uit en door de vraagouders.

### **Klachten en geschillen**

De houder voldoet aan de beoordeelde kwaliteitseisen.

Hieronder wordt per onderdeel beschreven waaruit blijkt dat de houder aan de voorwaarden voldoet:

#### Klachtenregeling

Het gastouderbureau heeft een interne klachtenregeling voor de behandeling van klachten van ouders. Deze regeling geeft ouders de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen over:

- gedragingen van de houder of een personeelslid jegens een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen houder en ouder.

In de klachtenregeling staat ook beschreven hoe de afhandeling van klachten plaatsvindt, namelijk 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.



De regeling is schriftelijk vastgelegd in het 'Intern klachtreglement'. Een ouder moet een klacht schriftelijk indienen. In de klachtenregeling staat beschreven hoe de houder de klacht daarna behandelt.

De houder informeert ouders over de klachtenregeling door informatie op de website, tijdens het intake gesprek en door plaatsing van de interne klachtenregeling op het extranet.

### **Gebruikte bronnen**

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Vragenlijst oudercommissie
- Reglement oudercommissie
- Notulen oudercommissie (12-11-2019 / 14-05-2020 / 08-10-2020)
- Website ([www.gobziezo.nl/klachtenprocedure](http://www.gobziezo.nl/klachtenprocedure))
- Klachtenregeling (Versie 062018)
- Aansluiting geschillencommissie (LRK)
- Overeenkomst gastouderbureau en ouders (Uit 10 dossiers)
- Plaatsingsbewijs (Uit 10 dossiers)

## Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

De houder van het gastouderbureau moet ervoor zorgen:

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

Hieronder staat de beoordeling van de toezichthouder met een beschrijving van wat er bekeken, gelezen en/of besproken is.

### **Kwaliteitscriteria**

Het gastouderbureau voldoet niet aan alle gestelde eisen.

De houder voldoet niet aan de volgende voorwaarde:

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau in ieder geval tweemaal per jaar het adres waar de opvang door de gastouder plaatsvindt bezoekt. Het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder is een onderdeel van één van deze bezoeken.

De houder voldoet wel aan de andere voorwaarden over de kwaliteitscriteria.

Hieronder wordt per onderdeel beschreven waaruit dit blijkt.

### Verantwoord aantal op te vangen kinderen per gastouder

De houder voldoet aan de voorwaarde.

De bemiddelingsmedewerker beoordeelt hoeveel kinderen per gastouder verantwoord opgevangen kunnen worden.

Het beleid is dat de gastouder wijzigingen van het aantal opvangkinderen doorgeeft aan het gastouderbureau. De bemiddelingsmedewerker beoordeelt tijdens de huisbezoeken, minimaal 2 keer per jaar, het aantal op te vangen kinderen en verwerkt deze gegevens.

In een overzicht worden alle kinderen ingevuld. Ook de eigen kinderen van de gastouder en de kinderen die via andere gastouderbureaus worden opgevangen.

Om te beoordelen of de houder zicht heeft op het aantal kinderen per gastouder, heeft de toezichthouder 9 dossiers van gastouders ingezien.

### Intake- en koppelingsgesprek

De houder voldoet aan de voorwaarden.

Met iedere nieuwe vraag- en gastouder wordt een intakegesprek gevoerd. Het intakegesprek met de gastouder vindt plaats op de voorziening voor gastouderopvang. Het intakegesprek met de vraagouder vindt plaats in de woning van de vraagouder. Als de houder een koppeling heeft gemaakt, zal een koppelingsgesprek plaatsvinden op de opvanglocatie.

Dit blijkt uit het gesprek met een bemiddelingsmedewerker en de vragenlijst die door de houder is ingevuld.

#### Voortgangsgesprek met de gastouder

De houder voldoet niet aan de voorwaarde.

