



Inspectierapport

Professional Nanny (GOB)

Het Hoogt 466
1025 HM Amsterdam

Registratienummer: 429008661

ToeziChthouder: GGD Amsterdam

In opdracht van: Gemeente Amsterdam

Datum inspectie: 03-04-2017

Type onderzoek: Jaarlijks onderzoek

Status: definitief

Datum vaststellen inspectierapport: 24-04-2017

Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

Personeel

Ouderrecht

Kwaliteit gastouderbureau

Inspectie-items

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Op 3 april 2017 is op grond van artikel 1.62, tweede lid van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen een aangekondigd jaarlijks onderzoek uitgevoerd.

In dit onderzoek is naar aanleiding van het risicoprofiel slechts een beperkt aantal kwaliteitseisen onderzocht, namelijk de kwaliteitseisen op het gebied van het pedagogisch klimaat, de eisen aan het personeel, de eisen met betrekking tot het ouderrecht en de eisen aan de administratie van het gastouderbureau. De kwaliteitseisen die zijn onderzocht staan achter in het rapport vermeld.

De houder is in de gelegenheid gesteld om binnen de onderzoekstermijn een aantal beleidsstukken na te sturen. Op 4 en 24 april 2017 heeft de toezichthouder de gevraagde stukken ontvangen.

Beschouwing

Organisatie

De rechtsvorm van Gastouderbureau Professional Nanny is een eenmanszaak. De exploitatie van het gastouderbureau is gestart op 26 oktober 2011.

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 de functie van aandachtsfunctionaris meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld.

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. Jaarlijks vinden er twee verplichte trainingen voor alle gastouders plaats, waarin onder andere pedagogische onderwerpen aan bod komen.

De toezichthouder heeft steekproefsgewijs de dossiers van twee 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

De houder van het gastouderbureau draagt er zorg voor dat de aangesloten gastouders het pedagogisch beleid uitvoeren. Zo wordt het pedagogisch beleid met hen besproken tijdens het kennismakingsgesprek en het intakegesprek. Tevens krijgt de gastouder het beleidsplan per e-mail toegestuurd. Gemiddeld binnen drie maanden na aanvang van de opvang heeft de bemiddelingsmedewerker 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 bemiddelingsmedewerker minimaal één keer in de twee à drie maanden contact met de gastouder om de voortgang van de opvang te bespreken; de gastouder krijgt daarbij de gelegenheid om pedagogische vraagstukken voor te leggen.

Tevens worden er jaarlijks twee trainingen gegeven, waarbij 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, is deze verplicht om de informatie van de gegeven training te verwerken in een huiswerkopdracht. Deze opdracht wordt vervolgens besproken met de bemiddelingsmedewerker.

Gebruikte bronnen:

- Document: 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', ontvangen d.d. 29 maart 2017
- 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.

Personeelsformatie per gastouder

De houder draagt er zorg voor dat er per aangesloten gastouder op jaarbasis ten minste 16 uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling. Jaarlijks vinden er twee trainingen plaats die verplicht zijn voor alle gastouders (de training duurt van 10.00 tot 16.00 uur), zijn er minimaal twee evaluatie/begeleidingsgesprekken op de opvanglocatie en zijn er door het jaar heen meerdere contactmomenten per e-mail of telefoon. Als een gastouder hier behoefte aan heeft, worden er vaker gesprekken ingepland.

De houder verklaart dat de uren die besteed worden aan begeleiding en bemiddeling in een overzicht per gastouder worden bijgehouden. Uit een steekproef van twee gastouders is gebleken dat bij de gastouders tenminste 16 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 29 maart 2017
- Website www.landelijkregisterkinderopvang.nl, geraadpleegd op 3 april 2017
- 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 ouders', is opgenomen welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (uitvoeringskosten) en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat.

Gebruikte bronnen:

- 'Bemiddelingsovereenkomst tussen professional Nanny en ouders' (versie onbekend), per e-mail ontvangen op 4 april 2017
- Gesprek met de houder

Kwaliteitscriteria

De houder verklaart dat zij per opvangvoorziening beoordeelt hoeveel kinderen en van welke leeftijd er verantwoord kunnen worden opgevangen. Dit wordt onder andere beoordeeld aan de hand van de binnenruimte (de oppervlakte, de slaapplekken en de speelgelegenheden), de buitenruimte (de oppervlakte en de speelgelegenheden) en de capaciteiten van de gastouder. 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 zo zijn, dan zegt de houder tevens rekening te houden met kinderen die mogelijk via een ander gastouderbureau zijn geplaatst.

Uit de steekproef, gehouden onder twee 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, waarbij 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 de mogelijkheid er altijd is voor zowel vraagouders als gastouders om extra gesprekken of bezoeken in te plannen en dat hier regelmatig gebruik van wordt gemaakt.

