

## Inspectierapport

Gastouderbureau TopNanny (GOB)

Gouw 62

1441CR Purmerend

Registratienummer 660253677

Toezichthouder:	GGD Zaanstreek-Waterland
In opdracht van gemeente:	Purmerend
Datum inspectie:	30-11-2015
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	11-01-2016

# Inhoudsopgave

Het onderzoek.....	3
Observaties en bevindingen .....	4
Pedagogisch beleid .....	4
Personeel.....	5
Veiligheid en gezondheid .....	6
Ouderrecht.....	7
Kwaliteit gastouderbureau.....	8
Inspectie-items.....	10
Gegevens voorziening .....	13
Gegevens toezicht.....	13
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau .....	14

# Het onderzoek

## **Onderzoeksopzet**

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 2 van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen. Het betreft een onaangekondigd jaarlijks onderzoek. Het rapport dat voor u ligt is tot stand gekomen aan de hand van onderzoek op basis van risicogestuurd toezicht. Om meer maatwerk bij het toezicht in de kinderopvang mogelijk te maken werken de GGD 'en in Nederland bij de inspectie volgens een model voor risicogestuurd toezicht. Dat betekent dat er intensiever geïnspecteerd zal worden waar nodig en minder intensief waar gebleken is dat dit kan. Bij risicogestuurd toezicht ligt de nadruk vooral op die zaken die het meest direct bijdragen aan de kwaliteit van de kinderopvang. Dit onderzoek zal echter worden uitgebreid indien er tijdens voorgaande inspecties sprake was van overtredingen, of indien hier een andere aanleiding toe is, bijvoorbeeld bij een signaal.

## **Beschouwing**

### **Algemene kenmerken van gastouderbureau TopNanny**

Dit gastouderbureau organiseert opvang van de kinderen bij de vraagouders door gastouders; nanny's genoemd. De kinderen hebben de leeftijd van nul jaar tot ongeveer de leeftijd dat zij de basisschool verlaten. Het gastouderbureau verzorgt de bemiddeling, de koppeling en de begeleiding van de nanny opvang. Ook voert het gastouderbureau de kassiersfunctie uit.

### **Inspectiegeschiedenis**

- Gastouderbureau TopNanny is op 6-11-2009 gestart als gastouderbemiddelingsbureau.
- Op 24-2-2010 is TopNanny geregistreerd in het landelijk register kinderopvang en peuterspeelzalen (hierna LRKP).
- Op 11-10-2013 heeft een reguliere volledige inspectie plaatsgevonden op het bezoek adres van het gastouderbureau. Het gastouderbureau voldeed tijdens de toenmalige inspectie aan alle voorwaarden.
- Op 14-11-2014 heeft er een jaarlijkse inspectie plaatsgevonden. Er wordt aan alle gestelde voorwaarden voldaan.

### **Bevindingen**

Tijdens de inspectie op 30-11-2015 heeft de houder de gevraagde informatie uit de steekproef overhandigd. De steekproef had een omvang van ongeveer 10% van het aantal voorzieningen voor gastouderopvang. Na overleg en overreding voldoet het gastouderbureau aan de gestelde eisen uit de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspelen (hierna Wko).

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

Geen handhaving.

## Observaties en bevindingen

### **Pedagogisch beleid**

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'pedagogisch beleid'. Per aspect worden eerst de praktijkobservaties en de resultaten van het interview met de houder beschreven. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

#### **Pedagogische praktijk**

De houder geeft aan dat de nanny's het pedagogisch beleid digitaal hebben ontvangen. Het pedagogisch beleid wordt besproken bij:

- de intake en de voortgangsgesprekken
- themabijeenkomsten en workshops. De nanny's volgen geen verplichte cursussen, maar wonen workshops bij. De workshops in 2015 hebben te maken met de pedagogische- en creatieve vaardigheden
- de inventarisatie van de risico's in de opvang locatie

#### **Conclusie**

De pedagogische praktijk voldoet aan de wet- en regelgeving kinderopvang.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau

## Personeel

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'Personeel en groepen'. Per aspect worden eerst de gegevens beschreven over het gastouderbureau. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

### **Verklaring omtrent het gedrag**

Tijdens de inspectie heeft de houder de gevraagde verklaringen omtrent gedrag van de bureaumedewerkers (houder en bemiddelingsmedewerkers) laten zien. De getoonde verklaringen omtrent het gedrag voldoen aan de Wet Kinderopvang.

