

Inspectierapport
Gastouderbureau
Roodkapje
Zutphen e.o.

Toezichthouder : Mw. M. Poortinga en mw. J. van Marle
Datum inspectiebezoek : 11-08-2009

Inhoudsopgave

Inleiding

Algemene gegevens gastouderbureau

Overzicht bevindingen toezichthouder per inspectie onderdeel (domein)

Zienswijze houder gastouderbureau

Beschouwing toezichthouder

Afspraken tussen houder gastouderbureau en toezichthouder

Advies aan de gemeente

Algemene gegevens toezicht

Planning

Het inspectieonderzoek:

Uitwerking beoordeling toezichthouder per inspectie-item

Inleiding

Waarom toezicht?

De rijksoverheid stelt aan gastouderbureaus kwaliteitseisen op het gebied van ouderinspraak, personeel, veiligheid en gezondheid, aantal op te vangen kinderen, pedagogisch beleid en pedagogische praktijk, kwaliteit gastouders en opvangwoning, kwaliteit gastouderbureau en klachten. Jonge kinderen zijn kwetsbaar. De kwaliteit van de eerste jaren van een kind heeft grote invloed op zijn latere ontwikkeling. Het aanbieden van verantwoorde kinderopvang in een gezonde en veilige omgeving is daarom belangrijk.

Wie is waarvoor verantwoordelijk?

Het gastouderbureau is verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatief goede kinderopvang. De gemeente is verantwoordelijk voor het toezicht en de handhaving op die kwaliteit. In opdracht van de gemeente voert de GGD inspecties uit en beoordeelt of gastouderbureaus aan de gestelde eisen voldoen.

Waarop is het toezicht gebaseerd?

Om de kwaliteit te kunnen beoordelen heeft de rijksoverheid regels in de Wet kinderopvang en in de Beleidsregels kwaliteit kinderopvang geformuleerd¹. Om te kunnen beoordelen of aan deze regels wordt voldaan, is een toetsingskader opgesteld. Hierin staan alle zaken waarover de toezichthouder informatie verzamelt én een oordeel geeft. Alle toezichthouders in Nederland werken met dezelfde veldinstrumenten, zoals vragenlijsten, om op een gestructureerde manier informatie te verzamelen tijdens een inspectiebezoek.

Wat is het doel van het inspectierapport?

De bevindingen van het inspectiebezoek staan in dit inspectierapport. Het doel van dit rapport is:

1. Een oordeel geven over het al dan niet voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen.
2. Aan de gemeente rapporteren in hoeverre het gastouderbureau aan de kwaliteitseisen voldoet en een advies uitbrengen over eventuele vervolgstappen.
3. De (toekomstige) ouders informeren over de mate waarin het gastouderbureau aan de kwaliteitseisen van de Wet kinderopvang voldoet.

Leeswijzer

Dit rapport geeft een overzicht van alle eisen en geeft hierbij aan wat de inspecteur heeft geconstateerd en wat zijn beoordeling is. In het "Overzicht beoordeling" staan de bevindingen van de inspecteur heel kort per inspectiedomein samengevat en in "Het inspectieonderzoek" staan ze per inspectie-item uitgewerkt. Een toezichthouder oordeelt of er aan de gestelde voorwaarde is voldaan ("ja"), of dit niet het geval is ("nee"), of dat hij niet tot een oordeel kon komen ("niet beoordeeld"). Ook bevat het rapport de zienswijze van de houder van het gastouderbureau, de afspraken die gemaakt zijn tussen de inspecteur en de houder en het advies van de inspecteur aan de gemeente met betrekking tot de handhaving. Daarnaast bevat het rapport een aantal basisgegevens van het gastouderbureau, gemeente en toezichthouder.

¹ Normen direct ontleend aan de Wet kinderopvang gelden als eis waarvan niet mag worden afgeweken. Normen ontleend aan de beleidsregel gelden als richtlijn. De houder mag daar eventueel van afwijken, mits hij daarvoor een goede reden heeft en tenminste een gelijkwaardig alternatief biedt voor hetgeen de betreffende norm in de beleidsregel beoogt. Is dat het geval dan is de beleidsregel op dat onderdeel niet van toepassing.

Algemene gegevens gastouderbureau

NAW-gegevens

Naam gastouderbureau : **Gastouderbureau Roodkapje Zutphen e.o**
Adres : Kleine Tonge 43
Postcode en plaats : 7205 EA Zutphen
Telefoon : 06-36353044
Contactpersoon : Mw. L. Duits-Muller
E-mail/website : l.muller@omavanroodkapje.nl
Kwaliteitssysteem : nee
Lid brancheorganisatie : MO-groep

Type opvang

Type opvang : gastouderopvang
Aantal medewerkers gastouderbureau : 1
Aantal koppelingen : 210

NAW-gegevens houder

Naam houder :Mw. L. Duits-Muller
Telefoon : 06-36353044
E-mail/website : www.omavanroodkapje.nl
Naam en adres koepelorganisatie : Gastouderbureau Roodkapje, Raambrug 42,
5531 AG Bladel

Registratiegegevens

Datum registratie : 26.03.2009
Kinderopvang in de zin van de Wet : Ja
Gegevens register conform de praktijk : Ja