Op 4 voorzieningen voor gastouderopvang hebben de bemiddelingsmedewerkers niet jaarlijks het voortgangsgesprek gehouden. Jaarlijks betekent binnen 12 maanden. Hieronder beschrijft de toezichthouder de data waarop de voortgangsgesprekken op deze 4 voorzieningen zijn gehouden:

- Voorziening 1: voortgangsgesprek op 18-01-2019 en 01-07-2020
- Voorziening 2: voortgangsgesprek op 08-05-2018 en 16-10-2019. De bemiddelingsmedewerker had voor 16-10-2020 een voortgangsgesprek moeten houden met de gastouder. Dit heeft zij ten tijde van het locatiebezoek op 22-10-2020 nog niet gedaan.
- Voorziening 3: voortgangsgesprek op 15-01-2019 en 20-01-2020
- Voorziening 4: voortgangsgesprek op 08-03-2019 en 09-03-2020

De toezichthouder heeft dit beoordeeld door een steekproef te doen in de dossiers van 9 geregistreerde voorzieningen. Tijdens de steekproef beoordeelde de toezichthouder de volgende 3 punten:

- Of de bemiddelingsmedewerker voortgangsgesprekken houdt.
- Of de bemiddelingsmedewerker de voortgangsgesprekken steeds binnen 12 maanden houdt.
- Of de bemiddelingsmedewerker de voorziening minimaal 2 keer heeft bezocht binnen 12 maanden.

Het voortgangsgesprek met de gastouder wordt wél op de opvanglocatie gehouden en schriftelijk vastgelegd. Tijdens het voortgangsgesprek beoordeelt de bemiddelingsmedewerker onder andere of de gastouder volgens het pedagogisch beleid werkt.

De bemiddelingsmedewerkers bezoeken ieder opvangadres wél minimaal 2 keer per jaar. Eén keer per jaar nemen de bemiddelingsmedewerker en de gastouder de risico-inventarisatie op de voorziening af. Eén keer per jaar houdt de bemiddelingsmedewerker een voortgangsgesprek met de gastouder. Het komt voor dat de bemiddelingsmedewerker tijdens 1 huisbezoek het voortgangsgesprek houdt én de risico-inventarisatie uitvoert. Dan brengt de bemiddelingsmedewerker een tweede huisbezoek op een ander moment in het jaar.

#### Evaluatiegesprek met vraagouder

De houder voldoet aan de voorwaarde.

De bemiddelingsmedewerker evalueert de opvang jaarlijks met de vraagouder(s). Zij belt de vraagouder en vraagt of er bijzonderheden zijn. Daarna maakt zij een afspraak voor een evaluatiegesprek op de opvanglocatie. De bemiddelingsmedewerker doet de evaluatie telefonisch als de vraagouders geen afspraak willen maken voor een gesprek op de locatie.

Uit het gesprek met de bemiddelingsmedewerker blijkt dat enkele vraagouders aangeven geen behoefte te hebben aan een evaluatiegesprek. Afsproken is dat de bemiddelingsmedewerker de ouders er op blijven attenderen dat het evalueren van de opvang een wettelijk voorschrift is.

Om dit te beoordelen heeft de toezichthouder 10 dossiers van vraagouders ingezien.

#### Beoordelen voorziening voor gastouderopvang

De houder van een gastouderbureau toetst jaarlijks bij een bezoek aan de voorziening voor gastouderopvang of deze aan de volgende eisen voldoet:

- De voorziening beschikt over voldoende speel- en slaapruiimte.
- Er is voor kinderen tot anderhalf jaar afzonderlijke slaapruiimte.
- Het aantal slaapruiptes is afgestemd op het aantal kinderen tot anderhalf jaar.

- Er zijn voldoende buitenspeelmogelijkheden, afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen.
- De voorziening is voorzien van voldoende en goed functionerende rookmelders.
- De voorziening is te allen tijde rookvrij.

### **Administratie gastouderbureau**

De administratie van het gastouderbureau voldoet aan de gestelde eisen.

De financieel-administratief medewerker heeft laten zien hoe de facturatie werkt. Namelijk de betaling van de vraagouders naar het gastouderbureau en de betaling van het gastouderbureau naar de gastouders. In het systeem vullen de gastouders hun urenoverzicht per maand in. De vraagouders accorderen deze uren waarna de betalingen kunnen worden gedaan. Voor deze administratieve handelingen werkt de houder met het systeem ROSA. De kassiersfunctie is inzichtelijk en verloopt volgens de gestelde eisen.