Stagiaires, uitzendkrachten en vrijwilligers zijn niet ingezet.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau
- Verklaringen omtrent het gedrag

## **Veiligheid en gezondheid**

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'veiligheid en gezondheid'. Per aspect worden eerst de bevindingen beschreven over het gastouderbureau. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

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

De houder maakt voor de inventarisatie van de veiligheids- en gezondheidsrisico's gebruik van een landelijk format aangepast aan de organisatie Gastouderbureau TopNanny. Dit format heeft de houder met locatie specifieke gedragsafspraken aangevuld.

De inventarisatie beschrijft de veiligheid thema's: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden. De inventarisatie beschrijft ook de gezondheidsthema's ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen.

De risico's zijn gebaseerd op de ruimten waarbinnen de nanny opvang op die specifieke locatie plaats vindt.

De houder vult jaarlijks een inventarisatie in met de nanny. De inventarisatie is door de houder en de nanny ondertekend.

### **Conclusie**

Gastouderbureau TopNanny heeft een beleid veiligheid en gezondheid dat voldoet aan de Wko.

### **Meldcode kindermishandeling**

De houder heeft een meldcode kindermishandeling vastgesteld die voldoet aan de beschreven eisen.

Gastouderbureau TopNanny heeft een bemiddelingsmedewerker aangewezen als aandachtfunctionaris.

Het gebruik en de kennis van de meldcode bij de nanny's wordt bij de risico-inventarisatie bezoeken besproken. Het gebruik en de kennis van de meldcode bij de bemiddelingsmedewerkers wordt op de reguliere overleggen geagendeerd. De bemiddelingsmedewerkers hebben een E-learningmodule gevolgd. Nanny's en bemiddelingsmedewerkers kunnen voor vragen terecht bij de aandachtsfunctionaris.

De voorwaarde met betrekking tot het handelen in overeenstemming met de wettelijke meldplicht is niet beoordeeld omdat de houder heeft aangegeven dat er zich op deze locatie de afgelopen periode geen situatie heeft voorgedaan waarop de meldplicht van toepassing is.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau
- Meldcode kindermishandeling

## Ouderrecht

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'ouderrecht'. Per aspect worden eerst de bevindingen beschreven over het gastouderbureau. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

### Informatie

De houder laat in de schriftelijke overeenkomsten tussen nanny's, vraagouders en het gastouderbureau de verschillende bedragen inzichtelijk en duidelijk zien. Van de nanny's wordt een zogenaamde 'profielchets' gemaakt. Alle kosten zijn hierin inzichtelijk voor de vraagouders opgenomen. Documenten die ondertekend moeten worden hebben bij de steekproef allen een originele handtekening.

### **Conclusie**

Gastouderbureau TopNanny geeft voldoende gedetailleerde informatie over de opvangkosten. Het gastouderbureau voldoet daarmee aan de Wko.

Gebruikte bronnen:

- Interview houder gastouderbureau
- Schriftelijke overeenkomsten met een vraagouder,
- Profielchets van een nanny

## Kwaliteit gastouderbureau

Dit hoofdstuk belicht de inspectiebevindingen over het domein 'Kwaliteit gastouderbureau'. Per aspect worden eerst de bevindingen beschreven over het gastouderbureau. Daarna volgt een oordeel op basis van de wettelijke criteria.

### Kwaliteitscriteria

Tijdens de inspectie heeft de houder ondertekende documenten overhandigd van de voortgangsgesprekken met de nanny en de risico-inventarisaties van de voorziening van gastouderopvang. Het betreft documenten uit een steekproef van ongeveer 10%. Uit deze steekproef blijkt tijdens de inspectie dat de evaluatie formulieren door de nanny, ouder en de bemiddelingsmedewerker worden ondertekend. Alle formulieren zijn ondertekend door de betrokken partijen en de formulieren zijn voorzien van een datum.

Tijdens de inspectie vertelt de houder dat de bemiddelingsmedewerkers de voortgangsgesprekken met de nanny's en de evaluatiegesprekken met de vraagouders combineren. De houder van gastouderbureau TopNanny vertelt dat de gesprekken op deze manier een meerwaarde voor de kwaliteit van de opvang betekenen. Een nadeel kan zijn dat het gesprek uitgesteld moet worden, omdat een van de partijen verhinderd is.