Type inspectie

: Aangekondigd
Regulier inspectie bezoek : ja
Onderzoek na melding :
Onderzoek na aanvangsdatum exploitatie :
Nader onderzoek :
(reden nader onderzoek)
Incidenteel onderzoek :
(reden incidenteel onderzoek)

Datum vorig inspectiebezoek : Niet van toepassing

Overzicht bevindingen toezichthouder per inspectiedomein

1. Ouders
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor het instellen van een oudercommissie, het reglement, de samenstelling en werkwijze van de oudercommissie, het adviesrecht van de oudercommissie en de informatieverstrekking aan ouders.
Beoordeling toezichthouder Van de 20 voorwaarden van dit domein: -is aan 10 voorwaarden voldaan -is aan de volgende voorwaarden niet voldaan: 1.2 Instellen oudercommissie, voorwaarde 1 -zijn de volgende voorwaarden niet beoordeeld: 1.2.1.1 t/m 4, 1.2.2.1 t/m 4 -is de volgende voorwaarde niet van toepassing: 1.3.2
2. Personeel
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor verklaringen omtrent het gedrag, passende beroepskwalificatie, voorwaarden en inzet beroepskrachten in opleiding en het gebruik van de Nederlandse taal.
Beoordeling toezichthouder Van de 6 voorwaarden van dit domein: Van de 6 voorwaarden van dit domein: -is aan alle voorwaarden voldaan
3. Veiligheid en gezondheid
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de waarborging van de veiligheid en gezondheid van kinderen. De houder legt in een risico-inventarisatie schriftelijk vast welke risico's de opvang van kinderen met zich meebrengt. Verder gelden normen voor de inhoud en uitvoering van de risico-inventarisatie.
Beoordeling toezichthouder Van de 31 voorwaarden van dit domein: -is aan 29 voorwaarden voldaan -is aan de volgende voorwaarden niet voldaan: 3.1.2 Uitvoering beleid veiligheid, voorwaarde 2 3.2.2 Uitvoering beleid gezondheid, voorwaarde 3
4. Aantal kinderen
Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor het aantal kinderen dat gelijktijdig opgevangen wordt door de gastouders.
Beoordeling toezichthouder Van de 2 voorwaarden van dit domein: -is aan 1 voorwaarde voldaan -is aan de volgende voorwaarde niet voldaan: 4.1 Aantal op te vangen kinderen door gastouder, voorwaarde 1a

5. Pedagogisch beleid en praktijk

Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de aanwezigheid van een pedagogisch beleidsplan, de inhoud van een pedagogisch beleidsplan en de relatie van het beleidsplan met de praktijk. In de praktijk dienen voorwaarden te worden vervuld voor het waarborgen van de emotionele veiligheid van kinderen, de ontwikkeling van de persoonlijke- en de sociale competentie van kinderen en de overdracht van normen en waarden.

Beoordeling toezichthouder

Van de 8 voorwaarden van dit domein:

- is aan 5 voorwaarden voldaan
- is aan de volgende voorwaarden **niet voldaan**:

5.1.1 Inhoud pedagogisch beleidsplan, voorwaarde 1

5.1.2 Pedagogische praktijk, voorwaarde 2

- is de volgende voorwaarde niet van toepassing: 5.1.1.4

6. Kwaliteit gastouders en opvangwoning

Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor zowel de kwaliteit van de gastouders als voor de kwaliteit van de woning waarin de kinderen opgevangen worden.

Beoordeling toezichthouder

Van de 6 voorwaarden van dit domein:

- is aan alle voorwaarden voldaan

7. Kwaliteit gastouderbureau

Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de kwaliteit van het gastouderbureau en de wijze waarop zij de gastouders begeleidt en de kwaliteit van de opvang bewaakt.

Beoordeling toezichthouder

Van de 5 voorwaarden van dit domein:

- is aan 3 voorwaarden voldaan
- is aan de volgende voorwaarden **niet voldaan**:

7. Kwaliteit gastouderbureau, voorwaarde 2 en 3

8. Klachten

De Wet klachtrecht cliënten zorgsector stelt eisen aan het gastouderbureau. Het gaat hier om een klachtenregeling met waarborgen voor een onafhankelijke afhandeling en het vastleggen in een openbaar verslag. De Wet kinderopvang stelt eisen aan het treffen van een klachtenregeling voor oudercommissies.

Beoordeling toezichthouder

Van de 12 voorwaarden van dit domein:

- is aan 6 voorwaarden voldaan
- zijn de volgende voorwaarden **niet beoordeeld**:

8.1.6 en 7, 8.2.2 t/m 5

Zienswijze houder gastouderbureau

Zienswijze houder gastouderbureau Roodkapje Zutphen e.o.

1.2: Oudercommissie is inmiddels ingesteld. Binnenkort zullen de drie leden van de oudercommissie voor de eerste keer bij elkaar komen.

3.1.2: Op het ongevallenprotocol staan wel degelijk werkafspraken op het gebied van veiligheid en gezondheid vermeld. Dit zal vanaf nu uitgebreider besproken worden tijdens het evaluatiegesprek en dit zal schriftelijk vastgelegd worden.

3.2.2: Alle gastouder zullen binnenkort deelnemen aan de cursus kinder-EHBO. Zij zullen hierna gecertificeerd zijn volgens de eindtermen van het Oranje Kruis. EHBO kennis is op dit moment wel aanwezig; iedere gastouder heeft een kinder-EHBO-boekje van mij ontvangen.

