



Inspectierapport

Professional Nanny (GOB)

Het Hoogt 466
1025 HM Amsterdam

Registratienummer: 429008661

Toezi hthouder: GGD Amsterdam

In opdracht van: Gemeente Amsterdam

Datum inspectie: 26-02-2018

Type onderzoek: Jaarlijks onderzoek

Status: definitief

Datum vaststellen inspectierapport: 20-03-2018

Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

Personeel

Veiligheid en gezondheid

Ouderrecht

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Inspectie-items

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Op 26 februari 2018 is op grond van artikel 1.62, tweede lid van de Wet kinderopvang een onaangekondigd jaarlijks onderzoek uitgevoerd.

In dit onderzoek is naar aanleiding van het risicoprofiel slechts een beperkt aantal kwaliteitseisen onderzocht, namelijk op het gebied van het pedagogisch klimaat, de eisen aan het personeel, het ouderrecht en kwaliteit gastouderbureau. Ook is de uitvoering van het veiligheids- en gezondheidsbeleid beoordeeld. De kwaliteitseisen die zijn onderzocht staan achter in het rapport vermeld.

De toezichthouder heeft de houder in de gelegenheid gesteld om na het inspectiebezoek nog documenten aan te leveren. Deze documenten heeft de toezichthouder diezelfde dag nog ontvangen en beoordeeld onder de betreffende kwaliteitseisen.

Beschouwing

Organisatie

Gastouderbureau Professional Nanny is een eenmanszaak. De houder is tevens (de enige) bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau en verantwoordelijk voor de begeleiding en bemiddeling van 14 actieve gastouders en 14 vraagouders. Er vindt momenteel alleen opvang plaats op het vraagouderadres. Het gastouderbureau opereert landelijk, maar biedt op dit moment vooral gastouderopvang in Amsterdam en de omliggende gemeenten. Er is geen klachtcoördinator en vertrouwenspersoon aangesteld. De houder vervult zelf deze functies, evenals de functie van aandachtsfunctionaris huiselijk geweld.

Het gastouderbureau biedt jaarlijks 1 à 2 trainingen aan de gastouders aan waar actuele ontwikkelingen, zoals veranderende privacywetgeving en het Personenregister Kinderopvang worden behandeld. Ook pedagogische onderwerpen komen aan bod. Deze trainingen zijn verplicht.

Resultaten onderzoek

Het gastouderbureau voert een inzichtelijke administratie, waarbij gebruikgemaakt wordt van een digitaal en een papieren dossier per vraagouder. De informatie en documenten van de gastouder worden toegevoegd aan het vraagouderdossier.

De bemiddelingsmedewerker is bij alle intakegesprekken (zowel de gesprekken met de vraag- als met de gastouder), koppelingsgesprekken en voortgangsgesprekken aanwezig. Alle intakegesprekken met de gastouder vinden plaats op de opvanglocatie.

De toezichthouder heeft in een steekproef de dossiers van drie gastouders en de dossiers van de bijbehorende vraagouders onderzocht en geconstateerd dat de administratie van de houder aan alle gestelde eisen voldoet.

Advies aan college van B&W

De toezichthouder heeft in dit onderzoek geen overtredingen geconstateerd en adviseert om dit rapport ter kennisname in ontvangst te nemen.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

Pedagogische praktijk

Onderzocht is op welke wijze de houder er zorg voor draagt dat alle bij het gastouderbureau aangesloten gastouders het pedagogisch beleid uitvoeren. Dit gebeurt op verschillende manieren. Zo wordt het pedagogisch beleid met hen besproken tijdens het kennismakingsgesprek en het intakegesprek. Ook wordt het voorafgaand aan de registratie van de gastouder nogmaals doorgenomen. Tevens krijgt de gastouder het beleidsplan per e-mail toegestuurd. Als er verschil is in pedagogische visie, of als de visie niet past binnen het kader van het pedagogisch beleidsplan, gaat de houder geen bemiddelingsrelatie met de gastouder aan.

Gemiddeld binnen drie maanden na aanvang van de opvang heeft de houder een gesprek met de gastouder, waarin de eerste ervaringen van de gastouder worden besproken. Tijdens de huisbezoeken vinden er minimaal twee keer per jaar begeleidingsgesprekken plaats, waarin de pedagogische praktijk en het pedagogisch beleid met de gastouder worden doorgenomen. Naast deze begeleidingsgesprekken heeft de houder door het jaar heen telefonisch contact of mailcontact met de gastouder om de voortgang van de opvang te bespreken; de gastouder krijgt daarbij de gelegenheid om pedagogische vraagstukken voor te leggen.

