

Geachte heer/mevrouw,

U ontvangt deze informatie naar aanleiding van uw aanmelding bij de gemeente voor een gastouderbureau. Aangezien de GGD Zuid Limburg toezichthouder is op de kwaliteitseisen uit de Wet Kinderopvang, heeft de gemeente de aanvraag met de bijbehorende documenten doorgestuurd naar het toezicht kinderopvang. De GGD zal een onderzoek uitvoeren op de locatie waar u het gastouderbureau wilt openen.

Naast de bestanden die u bij de aanmelding hebt moeten toevoegen (nummer 1 t/m 2 uit onderstaand totaaloverzicht), dienen er door u aanvullende documenten (nummer 3 t/m 6) aangeleverd te worden ter voorbereiding op het onderzoek. De gevraagde informatie dient uiterlijk **1 week voorafgaand** aan het onderzoek in het bezit te zijn van de toezichthouder van de GGD. U kunt de documenten per mail versturen naar: THZ@ggdzl.nl. Indien wij de laatste versie van een bestand al in ons bezit hebben, hoeft u deze niet nogmaals op te sturen. U kunt dan verwijzen naar deze versie.

!! LET OP: Controleer goed of alles compleet is. Het proces kan vertraging oplopen indien u gegevens niet tijdig of onvolledig aanlevert. Wanneer u enkele documenten niet in uw bezit hebt, is het mogelijk dat er geen positief advies uitgebracht kan worden door de toezichthouder.

Totaaloverzicht van aan te leveren documenten:

1. [Pedagogisch beleidsplan](#)
2. Alle overige mee te sturen documenten zoals vermeld op het formulier '[Aanvraag exploitatie gastouderbureau](#)' van de Rijksoverheid
3. [Informatie over het waarborgen van de veiligheid en de gezondheid van de op te vangen kinderen](#).
4. [Informatie over personeelsbeleid](#) (inclusief de ingevulde schema's van bijlage [3](#), [4](#) en [5](#))
5. [Informatie over hoe u ouders informeert](#)
6. [Een klachtenreglement](#)

Geef ieder document een duidelijke naam met versienummer of datum. GGD Zuid Limburg kan geen bestanden van download- of uploaddiensten zoals WeTransfer in behandeling nemen. Verdere voorwaarden rondom het elektronisch verkeer staan beschreven in [bijlage 6](#).

Meer informatie?

Wij kunnen ons voorstellen dat u vragen heeft over het onderzoek en het daaruit volgende rapport. We hebben daarom de [meeste gestelde vragen](#) voor u verzameld. Aanvullende informatie over de documenten die u moet aanreiken en die klaar dienen te liggen tijdens het onderzoek op locatie, kunt u terugvinden in onderstaande [bijlage\(n\)](#). Hierin staan ook een aantal [aandachtspunten](#) voor het onderzoek beschreven.

Mocht u na het lezen van alle informatie nog vragen hebben, neem dan contact met ons op.

Team Hygiëne en Inspectie GGD Zuid Limburg, Toezicht kinderopvang
088 - 880 50 70, THZ@ggdzl.nl

Vorbereiding onderzoek toezichthouder gastouderbureau na melding

Inhoudsopgave

Bijlage 1: Meest gestelde vragen	3
Wanneer vindt het onderzoek plaats?	3
Waar moet het gastouderbureau aan voldoen?	3
U bent nog niet klaar met de voorbereiding, wat nu?.....	3
Bij het onderzoek blijkt toch nog niet alles in orde, wat dan?.....	3
Het inspectierapport.....	3
Hoe komt het besluit van de gemeente tot stand?.....	4
Wanneer mag het gastouderbureau van start?	4
Bijlage 2: Documenten en informatie ten behoeve van de aanvraag.....	5
Algemene aandachtspunten	5
Pedagogisch beleidsplan	5
Personeelsbeleid	6
Veiligheid en gezondheid	6
Informatie aan ouders	8
Klachten en geschillen	9
Kwaliteit gastouderbureau	9
Bijlage 3: Overzicht medewerkers.....	10
Bijlage 4: Overzicht stagiaires en uitzendkrachten	11
Bijlage 5: Overzicht van houder(s) of bestuursleden	12
Bijlage 6: Voorwaarden voor elektronisch verkeer tussen toezichthouder kinderopvang van de GGD Zuid Limburg en uw organisatie.....	13

Bijlage 1: Meest gestelde vragen

Wanneer vindt het onderzoek plaats?