4.1.1: Ten tijde van de inspectie werden er op een locatie door twee gastouders 5 kinderen tegelijkertijd opgevangen gedurende een paar uurtjes. Hier hebben we inmiddels een oplossing voor gevonden en dit zal dan ook niet meer plaatvinden.

5.1.1: Het pedagogisch beleidsplan is inmiddels aangepast en goedgekeurd door GGD Nederland.

5.1.2: Het evaluatieformulier is reeds aangepast en er wordt een verslag gemaakt van ieder evaluatiegesprek, waardoor er een duidelijker beeld ontstaat van de wijze waarop de gastouder pedagogisch handelt.

6.3: Het formulier 'eigen verklaring gastouder' is reeds aangepast, zodat er wordt voldaan aan de wettelijke regelgeving.

7.2: De introductiecursus is in ontwikkeling en zal zo spoedig mogelijk aangeboden worden voor nieuwe gastouders.

7.3: Er is in de afgelopen periode wel degelijk een breed aanbod geweest van themabijeenkomsten over o.a. weerbaarheid, communicatie, onderkenning kindermishandeling en omgaan met moeilijk gedrag. Deze themabijeenkomsten zijn aangeboden via de nieuwsbrief (via de mail) en stonden op de website vermeld. Deze bijeenkomsten waren voor alle gastouders beschikbaar, maar hier is tot op heden weinig gebruik van gemaakt.

Beschouwing toezichthouder

Gastouderbureau Roodkapje is een landelijk opererend gastouderbureau. De hoofdvestiging is gevestigd in Bladel; daarnaast zijn diverse lokaal werkende gastouderbureaus. Tot begin 2009 werd alleen het hoofdkantoor in Bladel geïnspecteerd.

Vanaf het voorjaar van 2009 moeten alle franchisenemers zich laten registreren in de gemeente waarin het gastouderbureau is gevestigd. In maart 2009 is GOB Roodkapje Zutphen e.o. geregistreerd in de gemeente Zutphen.

Mevrouw L. Duits-Muller is vanaf september 2007 werkzaam als consulent bij Oma van Roodkapje BV. Deze inspectie is derhalve uitgevoerd als een reguliere inspectie (en niet zoals gebruikelijk als een eerste inspectie na melding).

Afspraken tussen houder gastouderbureau en toezichthouder

Afspraken:	Termijn

Advies aan de Gemeente

- Handhaven volgens gemeentelijk beleid**
- Niet handhaven**

Onderbouwing toezichthouder:

Algemene gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Gelre-IJssel
Adres : Gezellenlaan 10
Postcode en plaats : 7005 AZ Doetinchem
Telefoon : 088-4433015
Website : www.ggdgelre-ijssel.nl
Naam inspecteur : Mw. M. Poortinga
E-mail inspecteur : kinderopvang@ggdgelre-ijssel.nl

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Zutphen
Adres : Postbus 41
Postcode en plaats : 7209 AA Zutphen
Telefoon : 0575-587000
Evt. contactpersoon : Mevr. J. Scholten

Overzicht gebruikte bronnen

Vragenlijst houder : Ja
Vragenlijst oudercommissie : Ja
Interview houder : Ja op 11 augustus 2009
Interview anderen : Nee
Observaties : n.v.t
Andere bronnen : website www.klachtkinderopvang.nl (sKK) en www.omavanroodkapje.nl, reglement oudercommissie, VOG, kopie diploma, RIV/G, protocol kindermishandeling, pedagogisch beleidsplan juni 2009, klachtenreglement, steekproef dossiers, planning bezoeken aan gastouders, eigen verklaring gastouder met kwaliteitscriteria, vragenlijsten vraagouder, vragenlijsten gastouder

Planning

Datum inspectiebezoek : 11-08-2009
Opstellen concept inspectierapport : 29-09-2009
Hoor en wederhoor : **30-11-2009**
Zienswijze houder : 13-11-2009
Opstellen definitief inspectierapport : **19-11-2009**
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 20-11-2009
Openbaar maken inspectierapport : week 50
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie : 20-11-2009

Het inspectieonderzoek: Uitwerking beoordeling toezichthouder per inspectie-item

1. Ouders

1.1 Reglement oudercommissie ²				
Wet kinderopvang (artikel 59)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 Het reglement omvat regels omtrent het aantal leden.	■		
	2 Het reglement omvat regels omtrent de wijze van kiezen van de leden.	■		
	3 Het reglement omvat regels omtrent de zittingsduur van de leden.	■		
	4 Het reglement omvat geen regels omtrent werkwijze van de oudercommissie.	■		
	5 De houder wijzigt het reglement na instemming van de oudercommissie.	■		
Toelichting toezichthouder				
Gastouderbureau Roodkapje Zutphen e.o. maakt gebruik van het model 'Reglement oudercommissie' van de MO-groep.				

1.2 Instellen oudercommissie ²				
Wet kinderopvang (artikel 58)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder heeft een oudercommissie ingesteld.		■	
Toelichting toezichthouder				
Houder kan geen ondertekend reglement overhandigen. Er neemt een gastouder zitting in de oudercommissie. Het is conform het reglement waarmee gewerkt wordt niet toegestaan dat een gastouder zitting neemt in de oudercommissie. Alleen vraagouders mogen zitting nemen in de oudercommissie. Onderdelen 1.2.1 en 1.2.2 worden niet beoordeeld.				