Daarnaast worden jaarlijks 1 à 2 trainingen gegeven, waarvoor deelname verplicht is gesteld. In deze trainingen worden onder andere onderdelen van het pedagogisch beleidsplan besproken. Als een gastouder niet kan deelnemen aan de training, maakt de houder een individuele afspraak met de gastouder en wordt alle informatie uit de training besproken.

Gebruikte bronnen:

- Document: 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', ontvangen op 31 januari 2018
- Gesprek met de houder

Verklaring omtrent het gedrag

De houder en tevens enige bemiddelingsmedewerker beschikt over een geldige verklaring omtrent het gedrag. De verklaring omtrent het gedrag is afgegeven na 1 maart 2013. Tevens is de houder op de hoogte van de invoering van het Personenregister Kinderopvang en treft zij maatregelen om er zorg voor te dragen dat zijzelf en de aangesloten gastouders en andere personen die hieraan moeten voldoen hiervan op de hoogte zijn, zich inschrijven en gekoppeld worden.

Personeelsformatie per gastouder

Ten tijde van het onderzoek zijn veertien gastouders die gekoppeld zijn aan het gastouderbureau geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK). De gastouders worden begeleid en bemiddeld door de houder, die tevens als bemiddelingsmedewerker werkt.

De houder is fulltime bezig met werkzaamheden voor het gastouderbureau.

De houder draagt er zorg voor dat per aangesloten gastouder op jaarbasis ten minste zestien uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling. Jaarlijks vinden er 1 à 2 trainingen plaats die verplicht zijn voor alle gastouders (de training duurt vijf uur); er zijn minimaal twee evaluatie/begeleidingsgesprekken op de opvanglocatie; en gedurende het jaar is er per e-mail of telefoon meerdere keren contactmo. Als een gastouder hier behoefte aan heeft, worden vaker gesprekken ingepland.

De houder houdt in een overzicht per gastouder de uren bij die besteed worden aan begeleiding en bemiddeling. In dit overzicht zijn niet de kortere contactmomenten opgenomen, zoals e-mail en telefonisch contact, maar wel de huisbezoeken en de trainingen die gevolgd zijn. Uit een steekproef onder drie gastouders is gebleken dat bij deze gastouders ten minste zestien uur is besteed aan bemiddeling en begeleiding.

Gebruikte bronnen:

- Afschrift verklaring omtrent het gedrag, al in het bezit van de toezichthouder
- Administratie gastouderbureau, ingezien tijdens het inspectiebezoek
- Document 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', retour ontvangen op 31 januari 2018
- Document 'Overzicht medewerkers', retour ontvangen op 31 januari 2018
- Website www.landelijkregisterkinderopvang.nl, geraadpleegd op 22 februari 2018
- Gesprek met de houder

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

De houder inventariseert samen met de gastouder de veiligheidsrisico's op elk opvangadres en in elke voor de kinderen toegankelijke ruimte en stelt een risico-inventarisatie vast. De houder verklaart tijdens het inspectiebezoek dat de risico-inventarisatie voorafgaand aan de opvang gedaan wordt, en vervolgens minimaal jaarlijks wordt herhaald. Indien nodig wordt deze tussentijds geactualiseerd als bijvoorbeeld de (leeftijds)samenstelling van de op te vangen kinderen wijzigt of als er verbouwingen aan de opvanglocatie plaatsvinden.

De gastouder wordt onder andere tijdens het uitvoeren van de risico-inventarisatie op de hoogte gesteld van de aanwezige risico's en de te nemen maatregelen (zowel de eenmalig uit te voeren acties als afspraken en instructies). Bij het uitvoeren van de risico-inventarisaties worden ook locatiespecifieke risico's geïnventariseerd, waarvoor tevens maatregelen worden opgesteld. Zo ligt een van de opvanglocaties tussen allemaal slootjes. In de risico-inventarisatie is opgenomen dat de kinderen altijd een zwemvest moeten dragen als zij buiten spelen. (Gedrags-)afspraken worden onder andere vastgelegd in het plan van aanpak. Voor de eenmalige, nog uit te voeren acties worden termijnen vastgelegd. De houder neemt contact op met de gastouder en eventueel de vraagouder om te controleren of de acties zijn uitgevoerd.

De vraagouder is tevens bij de uitvoering van de risico-inventarisatie aanwezig en heeft een map waarin het document is opgenomen.

Op basis van een steekproef bestaande uit drie gastouders is gebleken dat het gastouderbureau er zorg voor draagt dat op iedere opvanglocatie een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid is uitgevoerd.

Gebruikte bronnen:

- Administratie gastouderbureau, ingezien tijdens het inspectiebezoek
- Document 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', retour ontvangen op 31 januari 2018
- Gesprek met de houder

Informatie

Het gastouderbureau sluit een bemiddelingsovereenkomst af met de vraagouder(s). In deze schriftelijke overeenkomst, genaamd 'Bemiddelingsovereenkomst tussen professional Nanny en ouder(s)', is in artikel 7a opgenomen welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (de uitvoeringskosten) en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat.