De toezichthouder neemt op korte termijn contact met u op voor het maken van een afspraak voor het onderzoek. De gemeente zal binnen tien weken een besluit nemen. Binnen deze termijn vindt het volledige onderzoek plaats. Bij het maken van de afspraak wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met uw planning, maar het is ook afhankelijk van de capaciteit en beschikbaarheid van de toezichthouder.

Waar moet het gastouderbureau aan voldoen?

De GGD beoordeelt of het gastouderbureau aan alle kwaliteitseisen zal voldoen die in de wet en bijbehorende regelgeving zijn opgenomen. Onderwerpen van beoordeling zijn onder andere het beleid dat u gaat voeren. Het is belangrijk dat u uw zaken goed op orde heeft vóór het bezoek. Als u al eerder een gastouderbureau of locatie voor kinderopvang heeft geopend, kijkt de toezichthouder bij de beoordeling ook naar de naleving van kwaliteitseisen bij die voorzieningen.

U bent nog niet klaar met de voorbereiding, wat nu?

Het onderzoek kan worden uitgesteld, maar alleen als u schriftelijk instemt met opschorting van de beschikkingstermijn. U kunt daarvoor contact opnemen met de gemeente waar de voorziening wordt gevestigd. Is de termijn om te besluiten niet opgeschort, dan wordt het onderzoek uitgevoerd binnen de afgesproken termijn, ongeacht of het gastouderbureau op dat moment kan voldoen aan alle eisen.

Bij het onderzoek blijkt toch nog niet alles in orde, wat dan?

Het is uw verantwoordelijkheid om voorafgaand aan het onderzoek alle zaken gereed te hebben. U kunt nog kleine zaken herstellen, als dat binnen de termijn mogelijk is en de toezichthouder dat met u heeft afgesproken. Dit wordt dan meegenomen in het onderzoek en verwerkt in het rapport. Het is niet mogelijk om na het bezoek nog grote beleidswijzigingen te beoordelen.

Het inspectierapport

Na het inspectiebezoek wordt een conceptrapport opgesteld van de resultaten. U heeft vervolgens de mogelijkheid om op dit rapport te reageren. Dit doet u door een zienswijze in te dienen: deze wordt toegevoegd aan het rapport. Als u van mening bent dat er feitelijke onjuistheden zijn opgenomen in het rapport, kunt u in deze periode telefonisch contact opnemen met de toezichthouder.

Door uw zienswijze kan de inhoud van het rapport en het advies van de toezichthouder niet meer worden gewijzigd. Beleidsdocumenten en andere bijlagen kunnen na het bezoek niet meer ter beoordeling worden aangeboden of als zienswijze worden opgenomen. Als de termijn voor het aanleveren van de zienswijze is verstreken, wordt het rapport definitief vastgesteld en verzonden naar de gemeente waar het gastouderbureau gaat vestigen. De Inspectie Kinderopvang verstuurt de

inspectierapporten per e-mail. In de bijlage vindt u een formulier waarop u het e-mailadres kunt aangeven waarnaar rapporten kunnen worden verzonden.

Hoe komt het besluit van de gemeente tot stand?

Binnen twee weken na verzending van het definitieve rapport neemt het college een besluit over uw aanvraag.

Wanneer mag het gastouderbureau van start?

U mag pas starten als u een positief besluit ontvangt van de gemeente.

Besluit het college positief, dan wordt de vestiging in het Landelijk Register Kinderopvang opgenomen vanaf de dagtekening van het besluit. Bij een negatief besluit mag u het gastouderbureau niet exploiteren. Doet u dit wel, dan hebben ouders geen recht op kinderopvangtoeslag en de gemeente kan u een bestuurlijke boete opleggen.

Bijlage 2: Documenten en informatie ten behoeve van de aanvraag

Algemene aandachtspunten

Juist met het opstarten van een nieuw gastouderbureau zal het beleid vaak nog worden aangepast. Het grootste deel van het beleid is straks onderdeel van het adviesrecht van de oudercommissie. Wij adviseren u daarom het volgende:

- Zorg dat duidelijk is welk beleid geldig is op welk moment, bijvoorbeeld door een versienummer op de documenten te plaatsen of de datum waarop het beleid is vastgesteld. Dit voorkomt ook dat u bij volgende onderzoeken weer alle documenten naar de toezichthouder moet sturen.
- Controleer goed of de documenten over het beleid dat u wilt voeren voor de exploitatie van het gastouderbureau naar de GGD is gestuurd of tijdens het inspectiebezoek ter inzage ligt. Informatie die niet beschikbaar is tijdens het onderzoek, kan niet later worden meegenomen in het oordeel. Door het inspectiebezoek zorgvuldig voor te bereiden voorkomt u onnodige negatieve adviezen en het risico dat u het aanvraagproces opnieuw moet doorlopen. Bovendien zorgt u hiermee voor duidelijkheid over de bedrijfsvoering voor nieuwe ouders, gastouders en bemiddelingsmedewerkers van het gastouderbureau: de documenten moeten in elk geval, na start van de opvang, inzichtelijk zijn voor gastouders en vraagouders.