² Conform art. 59 van de Wet kinderopvang geldt de verplichting voor het vaststellen van een reglement binnen zes maanden na melding. Het instellen van een oudercommissie op basis van dit reglement en het toepassen van het adviesrecht is eveneens aan deze termijn van zes maanden na melding gekoppeld.

1.2.1 Voorwaarden oudercommissie²

Wet kinderopvang (artikel 58)

		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	<i>De samenstelling van de oudercommissie</i>			
	1 De houder is geen lid.			■
	2 Het personeel is geen lid.			■
	3 De leden worden gekozen uit en door de vraagouders.			■
	<i>Werkwijze</i>			
	4 De houder stelt de oudercommissie in de gelegenheid haar eigen werkwijze te bepalen.			■
Toelichting toezichthouder				

1.2.2 Adviesrecht oudercommissie²

Wet kinderopvang (artikel 60)

		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder stelt de oudercommissie in staat haar adviesrecht te gebruiken over elk voorgenomen besluit met betrekking tot de genoemde onderwerpen. ³			■
	2 De houder verstrekt de oudercommissie tijdig en desgevraagd schriftelijk alle informatie die deze voor de vervulling van haar taak redelijkerwijs nodig heeft.			■
	3 Van een gevraagd advies van de oudercommissie wijkt de houder alleen af indien hij schriftelijk en gemotiveerd aangeeft dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies verzet.			■
	4 De houder geeft de oudercommissie gelegenheid ook ongevraagd te adviseren over de genoemde onderwerpen. ³			■
Toelichting toezichthouder				

1.3 Informatie voor vraagouders

³ Het gaat hier om de volgende onderwerpen: wijze waarop gastouderopvang tot stand wordt gebracht en de begeleiding hiervan, het bieden van verantwoorde kinderopvang; het pedagogisch beleid; voedingsaangelegenheden van algemene aard; het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid, gezondheid; de openingstijden; het beleid met betrekking tot spel- en ontwikkelingsactiviteiten ten behoeve van de kinderen; de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten; wijziging van de prijs van kinderopvang.

Wet kinderopvang (artikelen 56 en 63, vierde lid)				
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang⁴ (artikel 11, 12, vierde lid)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	<i>Inhoud van de informatie voor vraagouders</i>			
	1 De houder informeert de ouders over het te voeren beleid. ⁵	■		
	2 De houder legt een afschrift van het inspectierapport op een voor vraagouders, gastouders en personeel toegankelijke plaats.			■
	3 De houder draagt zorg dat de risico-inventarisatie inzichtelijk is in de woning waar de opvang plaats vindt.	■		
	4 Het gastouderbureau draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en informeert de vraagouder hierover.	■		
	<i>Relatie tussen de informatie voor ouders en de praktijk</i>			
	5 De informatie is gedetailleerd genoeg om vraagouders een adequaat beeld van de praktijk te geven.	■		
	6 De praktijk sluit aan bij de aan de vraagouders verstrekte informatie.	■		
Toelichting Toezichthouder				
<p>Ad 1) Informatieoverdracht naar ouders vindt mondeling plaats tijdens het intakegesprek. Gastouderbureau Roodkapje heeft een algemene centrale website: www.omavanroodkapje.nl. Het betreft een algemene website, waar o.a. het pedagogisch beleid, het protocol kindermishandeling en de klachtenregeling te vinden is.</p> <p>Ad 2) Dit betreft de eerste inspectie zodoende is dit onderdeel niet van toepassing.</p> <p>Ad 3) De risico-inventarisatie wordt digitaal verstuurd naar de gast- en vraagouder door houder. Als gastouder niet beschikt over een internet- of e-mailaansluiting dient er een 'papieren' exemplaar te zijn. Houder gaat vanaf nu de papieren versie versturen.</p>				

⁴ Normen ontleend aan de beleidsregel gelden als richtlijn. De houder mag daar eventueel van afwijken, mits hij daarvoor een goede reden heeft en ten minste een gelijkwaardig alternatief biedt voor hetgeen de betreffende norm in de beleidsregel beoogt. Is dat het geval dan is de beleidsregel op dat onderdeel niet van toepassing.

⁵ Het gaat hier om: het bieden van verantwoorde kinderopvang; het pedagogisch beleid; de hoeveelheid kinderen (inclusief eigen kinderen) in welke leeftijd die per gastouder maximaal worden opgevangen; de wijze van tot stand brengen en begeleiden van gastouderopvang; vooraf informatie over het beleid ten aanzien van veiligheid en gezondheid; het te voeren beleid inzake veiligheid en gezondheid; de innovatieve status van de kinderopvang; omgang met de afwijkende regelgeving indien innovatief.