Gebruikte bronnen:

- 'Bemiddelingsovereenkomst tussen professional Nanny en ouder(s)' (versie onbekend), per e-mail ontvangen op 26 februari 2018
- Gesprek met de houder

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Kwaliteitscriteria

De houder draagt er zorg voor dat per voorziening voor gastouderopvang beoordeeld wordt hoeveel kinderen van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden. Professional Nanny bemiddelt momenteel alleen voor opvang die op het adres van de vraagouders plaatsvindt. Tijdens het intakegesprek met de gastouder wordt gesproken over het aantal op te vangen kinderen. Er wordt dan onder andere rekening gehouden met de capaciteiten en de wensen van de gastouder. Per opvangvoorziening wordt beoordeeld hoeveel kinderen en van welke leeftijd er verantwoord kunnen worden opgevangen. Dit wordt onder andere bepaald aan de hand van de binnenruimte (de oppervlakte, de slaapplekken en de speelmogelijkheden) en de buitenruimte (de oppervlakte en de speelmogelijkheden). De houder verklaart dat er momenteel geen gastouders zijn die zijn aangesloten bij een tweede gastouderbureau, waardoor het inzichtelijk is welke en hoeveel kinderen er zijn geplaatst. Mocht dit wel voorkomen, dan zegt de houder tevens rekening te houden met kinderen die mogelijk via een ander gastouderbureau zijn geplaatst.

Uit de steekproef, gehouden onder drie gastouders, blijkt dat het gastouderbureau zorg draagt voor intakegesprekken met zowel de gast- als vraagouders. Het gastouderbureau en de vraagouder(s) stellen tijdens het intakegesprek een profiel op waaraan de gastouder dient te voldoen en alle zakelijke afspraken worden doorgesproken met de vraagouder(s). Vervolgens stelt het gastouderbureau een vacature op voor een gastouder met daarin de selectiecriteria waaraan de gastouder moet voldoen en het opgestelde profiel. Als er een passende gastouder is gevonden dan wordt er een kennismakingsgesprek gepland door de houder met de gastouder. In dit gesprek worden onder andere de wet- en regelgeving, de motivatie en alle zakelijke afspraken zoals arbeidsvoorwaarden en salaris besproken. Dit gesprek vindt plaats op het gastouderbureau of een andere plek waar de gastouder en de houder hebben afgesproken. Als er een match lijkt te zijn, vindt er vervolgens een kennismakingsgesprek/intake plaats op de opvanglocatie tussen de vraagouder(s) en de gastouder. Bij dit gesprek is de houder aanwezig. Als het gesprek goed is verlopen, draait de gastouder enkele keren mee in het gezin en als dit bevalt voor alle partijen dan vindt er een koppelingsgesprek plaats met de houder, de vraagouder(s) en de gastouder op het opvangadres. Tijdens dit gesprek worden de afspraken nogmaals doorgenomen, wordt de bemiddelingsovereenkomst met de gastouder getekend en krijgt de gastouder de documenten voor de VOG-aanvraag en de EHBO-cursus.

De houder draagt er zorg voor dat ieder opvangadres minstens tweemaal per jaar wordt bezocht, waarin het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder een onderdeel is van één van deze bezoeken. De risico-inventarisatie wordt tevens minimaal één keer per jaar herhaald op het opvangadres tijdens één van de twee huisbezoeken. Daarnaast wordt de opvang jaarlijks met de vraagouder(s) geëvalueerd en vindt er schriftelijke verslaglegging van plaats. De houder verklaart dat er altijd mogelijkheid is, voor zowel vraagouders als gastouders, om extra gesprekken of bezoeken in te plannen en dat hier regelmatig gebruik van wordt gemaakt.

Alle bezoeken op de opvanglocatie worden bijgehouden in een digitaal overzicht per gastouder.

Administratie gastouderbureau

De overeenkomst die het gastouderbureau aangaat met de vraagouder bevat alle wettelijk verplichte onderdelen.

Uit een steekproef gehouden onder drie gastouders en de bijbehorende vraagouders is gebleken dat de administratie van de houder de volgende onderdelen bevat:

- contracten tussen het gastouderbureau en de vraagouders;
- kopieën van de verklaringen omtrent het gedrag van de gastouders en andere personen zoals huisgenoten van 18 jaar en ouder die op hetzelfde adres hun hoofdverblijf hebben, vrijwilligers en stagiairs;
- een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie;
- een overzicht van alle bij dat gastouderbureau werkzame beroepskrachten;
- een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen;
- een overzicht van alle bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders.