Pedagogisch beleidsplan

Uw gastouderbureau dient te beschikken over een pedagogisch beleidsplan. U moet kunnen laten zien dat uw gastouderbureau een pedagogisch beleidsplan heeft en dat er gewerkt wordt volgens dit beleidsplan.

In het pedagogisch beleidsplan moet in ieder geval de volgende informatie zijn opgenomen:

- Een concrete beschrijving van:
 - de voor uw gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen;
 - de manier waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, waarbij rekening wordt gehouden met de ontwikkelingsfase van de kinderen, hoe de sociale en persoonlijke competentie wordt gestimuleerd en hoe waarden en normen worden overgedragen;
 - het aantal kinderen dat door de gastouder wordt opgevangen en de leeftijden van die kinderen;
 - de eisen die aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld (denk aan: rookmelders, roken, buitenruimte, inrichting etc).

Let er in uw beschrijvingen op dat wat u beschrijft ook te observeren moet zijn op de opvanglocaties van de gastouders!

Toelichting

De inhoud van het pedagogisch beleidsplan moet duidelijk zijn. Het is een toetssteen voor ouders en een handvat voor gastouders en bemiddelingsmedewerkers. Het is belangrijk dat de werkwijze concreet beschreven is. Termen als 'het kind staat bij ons centraal' zegt niets over hoe er daadwerkelijk wordt gehandeld op de opvanglocatie. Betekent dit dat een kind van tafel mag als het klaar is, of zelf mag bepalen wanneer het gaat slapen? Bedenk bij de beschrijving wat de werkwijze zal zijn bij de verschillende momenten tijdens de opvang, bijvoorbeeld eten, slapen, vrij spel, buitenspelen, uitstapjes etc. en hou hierbij rekening met de verschillende leeftijdsgroepen. Door het pedagogisch beleidsplan concreet te maken, wordt aangetoond wat men doet op de gastouderopvang en waarom.

Personeelsbeleid

In de beschrijving van het personeelsbeleid moet in ieder geval de volgende informatie zijn opgenomen:

- Informatie waaruit blijkt dat per gastouder op jaarbasis 16 uur wordt besteed aan bemiddeling en begeleiding.

Daarnaast controleert de toezichthouder of de houder en bij het gastouderbureau werkzame personen staan ingeschreven in het personenregister kinderopvang.

Toelichting

Tijdens het inspectieonderzoek moet de volgende informatie op de locatie zijn:

- Een ingevuld overzicht van in te zetten medewerkers bij aanvang exploitatie en de houder en/of de bestuursleden. Zie bijlage [3](#), [4](#) en [5](#).
- Afschriften van de benodigde verklaringen omtrent gedrag (VOG) van de houder.

Veiligheid en gezondheid

- Uw gastouderbureau dient te beschikken over beleid waarin wordt beschreven hoe het gastouderbureau de veiligheid en de gezondheid van de op te vangen kinderen op het adres waar de opvang plaatsvindt door de gastouder zoveel mogelijk waarborgt.
- Uw gastouderbureau dient te beschikken over een vastgestelde meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, die in ieder geval de volgende elementen bevat:

- een stappenplan, waarin de stappen zijn beschreven die het personeel moet nemen als zij huiselijk geweld of kindermishandeling signaleren;
- een afwegingskader: op basis daarvan maken de gastouders een afweging van het risico, de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling. De gastouder kan zo beoordelen of sprake is van een dusdanig ernstig huiselijk geweld of kindermishandeling, of een vermoeden daarvan, dat een melding noodzakelijk is;
- een toebedeling van verantwoordelijkheden aan de diverse personeelsleden inclusief vermelding van de functie van degene die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;
- als dat van toepassing is: specifieke aandacht voor bijzondere vormen van geweld, die speciale kennis en vaardigheden van personeel vereisen;
- specifieke aandacht voor de wijze waarop het personeel omgaat met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden.