2. Personeel

2.1 Verklaring omtrent het gedrag				
Wet kinderopvang (artikelen 56, derde lid en 90, derde lid)				
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 15)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 Personen werkzaam bij het gastouderbureau zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag. ⁶	■		
	2 De houder draagt er zorg voor dat gastouders in het bezit zijn van een verklaring omtrent het gedrag.	■		
	3 De houder draagt er zorg voor dat, bij opvang bij de gastouder thuis, alle huisgenoten vanaf 18 jaar in het bezit zijn van een verklaring omtrent het gedrag.	■		
	4 De verklaring omtrent het gedrag wordt overlegd bij inschrijving bij het gastouderbureau.	■		
	5 De verklaring omtrent het gedrag is bij overleggen niet ouder dan twee maanden.	■		
Toelichting Toezichhouder				

2.2 Pedagogische kennis				
Wet kinderopvang (artikel 56, eerste lid)				
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 12a, achtste lid)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1. Het gastouderbureau toont aan dat de bemiddelingsmedewerkers werkzaam bij het gastouderbureau beschikken over voor gastouderopvang relevante pedagogische kennis.	■		
Toelichting Toezichhouder				
Ad 1) Houder heeft de opleiding Hoger Sociaal Agogisch Onderwijs en SPW afgerond en beschikt over voldoende werkervaring en relevante pedagogische kennis om gastouders te adviseren en te ondersteunen.				

⁶ Deze verplichting geldt voor de personen die als houder, bestuurder en hoofd gastouderbureau werkzaam zijn of bemiddelingswerkzaamheden uitvoeren. Het gaat hierbij om alle bestuurders, dus ook om leden van een stichtingsbestuur of van een raad van toezicht. De verplichting tot overleggen van een verklaring omtrent het gedrag geldt ook voor uitzendkrachten, die bemiddelingswerkzaamheden uitvoeren. Conform art. 10, lid 3, dienen zij alleen de eerste keer dat de werkzaamheden op een gastouderbureau aanvangen een verklaring omtrent het gedrag te overleggen.

3. Veiligheid en gezondheid

3.1 Risico-inventarisatie veiligheid				
Wet kinderopvang (artikel 49 en 56)				
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 12, tweede, derde, vierde, vijfde en zesde lid)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder legt vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt in een risico-inventarisatie de veiligheidsrisico's voor de op te vangen kinderen vast, in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes. Daartoe bezoekt het gastouderbureau elke opvangwoning minimaal een keer per jaar.	■		
	2 De risico-inventarisatie is maximaal een jaar oud.	■		
	3 De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie veiligheid de actuele situatie van de opvang betreft.	■		
Toelichting Toezichthouder				

3.1.1 Beleid veiligheid				
Wet kinderopvang (artikel 49 en 56)				
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 12, tweede, derde, vierde, vijfde en zesde lid)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De risico-inventarisatie beschrijft de veiligheidsrisico's die de opvang van de kinderen met zich meebrengt op de thema's: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verstikking, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden.	■		
	2 Er is een plan van aanpak waarin de houder adviseert welke maatregelen op welk moment moeten worden genomen in verband met de risico's, alsmede de samenhang tussen de risico's en de maatregelen.	■		
	3 Er is een registratie van ongevallen, waarbij per ongeval de aard en plaats van het ongeval, de leeftijd van het kind, de datum van het ongeval en een overzicht van te treffen maatregelen worden vermeld.	■		
Toelichting Toezichthouder				
Ad 1) Gastouderbureau Roodkapje Zutphen e.o. maakt gebruik van het model voor 'Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid gastouderopvang' van de MO-groep. Dit betreft de documenten 'Verslaglegging en opvolging' en 'Mogelijke oplossingen'. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van het model 'Ongevallenregistratieformulier' van de MO-groep. Door het gebruik van dit model wordt aan deze voorwaarde voldaan.				

3.1.2 Uitvoering beleid veiligheid

Wet kinderopvang (artikel 49 en 56)

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 12, tweede, derde, vierde, vijfde en zesde lid)

		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder draagt er zorg voor dat geïnventariseerde risico's compleet zijn en overeenkomen met de risico's in de praktijk.	■		
	2 De houder brengt de gastouder op de hoogte van de uitkomsten van de risico-inventarisatie en het daaruit voortvloeiende plan van aanpak.	■		
	3 De houder draagt er zorg voor dat risico's worden gereduceerd door het nemen van preventieve maatregelen die effectief en adequaat zijn.		■	
	4 De houder begeleidt gastouders, zodat zij handelen conform het plan van aanpak.	■		

Toelichting Toezichthouder

Ad 3) Het model van de MO-groep wordt gebruikt voor het uitvoeren van de risico-inventarisatie veiligheid. In de standaard risico-inventarisatie wordt verwezen naar gedrags- en huisregels. GOB Roodkapje Zutphen e.o. beschikt niet over regels die vastliggen op papier en bekend zijn bij de gastouders. Wanneer er geen gedrags-, huisregels, werkafspraken en/of protocollen zijn, kan niet worden ingeschat of risico's worden gereduceerd.

3.2 Risico-inventarisatie gezondheid

Wet kinderopvang (artikel 49 en 56)

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 12, tweede, derde, vierde, vijfde en zesde lid)

		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder legt vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt in een risico-inventarisatie de gezondheidsrisico's voor de op te vangen kinderen vast, in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes. Daartoe bezoekt het gastouderbureau elke opvangwoning minimaal een keer per jaar.	■		
	2 De risico-inventarisatie is maximaal een jaar oud.	■		
	3 De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie gezondheid de actuele situatie van de opvang betreft.	■		

Toelichting Toezichthouder

Ad 1) Houder verstuurt de resultaten van de risico-inventarisatie digitaal aan de gastouder toe. Houder gaat vanaf nu de risico-inventarisatie in papieren versie aanleveren.