Soms worden de voortgangsgesprekken met de nanny's gecombineerd met de risico-inventarisatie bezoeken tot een contactmoment.

Deze werkwijze, het combineren van gesprekken en de uitvoering van de risico-inventarisatie, betekent in sommige gevallen dat het opvangadres niet aantoonbaar tweemaal per jaar wordt bezocht. Tijdens de inspectie blijkt dit bijvoorbeeld uit het ontbreken van een schriftelijk vastgelegd evaluatie gesprek met de vraagouder.

Tijdens de inspectie bij gastouderbureau TopNanny ontbreken in de steekproef 5 schriftelijk vastgelegde evaluatiemomenten met de vraagouders. De houder heeft na overleg en overreding informatie met betrekking tot de afspraken voor de evaluatie overlegd. Bij twee vraagouders is de evaluatie inmiddels uitgevoerd. Bij 2 vraagouders zijn afspraken in december gepland. Van een vraagouder is een reactie op een verzoek tot een evaluatie gesprek ontvangen.

### **Conclusie**

Na overleg en overreding voldoet Gastouderbureau TopNanny aan de Wko voor wat betreft de kwaliteitscriteria.

### Administratie gastouderbureau

De houder maakt voor de administratie van haar nanny bemiddelingsbureau gebruik van het programma 'Rosa'. Dit is een digitaal programma dat de administratie van een gastouderbureau ondersteunt. De houder heeft daarnaast een papieren archief. In de digitale administratie is een overzicht van gastouders, vraagouders, kinderen en koppelingen te zien. Ook de kassiersfunctie is digitaal te volgen.

Dit gastouderbureau heeft 3 bemiddelingsmedewerkers in dienst. Het papieren archief bevat kopieën van de verschillende documenten van de nanny's en de vraagouders. Tijdens de inspectie heeft de inspecteur een steekproef van 8 willekeurige voorzieningen van gastouderopvang genomen. Uit deze gegevens concludeert de inspecteur dat:

- De kassiersfunctie inzichtelijk is en volgens de gestelde eisen verloopt.
- De houder geldige verklaringen omtrent het gedrag van de nanny's uit de steekproef heeft overhandigd.
- De houder de diploma's van de nanny's uit de steekproef heeft overhandigd. Deze voldoen aan de eisen.
- De houder de overzichten van de oudercommissie, bemiddelde kinderen, aangesloten nanny's en de data van de bezoeken aan de gastouders heeft overhandigd.

### **Conclusie**

De administratie van gastouderbureau TopNanny voldoet aan de Wko.

Gebruikte bronnen:



- Interview houder gastouderbureau
- Verklaringen omtrent het gedrag
- Risico-inventarisatie veiligheid (8 voorzieningen gastouderopvang)
- Risico-inventarisatie gezondheid (8 voorzieningen gastouderopvang)

## Inspectie-items

<b>Pedagogisch beleid</b>
<b>Pedagogische praktijk</b>
De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders het pedagogisch beleid uitvoeren. (art 1.56 lid 1 en 1.56b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
<b>Personeel</b>
<b>Verklaring omtrent het gedrag</b>
De houder en personen werkzaam bij een onderneming waarmee de houder het gastouderbureau exploiteert zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag die is afgegeven na 1 maart 2013. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
Een verklaring omtrent het gedrag van personen werkzaam bij de onderneming is vóór aanvang van de werkzaamheden aan de houder van het gastouderbureau overgelegd en is op dat moment niet ouder dan twee maanden. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
<b>Veiligheid en gezondheid</b>
<b>Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid</b>
De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de veiligheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt. (art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 2 en 1.56b lid 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 5 lid 3 Besluit registers kinderopvang en peuterspeelzaalwerk)
De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid. (art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 1.56b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de gezondheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt. (art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 2, 1.56b lid 6 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 5 lid 3 Besluit registers kinderopvang en peuterspeelzaalwerk)
De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders handelen volgens de opgestelde risico-inventarisatie gezondheid. (art 1.49 lid 3 sub a, 1.56 lid 1 en 1.56b lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
<b>Meldcode kindermishandeling</b>
De houder heeft een meldcode kindermishandeling vastgesteld welke voldoet aan de beschreven eisen. (art 1.51a lid 1 en 5 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 8 lid 1 en 2 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)
De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode bij het personeel. (art 1.51a lid 4 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
De houder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode bij alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders. (art 1.51a lid 4 en 1.56 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