Het stappenplan huiselijk geweld en kindermishandeling moet in ieder geval de volgende onderdelen bevatten:

- 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. in gesprek gaan met de ouders en, indien mogelijk, het kind
- d. het toepassen van het afwegingskader, zoals genoemd bij 'b'.
- e. het beslissen over:
 - het doen van een melding
 - het inzetten van noodzakelijke hulp

Toelichting

Een veilige en gezonde omgeving is één van de belangrijkste pijlers van verantwoorde gastouderopvang. Het is belangrijk dat hiervoor aantoonbaar zorg voor wordt gedragen. De houder van het gastouderbureau moet ervoor zorgen dat:

- jaarlijks een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid wordt uitgevoerd;
- de risico-inventarisatie beschrijft welke veiligheids- en gezondheidsrisico's de opvang van de kinderen met zich meebrengt;
- de gastouder (en alle volwassen huisgenoten) inzicht hebben in alle risico's die zich op de opvanglocatie (inclusief de buitenruimte) kunnen voordoen;
- de gastouder binnen de afgesproken tijd maatregelen treft die risico's voldoende beperken. Dit zal per opvanglocatie verschillend zijn;
- de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid inzichtelijk is voor de vraagouders.

Inzicht is noodzakelijk, zonder inzicht zal beleid alleen gebaseerd zijn op incidenten, waarbij geen prioriteiten worden gesteld of planmatig wordt gewerkt aan structurele oplossingen voor gesignaleerde problemen.

Let bij het opstellen van het veiligheids- en gezondheidsbeleid op het volgende:

- De risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid heeft betrekking op elke ruimte waarvan de kinderen gebruik maken;
- Het plan van aanpak is het geheel aan maatregelen dat u neemt om risico's te verminderen. Dit zijn zowel technische acties (zoals het plaatsen van een traphekje), als het opstellen en implementeren van gedragsregels voor de gastouders en hun eventuele huisgenoten (protocollen en werkinstructies) en ouders en kinderen (huisregels).
- Als u in het plan van aanpak verwijst naar werkinstructies en/of protocollen, dan zijn deze onderdeel van het beleid veiligheid en gezondheid. Stuur ons ook deze documenten toe.
- Zorg dat duidelijk is op welke wijze u ervoor zorgt dat gastouders op de hoogte worden gebracht van de inhoud van de risico-inventarisaties.
- Er moet samenhang zijn tussen de risico's en de maatregelen. Uit de samenhang moet blijken dat de risico's ook echt verkleind worden door de te nemen en genomen maatregelen.

Informatie aan ouders

Ouders moeten worden geïnformeerd over alle onderdelen van het beleid dat u voert om aan de kwaliteitseisen te voldoen. Denkt u bij de informatievoorziening bijvoorbeeld aan een informatiebrochure, een link naar de website, (model)nieuwsbrieven.

In de informatie moet in ieder geval het volgende zijn vermeld:

- op welke wijze verantwoorde gastouderopvang wordt aangeboden;
- het pedagogisch beleid;
- hoeveel kinderen (inclusief de eigen kinderen) per opvanglocatie gelijktijdig mogen worden opgevangen;
- de totstandkoming van de gastouderopvang via het gastouderbureau;
- de begeleiding door het gastouderbureau;
- het beleid over veiligheid en gezondheid;
- de uitgevoerde risico-inventarisatie;
- de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en signalering;
- de manier waarop u klachten en geschillen zult behandelen;
- inspectierapporten;
- wanneer en hoe het gastouderbureau bereikbaar is voor vragen en opmerkingen.

Daarnaast laat de houder in een 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.

Klachten en geschillen

Wanneer er klachten zijn over de gedraging van een houder/medewerker tegenover kind of ouder kan een ouder een klacht indienen. Er kan ook een klacht worden ingediend over de overeenkomst tussen de houder en de ouder. De klachtenregeling is een waarborg voor een professionele afhandeling van een klacht. In de klachtenregeling moet worden opgenomen:

- dat de ouder zijn klacht schriftelijk bij de houder indient;
- dat de houder de klacht zorgvuldig onderzoekt;
- dat de houder de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling van de klacht;
- dat de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk zes weken na indiening bij de houder, wordt afgehandeld;
- dat de houder de ouder een schriftelijk en gemotiveerd oordeel op de klacht verstrekt;
- dat er in het oordeel een concrete termijn wordt gesteld waarbinnen eventuele maatregelen, naar aanleiding van de klacht zullen zijn gerealiseerd;
- dat het gastouderbureau is aangesloten bij de geschillencommissie kinderopvang;
- hoe u ouders informeert over de klachtenregeling en de geschillencommissie.