3.2.1 Beleid gezondheid

Wet kinderopvang (artikel 49 en 56)

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 12, tweede, derde, vierde, vijfde en zesde lid)

		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De risico-inventarisatie beschrijft de gezondheidsrisico's die de opvang van de kinderen met zich meebrengt op de thema's: ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen.	■		
	2 Er is een plan van aanpak waarin is aangegeven welke maatregelen op welk moment worden genomen in verband met de risico's, alsmede de samenhang tussen de risico's en de maatregelen.	■		

Toelichting Toezichhouder

Ad 1) De methode van de MO-groep wordt gebruikt voor het uitvoeren van de risico-inventarisatie gezondheid.

3.2.2 Uitvoering beleid gezondheid

Wet kinderopvang (artikel 49 en 56)

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 12, tweede, derde, vierde, vijfde en zesde lid)

		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder draagt er zorg voor dat geïnventariseerde risico's zijn compleet en overeenkomen met de risico's in de praktijk.	■		
	2 De houder brengt de gastouder op de hoogte van de uitkomsten van de risico-inventarisatie en het daaruit voortvloeiende plan van aanpak.	■		
	3 De houder draagt er zorg voor dat risico's worden gereduceerd door het nemen van preventieve maatregelen die effectief en adequaat zijn.		■	
	4 De houder begeleidt gastouders, zodat zij handelen conform het plan van aanpak.	■		
	5 De houder draagt er zorg voor dat het gedeelte van de woning waar de kinderen worden opgevangen, rookvrij is ten tijde van de opvang.	■		

Toelichting Toezichhouder

Ad 3) Het merendeel van de gastouders beschikt niet over een diploma /certificaat EHBO volgens eindtermen Oranje Kruis.

3.3 Protocol met betrekking tot een Meldcode kindermishandeling

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 15a)

		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder heeft een protocol kindermishandeling.	■		

Toelichting Toezichthouder

Gastouderbureau Roodkapje Zutphen e.o. gebruikt het landelijke protocol van JSO (expertisecentrum voor jeugd, samenleving en opvoeding) 'Vermoeden kindermishandeling'.

3.3.1 Inhoud protocol kindermishandeling

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 15a)

		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voor waarden	1 Het protocol hanteert de definitie van kindermishandeling conform de Wet op de Jeugdzorg (2005). ⁷	■		
	2 In het protocol zijn verantwoordelijkheden per organisatielaag uitgesplitst in taken en bevoegdheden.	■		
	3 Het protocol bevat een stappenplan waarin minimaal de volgende fases in aanbod komen: vermoeden, overleg, plan van aanpak, beslissen, handelen evaluatie en nazorg.	■		
	4 Het stappenplan bevat een tijdslijn vanaf de persoon met een vermoeden van kindermishandeling tot en met de nazorg.	■		
	5 Het stappenplan is voorzien van een heldere toelichting, hulpmiddelen voor het doorlopen ervan en aandachtspunten voor de gespreksvoering met verschillende partijen.	■		
	6 Het protocol bevat een lijst van signalen per ontwikkelingsgebied ⁸ , uitgesplitst voor de groep van 0-4 jaar en de groep van 4-12 jaar, om kindermishandeling zo vroeg mogelijk te signaleren.	■		
	7 Het protocol besteedt aandacht aan de mogelijke situatie dat een beroepskracht de vermoedelijke dader is.	■		
	8 Het protocol besteedt aandacht aan de omgang met de Wet bescherming persoonsgegevens ⁹ .	■		
	9 Het protocol bevat praktische informatie over de Bureaus Jeugdzorg en het Advies&Meldpunt Kindermishandeling (AMK).	■		
	10 De gastouders en personen werkzaam bij het gastouderbureau kennen de inhoud van het protocol en handelen er aantoonbaar naar.	■		

Toelichting Toezichthouder

Ad 10) Gastouderbureau Roodkapje Zutphen e.o. zorgt ervoor dat gastouders het protocol in bezit krijgen en spreekt het protocol met ze door.

⁷ Kindermishandeling is elke vorm van bedreigende of gewelddadige interactie van fysieke, psychische of seksuele aard, die de ouders of andere personen ten opzichte van wie de minderjarige in een relatie van afhankelijkheid of onvrijheid staat, actief of passief, opdringen waardoor ernstige schade wordt berokkend of dreigt te worden berokkend aan de minderjarige in de vorm van fysiek of psychisch letsel. Hieronder vallen ook verwaarlozing en onthouden van essentiële hulp, medische zorg en onderwijs en het getuige zijn van huiselijk geweld.

⁸ De ontwikkelingsgebieden per leeftijdscategorie (0-4 jarigen dan wel 4-12 jarigen) die aan bod dienen te komen zijn: psycho-sociale signalen, medische signalen, kenmerken verzorgers/gezin, signalen specifiek voor seksueel misbruik, signalen die specifiek zijn voor kinderen die getuige zijn van huiselijk geweld.

⁹ In het protocol dienen de volgende punten behandeld te worden: zorgvuldig handelen, inzagerecht ouders/wettelijk vertegenwoordigers, contact met andere instellingen, omgaan met schriftelijke informatie.