De administratie van het gastouderbureau is zo ingericht dat de houder de benodigde gegevens op tijd aan de toezichthouder kan geven.

Ook heeft de houder laten zien dat het volgende aanwezig is in de administratie:

- Een schriftelijke overeenkomst per vraagouder.
- Een overzicht van alle personen die op grond van artikel 1.56b, derde lid, van de wet over een verklaring omtrent het gedrag moeten beschikken.
- Een ondertekende risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid van het opvangadres van de gastouder.
- Een overzicht van alle aangesloten gastouders.
- Een overzicht van alle ingeschreven kinderen.
- Een overzicht van de omvang en de samenstelling van de oudercommissie.
- Een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang.
- Een jaaroverzicht per vraagouder.

### **Gebruikte bronnen**

- Vragenlijst houder gastouderbureau
- Vragenlijst oudercommissie
- Interview (Met 3 bemiddelingsmedewerkers)
- Schriftelijke overeenkomst(en)
- Personenregister Kinderopvang (Gezien: bemiddelingsmedewerker, overig personeel van het gastouderbureau, 9 gastouders en hun event)
- Reglement oudercommissie
- Overzicht gekoppelde kinderen
- Overzicht personen die over een VOG moeten beschikken (In ROSA)
- Overzicht aangesloten gastouders
- Afschriften betalingsverkeer vraag- en gastouder
- Jaaroverzicht per voorziening gastouderopvang
- Jaaroverzicht per vraagouder
- Verslag(en) intakegesprek(ken) met gastouder(s)
- Verslag(en) jaarlijks(e) bezoek(en) en voortgangsgesprek(ken)
- Risico-inventarisaties (Uit 9 dossiers)
- Inge vulde urenregistraties
- Overeenkomst voor bemiddeling tussen gastouderbureau en vraagouder (Uit 10 dossiers)
- Plaatsingsbewijs (Uit 10 dossiers)

## Overzicht getoetste inspectie-items

<b>Pedagogisch beleid</b>
<b>Pedagogisch beleidsplan</b>
<p>De houder van een gastouderbureau stelt een pedagogisch beleidsplan vast waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven. (art 1.56 lid 1 en art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 1 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)</p> <p>Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen ten minste een beschrijving van: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen om persoonlijke en sociale competenties te ontwikkelen en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder a Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)</p> <p>Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van het aantal kinderen dat door de gastouder wordt opgevangen en de leeftijden van die kinderen. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder b Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)</p> <p>Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de eisen die aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder c Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)</p>
<b>Pedagogische praktijk</b>
<p>De houder van een gastouderbureau voert een zodanig beleid dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders een pedagogisch beleid uitvoeren dat in de praktijk leidt tot verantwoorde gastouderopvang. (art 1.49 lid 4a en 1.56 lid 1 Wet kinderopvang)</p>
<b>Personeel</b>
<b>Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang</b>
<p>In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>de houder of voorgenomen houder van een gastouderbureau;</li><li>de personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert of daarvoor beschikbaar zijn.</li></ol> <p>Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder ingeschreven in het personenregister kinderopvang. (art 1.56 lid 3 Wet kinderopvang)</p>

De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor het leggen van een koppeling met de in artikel 1.50, derde lid van de Wet kinderopvang genoemde personen, inclusief hemzelf en met de in artikel 1.56b, derde lid van de wet bedoelde personen.

(art 1.48d lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

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

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

#### Personeelsformatie per gastouder

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

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

#### Veiligheid en gezondheid

##### Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

De houder van een gastouderbureau inventariseert jaarlijks de veiligheids- en gezondheidsrisico's die de opvang van kinderen in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes met zich brengt. Dit gebeurt samen met de gastouder. Daartoe draagt de houder er zorg voor dat elk adres waar opvang plaatsvindt ten minste één keer per jaar wordt bezocht door een bemiddelingsmedewerker werkzaam bij het gastouderbureau.

(art 1.49 lid 4 onder a, 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau organiseert zijn werkzaamheden zodanig dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid. De houder voert een beleid dat ertoe leidt dat de veiligheid en de gezondheid van de op te vangen kinderen op het adres waar de opvang plaatsvindt door de gastouder zoveel mogelijk is gewaarborgd.