## Ouderrecht

### Informatie

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

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

## Kwaliteit gastouderbureau

### Kwaliteitscriteria

De houder draagt er zorg voor dat ieder opvangadres minstens twee maal per jaar wordt bezocht, waarbij het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder een onderdeel is van één van deze bezoeken.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11a lid 1 sub d en f Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

De houder evalueert jaarlijks mondeling de gastouderopvang met de vraagouders en legt deze schriftelijk vast.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 9 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11a lid 1 sub e Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen)

### Administratie gastouderbureau

De administratie van het gastouderbureau bevat een schriftelijke overeenkomst per vraagouder.

(art 1.51b lid 1 en 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub c Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat kopieën van de verklaringen omtrent gedrag van de gastouders en andere personen zoals huisgenoten van 18 jaar en ouder die op hetzelfde adres hun hoofdverblijf hebben, vrijwilligers en stagiair(e)s.

(art 1.56 en 1.56b lid 3 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub b Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van de vraagouders aan het gastouderbureau inzichtelijk.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub d Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder inzichtelijk.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub e Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 7 lid 4 Besluit kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen; art 11 lid 3 en 2 sub c Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

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

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 2 sub d Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat één overzicht van alle bij dat gastouderbureau werkzame beroepskrachten.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 2 sub a Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat één overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen.

(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 2 sub f Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat één overzicht van alle bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders.  
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub a Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang.  
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub f Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per vraagouder.  
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 3 sub g Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

De administratie van het gastouderbureau is zodanig ingericht dat de gegevens tijdig kunnen worden verstrekt ter controle op de naleving van de wettelijke eisen die voor het gastouderbureau gelden.  
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 1 Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

Het gastouderbureau stelt de administratie onverwijld beschikbaar op verzoek van de toezichthouder indien deze niet op de plaats van de vestiging aanwezig is.  
(art 1.56 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen; art 11 lid 4 Regeling Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)

## Gegevens voorziening

### Opvanggegevens

Naam voorziening : Gastouderbureau TopNanny  
Website : <http://www.topnanny.nl>  
Aantal kindplaatsen :

### Gegevens houder

Naam houder : Gastouderbureau TopNanny  
Adres houder : Gouw 62  
Postcode en plaats : 1441CR Purmerend  
Website : [www.topnanny.nl](http://www.topnanny.nl)  
KvK nummer : 57981027  
Aansluiting geschillencommissie : Nee

## Gegevens toezicht

### Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Zaanstreek-Waterland  
Adres : Vurehout 2  
Postcode en plaats : 1507EC ZAANDAM  
Telefoonnummer : 0900-2545454  
Onderzoek uitgevoerd door : Marianne Dekker  
Anita Revenboer

### Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Purmerend  
Adres : Postbus 15  
Postcode en plaats : 1440AA PURMEREND

### Planning

Datum inspectie : 30-11-2015  
Opstellen concept inspectierapport : 28-12-2015  
Zienswijze houder : 10-01-2016  
Vaststelling inspectierapport : 11-01-2016  
Verzenden inspectierapport naar houder : 11-01-2016  
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 11-01-2016  
Openbaar maken inspectierapport : 01-02-2016

## Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

Geachte mevrouw Dekker,

1. a.v. het inspectiebezoek op 30-11-2015 hebben wij intern overleg gehad m.b.t. het uitvoeren van de huisbezoeken. Doordat het in veel gevallen lastig te realiseren blijkt nanny en vraagouder voor 2 huisbezoeken per jaar samen te laten komen, omdat dit voor vraagouders met drukke, verantwoordelijke banen moeilijk valt te plannen, hebben wij onze werkwijze hier direct op aangepast. Het voortgangsgesprek zal vanaf heden met de nanny alleen plaatsvinden, hiervan wordt een schriftelijk verslag opgesteld en ter ondertekening naar vraagouder en nanny gestuurd voor in het dossier. Het evaluatiegesprek zal jaarlijks gebeuren en TopNanny verzoekt de vraagouder hierbij aanwezig te zijn. Tijdens één van de huisbezoeken zal de jaarlijkse Risico Inventarisatie worden herhaald.

Hartelijke groet,

Cindy Schuurink  
Directeur TopNanny BV