4.Aantal kinderen

4.1 Aantal op te vangen kinderen door gastouder				
Wet kinderopvang (artikel 1)				
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 11, tweede lid, onder b)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	<p>1a De houder draagt er zorg voor dat de gastouder maximaal 4 kinderen tegelijk opvangt (exclusief eigen kinderen), in de woning van de gastouder of de vraagouder. Er zijn maximaal vier kinderen onder de vier jaar (inclusief eigen kinderen) gedurende de opvang aanwezig.</p> <p>OF</p> <p>1b De houder draagt er zorg voor dat bij de innovatieve gastouderopvang één gastouder maximaal 6 kinderen tegelijk opvangt (exclusief eigen kinderen), op het woonadres van de gastouder of de vraagouder.</p>		■	
	<p>2 De houder beoordeelt of de samenstelling van de groep kinderen verantwoord is. Bij deze beoordeling wordt tenminste het aantal en de leeftijd van de niet-eigen kinderen en van de eigen kinderen meegewogen.</p>	■		
Toelichting Toezichthouder				
<p>Ad 1) Houder heeft een gastoudergezin in het bestand waar 5 kinderen gelijktijdig worden opgevangen. Naast opa is ook oma gastouder geworden. Het is houder niet bekend dat er maximaal 4 kinderen per opvangadres aanwezig mogen zijn.</p>				

5. Pedagogisch beleid en praktijk

5.1 Pedagogisch beleidsplan				
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 11)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarde	1 De houder heeft een pedagogisch beleidsplan waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven ¹⁰ .	■		
Toelichting toezichthouder				

5.1.1 Inhoud pedagogisch beleidsplan				
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 11)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 In het pedagogisch beleidsplan staat in duidelijke en observeerbare termen het volgende beschreven: 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 plaats vindt.		■	
	2 Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de leeftijdsopbouw en aantallen van de kinderen die door een gastouder worden opgevangen.	■		
	3 Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de eisen die aan de opvanglocatie worden gesteld	■		
	4 De houder van innovatieve gastouderopvang beschrijft in het pedagogisch beleidsplan de wijze waarop de ondersteuning van een gastouder bij de gelijktijdige opvang van meer dan vier opvangkinderen door een andere volwassene in geval van calamiteiten is geregeld.			■
Toelichting toezichthouder				
<p>Ad 1) 'De mogelijkheden voor kinderen tot de ontwikkeling van hun sociale competentie' is onvoldoende uitgewerkt in het pedagogisch beleidsplan. Daarnaast geldt voor alle competenties dat deze niet in duidelijke en observeerbare termen beschreven. Zo zijn er geen voorbeelden gegeven die het plan praktisch maken. Bijvoorbeeld "Welke materialen passen bij welke leeftijd?", "Hoe neem je afscheid?" en "Nemen kinderen eigen speelgoed mee?" Houder geeft aan dat het pedagogisch beleidsplan inmiddels is aangepast. Dit aangepaste pedagogisch beleidsplan zal worden beoordeeld door de toezichthouders waarmee met Roodkapje een inspectiearrangement is afgesproken.</p> <p>Ad 4) Gastouderbureau Roodkapje bemiddelt alleen reguliere gastouderopvang. Om deze reden wordt deze voorwaarde niet beoordeeld.</p>				

¹⁰ Conform art. 2, lid 5 van de Beleidsregels kwaliteit kinderopvang wordt het Pedagogisch beleidsplan voor de eerste maal binnen zes maanden na melding door de houder vastgesteld.

5.1.2 Pedagogische praktijk

Wet kinderopvang (artikel 49, 56)

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 2)

		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder informeert de gastouders over de inhoud van het pedagogisch beleidsplan waardoor zij er naar kunnen handelen.	■		
	2 De houder ziet erop toe dat gastouders handelen conform het pedagogisch beleidsplan.		■	
	3 De houder begeleidt gastouders, zodat zij handelen conform het pedagogisch beleidsplan.	■		

Toelichting toezichthouder

Ad 2) Gastouderbureau Roodkapje Zutphen e.o. maakt gebruik van een document 'Evaluatiegesprek Gastouderbureau Roodkapje'. Tijdens het evaluatiegesprek komen de punten over het pedagogisch beleidsplan en het welzijn van het kind in de praktijk aan de orde en worden deze in beknopte zin vastgelegd volgens het format van het bovenstaande document. Uit de steekproef blijkt dat meerdele van deze evaluaties niet in gespreksverslagen wordt vastgelegd zodat het niet objectief beoordeeld kan worden. Op grond van deze informatie wordt onvoldoende een duidelijk beeld geschetst van de wijze waarop de gastouder pedagogisch handelt.