Tijdens het inspectiebezoek kunnen de gevraagde gegevens gemakkelijk worden getoond.

De houder vertelt dat op de 25ste van elke maand de gastouder de urenlijsten per e-mail naar de vraagouder en het gastouderbureau stuurt. De vraagouder accordeert het overzicht van de opvanguren per e-mail aan het gastouderbureau. Vervolgens wordt er een factuur opgemaakt en verzonden naar de vraagouder. Voor de facturering is de urenstaat leidend. De houder verklaart vaak diezelfde dag de gastouder te betalen, maar uiterlijk binnen één à twee dagen na ontvangst van de betaling het bedrag aan de gastouder over te maken. De toezichthouder heeft aan de hand van de facturen over de maanden december en januari 2017/2018 bij drie gastouders en de bijbehorende vraagouders de geldstromen bekeken. In de administratie is de betaling door de vraagouders aan het gastouderbureau inzichtelijk, evenals de betaling van het gastouderbureau aan de gastouders.

Zowel de jaaroverzichten per vraagouder als de jaaroverzichten per voorziening voor gastouderopvang voldoen aan de wettelijke eisen.

Gebruikte bronnen:

- 'Bemiddelingsovereenkomst tussen professional Nanny en ouder(s)' (versie onbekend), per e-mail ontvangen op 26 februari 2018
- Diverse jaaropgaves van gast- en vraagouders, ontvangen op 26 februari 2018
- Overzicht opgevangen kinderen, ontvangen op 26 februari 2018
- Administratie gastouderbureau, ingezien tijdens het inspectiebezoek
- Gesprek met de houder

Inspectie-items

Pedagogisch beleid

Pedagogische praktijk

- De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders het pedagogisch beleid uitvoeren.

Personeel

Verklaring omtrent het gedrag

- 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 vanaf 1 maart 2013.

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.

Veiligheid en gezondheid

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

- De houder 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.
- De houder 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 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.
- De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie veiligheid inzichtelijk is voor de vraagouders.

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.

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Kwaliteitscriteria

- De houder draagt er zorg voor dat per voorziening voor gastouderopvang beoordeeld wordt hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden.
- De houder draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders tijdens de opvang de voorgeschreven voertaal gebruiken.
(art 1.55 lid 1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen)
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 vastgestelde gedragscode.
- De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de gastouder. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.
- De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de vraagouder. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.
- De houder draagt zorg voor een koppelingsgesprek voor elke nieuwe koppeling tussen vraag- en gastouder in de woning waar de opvang plaatsvindt. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.
- De houder draagt er zorg voor dat een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau in ieder geval twee maal 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 evalueert jaarlijks mondeling de gastouderopvang met de vraagouders en legt deze schriftelijk vast.

Administratie gastouderbureau

- De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders, vermeldende in ieder geval naam en adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer.
- 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 stagiar(e)s.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een schriftelijke overeenkomst per vraagouder.
- De administratie van het gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van de vraagouder aan het gastouderbureau blijken.
- De administratie van het gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van het gastouderbureau aan de gastouder blijken.
- De administratie van het 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.
- De administratie van het 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.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekend origineel van de inventarisatie van veiligheid- en gezondheidsrisico's.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij dat gastouderbureau werkzame beroepskrachten.
- De administratie van het gastouderbureau bevat afschriften van alle afgegeven verklaringen omtrent het gedrag van bij het gastouderbureau werkzame personen.
- De administratie van het 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.
- 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.
- Het gastouderbureau stelt de administratie onverwijld beschikbaar op verzoek van de toezichthouder indien deze niet op de plaats van de vestiging aanwezig is.

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : Professional Nanny
KvK-vestigingsnummer : 000023172665
Website : <http://www.professionalnanny.nl>
Aantal kindplaatsen : 0
Gesubsidieerde voorschoolse educatie : Nee

Gegevens houder

Naam houder : Johannetta Teunisse
KvK-nummer : 53289129
Website :

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Amsterdam Inspectie kinderopvang
Postadres : Postbus 2200
Postcode en plaats : 1000 CE AMSTERDAM
Telefoonnummer : 020 555 55 75
Onderzoek uitgevoerd door : Mw. J. van Oostenbrugge

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam : Gemeente Amsterdam
Postadres : Amstel 1
Postcode en plaats : 1011 PN AMSTERDAM

Planning

Datum inspectiebezoek : 26-02-2018
Opstellen concept inspectierapport : 14-03-2018
Zienswijze houder : 20-03-2018
Vaststellen inspectierapport : 20-03-2018
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie : 21-03-2018
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 21-03-2018
Openbaar maken inspectierapport :

Bijlage: Zienswijze houder kindercentrum

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

De houder heeft afgezien van het indienen van een zienswijze.