Kwaliteit gastouderbureau

Om aan te tonen dat u kunt voldoen aan de vereiste kwaliteitscriteria, dient u over het volgende te beschikken:

- Informatie waaruit blijkt dat per voorziening voor gastouderopvang wordt beoordeeld hoeveel kinderen kunnen worden opgevangen;
- Informatie waaruit blijkt dat ieder opvangadres minimaal 2 keer per jaar bezocht gaat worden;
- Informatie waaruit blijkt dat een koppelingsgesprek plaats gaat vinden en wat tijdens een koppelingsgesprek besproken wordt tussen de gastouder en de vraagouder;
- Informatie waaruit blijkt dat een intakegesprek plaats gaat vinden en wat tijdens een intakegesprek besproken wordt met de gastouder en met de vraagouder;
- Informatie waaruit blijkt dat de opvang met vraagouders geëvalueerd wordt. En hoe dat gedaan gaat worden;
- Voorbeeld van een schriftelijke overeenkomst met de vraagouder;
- Informatie waaruit de betaling van vraagouders aan het gastouderbureau blijkt en de betaling van het gastouderbureau aan gastouders;
- Informatie waaruit blijkt dat het gastouderbureau overzichten heeft van alle medewerkers, alle personen die in het bezit moeten zijn van een verklaring omtrent het gedrag, alle ingeschreven kinderen en alle aangesloten gastouders.

Bijlage 3: Overzicht¹ medewerkers²

Naam medewerker	Functie medewerker	Datum begin arbeidscontract	Datum inschrijving PRK	Datum koppeling PRK ³ met organisatie

De (vertegenwoordiger van de) houder verklaart dit overzicht volledig en naar waarheid te hebben ingevuld.

Datum:	
Plaats:	
Handtekening:	

¹ In plaats van deze bijlage kunt u ook volstaan met een eigen, ondertekend overzicht waarop dezelfde gegevens zijn opgenomen.

² Dit betreft alle personen die voor het gastouderbureau gaan werken.

³ PRK = personenregister kinderopvang

Bijlage 4: Overzicht⁴ stagiaires en uitzendkrachten

Naam uitzendkracht	Datum begin arbeidscontract	Datum inschrijving PRK	Datum koppeling PRK met organisatie

Naam stagiaire (alleen in bezit van)	Begindatum van de stage	Datum inschrijving PRK	Datum koppeling PRK met organisatie

De (vertegenwoordiger van de) houder verklaart dit overzicht volledig en naar waarheid te hebben ingevuld.

Datum:	
Plaats:	
Handtekening:	

⁴ In plaats van deze bijlage kunt u ook volstaan met een eigen, ondertekend overzicht waarop dezelfde gegevens zijn opgenomen.

Bijlage 5: Overzicht⁵ van houder(s) of bestuursleden⁶

Naam houder(s) / bestuursleden	Verklaring omtrent gedrag afgegeven	Datum start arbeidscontract of instelling als bestuurslid	Datum inschrijving PRK	Datum koppeling PRK met organisatie

De (vertegenwoordiger van de) houder verklaart dit overzicht volledig en naar waarheid te hebben ingevuld.

Datum:	
Plaats:	
Handtekening:	

⁵ In plaats van deze bijlage kunt u ook volstaan met een eigen, ondertekend overzicht waarop dezelfde gegevens zijn opgenomen.

⁶ Dit betreft alle eigenaren, bestuurders van een rechtspersoon of vennoten.

Bijlage 6: Voorwaarden voor elektronisch verkeer tussen toezichthouder kinderopvang van de GGD Zuid Limburg en uw organisatie

- Per onderneming kan één e-mailadres worden opgegeven;
- De houder draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van dit e-mailadres (ook tijdens ziekte, vakantie en verlof). De houder draagt zelf zorg voor eventuele verdere verspreiding binnen de organisatie;
- De toezichthouder gebruikt voor het verzoek om inlichtingen en informatie en het verzenden van (concept)rapporten het door de aanbieder opgegeven e-mailadres, tenzij op uitdrukkelijk verzoek van (een handelingsbevoegde persoon namens) de houder of wanneer naar oordeel van de toezichthouder de aard en inhoud van het bericht dit toelaat;
- De organisatie draagt bij berichten van en aan de toezichthouder zorg voor voldoende vertrouwelijkheid en betrouwbaarheid van het bericht, gelet op de aard en de inhoud van het bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt. De vertrouwelijkheid is in ieder geval gewaarborgd in geval van het verzenden of ontvangen van berichten waarin (bijzondere) persoonsgegevens van ouders, kinderen of medewerkers zijn opgenomen;
- GGD Zuid Limburg neemt geen bestanden in behandeling van (externe) down- of uploaddiensten zoals WeTransfer.
- GGD Zuid Limburg kan het e-mailadres gebruiken voor het toezicht op voorzieningen voor kinderopvang in Beek, Beekdaelen, Brunssum, Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Maastricht, Meerssen, Simpelveld, Sittard-Geleen, Stein, Vaals, Valkenburg en Voerendaal.