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

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie van de voorziening voor gastouderopvang de veiligheids- en gezondheidsrisico's die de opvang van kinderen in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes met zich meebrengt, beschrijft. De risico's die in ieder geval beschreven moeten worden zijn de risico's op het terrein van: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken, snijden, ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen.

(art 1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 2, 3 en 6 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11 lid 3 onder a en b Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau 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 veiligheid- en gezondheidsrisico's.

(art 1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 5 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid inzichtelijk is voor de vraagouders.

(art 1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 3 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

#### Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.

(art 1.51a lid 4 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, indien het de houder bekend is geworden dat een bij de onderneming werkzaam persoon of een gastouder die door tussenkomst van het gastouderbureau gastouderopvang biedt, alsmede een huisgenoot van de gastouder, stagiair of vrijwilliger, zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind van een ouder die gebruik maakt van de door hem geboden gastouderopvang, de houder onverwijld in overleg treedt met de vertrouwensinspecteur kinderopvang. Indien uit het overleg blijkt dat sprake is van een redelijk vermoeden dat een persoon zich schuldig heeft gemaakt aan een dergelijk misdrijf doet de houder van het gastouderbureau onverwijld aangifte bij een opsporingsambtenaar en stelt de houder de vertrouwensinspecteur kinderopvang onverwijld in kennis.

(art 1.51b lid 1, 2 en 5 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau stelt voor de gastouders een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.

De door de houder voor de gastouders vast te stellen meldcode bevat ten minste de volgende elementen:

- a. een stappenplan, inhoudende een omschrijving van de stappen voor het omgaan door gastouders met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- b. een afwegingskader op basis waarvan gastouders het risico op en de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling wegen en dat hen in staat stelt te beoordelen of sprake is van dusdanig ernstig huiselijk geweld of ernstige kindermishandeling, dan wel van een vermoeden daarvan, dat een melding is aangewezen;
- c. een toebedeling van verantwoordelijkheden per gastouder bij de stappen, bedoeld onder a, inclusief vermelding van de gastouder die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;
- d. specifieke aandacht, indien van toepassing, voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van gastouders vereisen;
- e. specifieke aandacht voor de wijze waarop gastouders moeten omgaan met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden.

(art 1.51a lid 1, 2, 3 en 5 Wet kinderopvang; art 8 lid 1 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Het door de houder van een gastouderbureau in de meldcode vastgestelde stappenplan bevat ten minste de volgende stappen:

- a. het in kaart brengen van de signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- b. collegiale consultatie en zo nodig raadplegen van het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (Veilig Thuis) of een deskundige op het gebied van letselduiding;
- c. een gesprek met de ouders en, indien mogelijk, het kind;
- d. het toepassen van het afwegingskader, bedoeld in art 8 lid 1 van het Besluit gastouderbureau, gastouders en Voorziening voor gastouderopvang;
- e. het beslissen over:

- het doen van een melding, en
- het inzetten van de noodzakelijke hulp.

(art 1.51a lid 5 Wet kinderopvang; art 8 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, indien het een bij de houder werkzaam persoon bekend is geworden dat een ander ten behoeve van die houder werkzaam persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind van een ouder die gebruik maakt van de door hem geboden gastouderopvang, hij de houder van het gastouderbureau daarvan onverwijld in kennis stelt. Indien degene die van het vermoeden op de hoogte moet worden gesteld dezelfde persoon is als degene die zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan dit misdrijf, is artikel 1.51c lid 1 en 2 van toepassing.

(art 1.51b lid 3, 4 en 5 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, indien het een bij de onderneming werkzaam persoon bekend is geworden dat de natuurlijke persoon die tevens houder is zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden of mishandeling jegens een kind dat gebruik maakt van de door de houder aangeboden gastouderopvang, deze persoon in contact kan treden met de vertrouwensinspecteur kinderopvang en in geval van een redelijk vermoeden onverwijld aangifte doet bij een daartoe aangewezen opsporingsambtenaar.

(art 1.51c Wet kinderopvang)

## Ouderrecht

### Informatie

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

(art 1.56 lid 4 Wet kinderopvang; art 11b Regeling Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau informeert vraagouders en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid.