Administratie gastouderbureau

In dit jaarlijkse inspectieonderzoek zijn steekproefsgewijs de dossiers van twee gastouders en de daaraan gekoppelde vraagouders bekeken. Hieruit is gebleken dat de overeenkomst die het gastouderbureau aangaat met de vraagouder, genaamd 'Bemiddelingsovereenkomst tussen Professional Nanny en ouders', niet alle wettelijk verplichte onderdelen bevat. Zo ontbreken in de overeenkomst het (woon)adres van het kind en het LRKP-nummer van de gastouder. De houder verklaart in een telefoongesprek op 24 april 2017 de bemiddelingsovereenkomsten tussen het gastouderbureau en de vraagouders direct te hebben aangepast. Op 24 april 2017 heeft de houder alle bemiddelingsovereenkomsten die het gastouderbureau met vraagouders is aangegaan toegestuurd. De houder licht toe in de e-mail dat zij de bemiddelingsovereenkomsten heeft aangepast en dat deze gewijzigde overeenkomsten op 23 april 2017 naar alle vraagouders zijn toegestuurd. De aangepaste bemiddelingsovereenkomsten bevatten het (woon)adres van het kind en het LRKP-nummer van de gastouder. Uit de toegestuurde documenten blijkt dat de aangepaste overeenkomst alle verplichte wettelijke onderdelen bevat.

Uit de genomen steekproef blijkt dat het gastouderbureau er zorg voor draagt dat kopieën van de verklaringen omtrent het gedrag van de gastouders onderdeel zijn van de administratie van het gastouderbureau. Ditzelfde geldt voor de ondertekende versies van de risico-inventarisatie en het bijbehorende plan van aanpak.

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 februari en maart 2017 bij twee 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.

De jaaroverzichten per vraagouder voldoen aan de daaraan gestelde eisen.

Uit de genomen steekproef blijkt dat in één van de jaaroverzichten per voorziening voor gastouderopvang de geboortedatum van de gastouder, de gemiddelde uurprijs per kind per jaar en het LRKP-nummer ontbreekt. In het andere jaaroverzicht dat is beoordeeld ontbreekt alleen de gemiddelde uurprijs per kind. De onderzochte jaaroverzichten voldoen daarmee niet aan de gestelde eisen van de voorzieningen voor gastouderopvang. De houder verklaart in een telefoongesprek op 24 april 2017 dat zij direct de jaaroverzichten per voorziening voor gastouderopvang zal aanpassen en stuurt diezelfde dag aangepaste jaaroverzichten toe. De houder schrijft in de e-mail dat deze aangepaste jaaroverzichten inmiddels aan alle gastouders zijn toegestuurd. Dit gewijzigde

jaaroverzicht bevat alle verplichte wettelijke onderdelen.

Gebruikte bronnen:

- Document 'Bemiddelingsovereenkomst tussen Professional Nanny en ouder(s)', versie onbekend, ontvangen op 4 april 2017
- Document 'Bemiddelingsovereenkomst tussen Professional Nanny en ouder(s)', versie onbekend, ontvangen op 24 april 2017
- Document 'Arbeidsovereenkomst tussen nanny en ouder(s): dienstverlening aan huis', versie onbekend, ontvangen op 4 april 2017
- Document 'Overeenkomst tussen vraagouder en ZZP-nanny', versie onbekend, ontvangen op 4 april 2017
- Document 'Schriftelijke vragenlijst gastouderbureau', retour ontvangen op 29 maart 2017
- Document 'Informatie over het aanstellen van een nanny aan huis', versie onbekend, ontvangen tijdens het inspectiebezoek
- Diverse jaaropgaves van gast- en vraagouders, ontvangen tijdens het inspectiebezoek
- Jaaroverzichten per voorziening voor gastouderopvang, ontvangen op 24 april 2017
- 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 na 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.

Ouderrecht

Informatie

- De houder van het 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.

Kwaliteit gastouderbureau

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.
- De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de vraagouder.
- De houder draagt zorg voor een koppelingsgesprek voor elke nieuwe koppeling tussen vraag- en gastouder in de woning waar de opvang plaats vindt.
- 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.
- De houder evalueert jaarlijks mondeling de gastouderopvang met de vraagouders en legt deze schriftelijk vast.

Administratie gastouderbureau

- De administratie van het gastouderbureau bevat een schriftelijke overeenkomst per vraagouder.
- 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.
- In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van de vraagouders aan het gastouderbureau inzichtelijk.
- In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder inzichtelijk.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang.
- De administratie van het gastouderbureau bevat een jaaroverzicht per vraagouder.
- 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. Jochems

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

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

Planning

Datum inspectiebezoek : 03-04-2017
Opstellen concept inspectierapport : 12-04-2017
Zienswijze houder : 24-04-2017
Vaststellen inspectierapport : 24-04-2017
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie : 28-04-2017
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 28-04-2017
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.