(art 1.54a lid 1 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en de gastouder en informeert de vraagouders en gastouders hierover.

(1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11b lid 3 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau informeert vraagouders, gastouders en personeel over het inspectierapport inzake zijn gastouderbureau of 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)

De houder van een gastouderbureau brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders.



(art 1.57c lid 2 Wet kinderopvang)

### Oudercommissie

De houder van een gastouderbureau heeft voor de oudercommissie, tenzij er op grond van artikel 1.58 tweede lid geen oudercommissie is ingesteld, zes maanden na registratie een reglement oudercommissie vastgesteld.

(art 1.59 lid 1 Wet kinderopvang)

Het reglement omvat regels omtrent de wijze waarop de leden van de oudercommissie worden gekozen, de zittingsduur en het aantal leden.

(art 1.59 lid 2 Wet kinderopvang)

Het reglement omvat geen regels omtrent werkwijze van de oudercommissie.

(art 1.59 lid 3 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau wijzigt het reglement na instemming van de oudercommissie.

(art 1.59 lid 5 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau stelt binnen zes maanden na registratie een oudercommissie in.

### OF

De verplichting tot het instellen van een oudercommissie geldt niet omdat het een gastouderbureau betreft waarbij maximaal 50 gastouders zijn aangesloten. De houder heeft zich aantoonbaar voldoende ingespannen om een oudercommissie in te stellen.

(art 1.58 lid 1 en 2 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau en personen werkzaam bij het gastouderbureau zijn geen lid van de oudercommissie.

(art 1.58 lid 5 Wet kinderopvang)

De leden van de oudercommissie worden gekozen uit en door de vraagouders.

(art 1.58 lid 4 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau stelt de oudercommissie in de gelegenheid haar eigen werkwijze te bepalen.

(art 1.58 lid 6 Wet kinderopvang)

### Klachten en geschillen

De houder van een gastouderbureau treft ten behoeve van ouders een regeling voor de afhandeling van klachten over:

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

(art 1.57b lid 1 Wet kinderopvang)

De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in ieder geval in dat:

- de ouder de klacht schriftelijk bij de houder van een gastouderbureau indient en dat de houder:
- de klacht zorgvuldig onderzoekt;
- de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;
- de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelt;

- de klacht uiterlijk zes weken na indiening afhandelt;
- de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
- in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

(art 1.57b lid 2 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau brengt de klachtenregeling ten behoeve van ouders en wijzigingen daarvan op passende wijze onder de aandacht van de ouders en handelt overeenkomstig deze klachtenregeling.

(art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang voor het behandelen van:

- geschillen tussen houder en ouder over een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens ouder of kind;
- geschillen tussen houder en ouder over de overeenkomst tussen de houder en de ouder;
- geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht.

(art 1.57c lid 1 Wet kinderopvang)

## Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

### Kwaliteitscriteria

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau in ieder geval tweemaal per jaar het adres waar de opvang door de gastouder plaatsvindt bezoekt. Het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder is een onderdeel van één van deze bezoeken.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder d en f en 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat per voorziening voor gastouderopvang beoordeeld wordt hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden.

(1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11b lid 1 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders tijdens de opvang de Nederlandse taal als voertaal gebruikt. Daar waar naast de Nederlandse taal, de Friese taal of een streektaal in levend gebruik is, kan de Friese taal of de streektaal mede als voertaal worden gebruikt.

(art 1.56 lid 1 en 1.55 lid 1 Wet kinderopvang)

### OF

Er wordt mede een andere taal als voertaal gebezigd, omdat de herkomst van de kinderen in specifieke omstandigheden daartoe noodzaakt, overeenkomstig een door de houder van het gastouderbureau vastgestelde gedragscode.

(art 1.56 lid 1 en 1.55 lid 2 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een intakegesprek met de gastouder plaatsvindt bij de voorgenomen voorziening voor gastouderopvang. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder a en 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een intakegesprek met de vraagouder plaatsvindt. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder b en 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een koppelingsgesprek plaatsvindt bij een koppeling tussen vraag- en gastouder bij de voorziening voor gastouderopvang. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder c en 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de gastouderopvang jaarlijks mondeling met de vraagouders wordt geëvalueerd en legt de evaluatie schriftelijk vast.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder e Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau toetst jaarlijks bij een bezoek aan de voorziening voor gastouderopvang of deze aan de volgende eisen voldoet:

- de voorziening beschikt over voldoende speel- en slaapruiimte, waaronder begrepen voor kinderen tot anderhalf jaar een op het aantal kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruiimte;
- de voorziening beschikt over voldoende buitenspeelmogelijkheden afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen;
- de voorziening is voorzien van voldoende en goed functionerende rookmelders;
- de voorziening is te allen tijde rookvrij.

(art. 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art. 14 lid 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

#### Administratie gastouderbureau

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

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

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

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

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

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

De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen, vermeldende per kind: naam, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en het adres en telefoonnummer van de ouders.

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

De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht van alle personen die op grond van artikel 1.56b, derde lid, van de wet over een verklaring omtrent het gedrag moeten beschikken, vermeldende in ieder geval naam, burgerservicenummer, geboortedatum, en voor wat betreft de bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders eveneens adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer.

(art 1.56 lid 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder a Regeling Wet kinderopvang)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Gegevens voorziening

### **Opvanggegevens**

Naam voorziening : Gastouderbureau Ziezo  
Website : <http://www.gobziezo.nl>  
Vestigingsnummer KvK : 000022923292  
Aantal geregistreerde voorzieningen : 143

### **Gegevens houder**

Naam houder : Ziezo B.V.  
Adres houder : Poldermolen 4  
Postcode en plaats : 3352 TH Papendrecht  
KvK nummer : 53036034  
Aansluiting geschillencommissie : Ja

## Gegevens toezicht

### **Gegevens toezichthouder (GGD)**

Naam GGD : Dienst Gezondheid en Jeugd  
Adres : Postbus 166  
Postcode en plaats : 3300 AD DORDRECHT  
Telefoonnummer : 078-7708500  
Onderzoek uitgevoerd door : M. de Jong

### **Gegevens opdrachtgever (gemeente)**

Naam gemeente : Papendrecht  
Adres : Postbus 11  
Postcode en plaats : 3350 AA PAPENDRECHT

### **Planning**

Datum inspectie : 22-10-2020  
Opstellen concept inspectierapport : 21-12-2020  
Vaststelling inspectierapport : 11-01-2021  
Verzenden inspectierapport naar houder : 11-01-2021  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 11-01-2021  
Openbaar maken inspectierapport : 18-01-2021

## Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

In reactie op het concept-inspectierapport met betrekking tot de inspectie op 22 oktober 2020 ten kantore van Ziezo B.V. te Papendrecht, het volgende.

De directie onderschrijft de geconstateerde tekortkomingen, waarbij in het rapport opvalt dat vooral de 'tijdigheid' van af te leggen bezoeken en ten aanzien van de te nemen acties aandacht behoeft. Maar ook de meldcode verdient (extra) aandacht.

Inmiddels hebben wij een groot aantal wijzigingen doorgevoerd en maatregelen getroffen die ertoe moeten leiden dat wet- en regelgeving tijdig en juist wordt nageleefd/toegepast, en daarnaast de kwaliteit van onze dienstverlening verder verbetert:

- Per 1 januari 2021 zijn wij overgestapt op Portabase, inclusief gebruik van de app RIEstart;
- Wij staan op het punt een meerjarig contract af te sluiten ter bevordering van de kennis en het gebruik van de meldcode (intern/extern), waartoe intern een beheerder wordt aangewezen;
- Enkele maanden terug is een ervaren teamleider (achtergrond HBO Pedagogiek, HBO Coaching) in dienst getreden en aangewezen erop toe te zien dat wet- en regelgeving tijdig en juist wordt nageleefd/toegepast;
- Er is functiescheiding doorgevoerd;
- Er is een externe controller aangesteld.

Toegegeven, wij hebben een mindere periode achter de rug, maar zijn een heel eind op weg om de professionaliseringsslag die vorig jaar werd ingezet succesvol af te ronden.