6. Kwaliteit gastouders en opvangwoning

6 Kwaliteit gastouders en opvangwoning				
Wet kinderopvang (artikelen 49 en 56) Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 11, tweede en zesde lid, en 12a, eerste, tweede, derde en vierde lid)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder draagt er zorg voor dat iedere woning waar gastouderopvang plaats vindt over voldoende speel- en slaapruiimte voor kinderen beschikt, afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen.	■		
	2 De houder draagt er zorg voor dat iedere woning waar gastouderopvang ¹¹ plaats vindt over voldoende buitenspeelmogelijkheden voor kinderen beschikt, afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen.	■		
	3 De houder formuleert criteria voor de kwaliteit van de gastouders en legt deze schriftelijk vast ¹² .	■		
	4 De houder draagt er zorg voor dat deze criteria bij de start van de opvang en daarna jaarlijks worden getoetst door middel van een bezoek door personen werkzaam bij het gastouderbureau aan de woning waar de opvang plaatsvindt.	■		
	5 De houder draagt er zorg voor dat de kwaliteitscriteria voor gastouders bekend zijn bij de vraagouders.	■		
	6 De houder evalueert jaarlijks mondeling de opvang met de vraagouders en legt deze schriftelijk vast	■		
Toelichting toezichthouder				
Ad 3) Een van de criteria luidt: kinderen niet alleen laten of het toezicht aan anderen overlaten (zie voetnoot 12 item i). GOB Roodkapje heeft hieraan toegevoegd: tenzij met toestemming van de vraagouders. Dit is incorrect aangezien zij hierin afwijken van de wettelijke regelgeving.				

¹¹ Voor innovatieve gastouderopvang gaat het om 'de ruimtes op het woonadres van de gastouder of vraagouder waar innovatieve gastouderopvang plaatsvindt'

¹² Deze criteria hebben in ieder geval betrekking op:

- lichamelijke en geestelijke gezondheid;
- bereid zijn tot samenwerking met het gastouderbureau en tot het volgen van aanvullende cursussen/trainingen/bijeenkomsten die gerelateerd zijn aan de opvangtaak;
- respecteren van privacygevoelige gegevens en geen informatie doorspelen aan derden;
- openstaan voor en respecteren van andere gewoontes, culturen, levenswijzen en opvoedingsideeën;
- beschikken over goede communicatieve vaardigheden en in staat zijn om op een professionele manier contact met de vraagouders te onderhouden en afspraken te maken;
- kennis hebben van ontwikkeling van kinderen, positief staan ten opzichte van de vier pedagogische doelstellingen zoals uitgewerkt in het pedagogisch beleidsplan, en deze in praktijk kunnen brengen;
- kennis hebben van EHBO voor kinderen (volgens eindtermen van het Oranje Kruis);
- in staat zijn tot reflecteren op het eigen handelen;
- kinderen niet alleen laten of het toezicht aan anderen overlaten;
- regelmatig en gedurende minimaal een half jaar beschikbaar zijn voor opvang;
- goede beheersing van de Nederlandse taal;
- goed telefonisch bereikbaar;
- in bezit van AVP verzekering/inzittenden verzekering bij autogebruik.

7. Kwaliteit gastouderbureau

7. Kwaliteit gastouderbureau				
Wet kinderopvang (artikelen 56, eerste lid)				
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 13,12a,vijfde, zesde en zevende lid)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder draagt zorg voor ten minste twee bezoeken ¹³ per jaar aan de woning waar de gastouderopvang plaatsvindt, waarbij in ieder geval de jaarlijkse risico-inventarisatie, de jaarlijkse toetsing van de criteria voor de gastouders en de jaarlijkse evaluatie van de opvang plaatsvinden. Dit bezoek wordt afgelegd door personen werkzaam bij het gastouderbureau.	■		
	2 De houder biedt gastouders bij de start van hun werkzaamheden introductie cursus(sen) aan die gerelateerd zijn aan de opvangtaken.		■	
	3 De houder organiseert naast de introductie cursus(sen) themabijeenkomsten voor de gastouders en biedt cursussen of bijeenkomsten aan waarbij gastouders elkaar kunnen ontmoeten en ervaring uitwisselen. ¹²		■	
	4 De houder voert bij een nieuwe koppeling een koppelingsgesprek met de vraag- en gastouder. Dit koppelingsgesprek wordt uitgevoerd in de opvangwoning door een bemiddelingsmedewerker van een gastouderbureau.	■		
	5 De houder draagt er zorg voor dat de bemiddelingsmedewerker een intakegesprek voert met de vraag- en gastouder aan huis.	■		
Toelichting toezichthouder				
Ad 2 en 3) Gastouderbureau Roodkapje biedt geen introductie cursussen en themabijeenkomsten of cursussen voor gastouders in de regio aan en door gastouders worden dergelijke bijeenkomsten niet bijgewoond.				

¹³ Naast deze huisbezoeken vinden er intake- en koppelingsgesprekken plaats.

¹⁴ Zie voor onderwerpen die in ieder geval deel uit maken van de deskundigheidsbevordering van gastouders de lijst in Bijlage 1a en 1b.

8. Klachten

8.1 Wet klachtrecht cliënten zorgsector				
Wet klachtrecht cliënten zorgsector (artikel 2)				
		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De regeling voor de behandeling van klachten voorziet erin dat er wordt voldaan aan de beschreven eisen. ¹⁴ .	■		
	2 De houder brengt de regeling op passende wijze onder de aandacht van vraagouders.	■		
	3 Een houder ziet erop toe dat de klachtencommissie werkt met een reglement.	■		
	4 De houder hanteert de termijn waarbinnen schriftelijk wordt gereageerd naar aanleiding van een oordeel van de klachtencommissie. ¹⁵	■		
	5 De houder leeft geheimhoudingsplicht na.	■		
	6 De houder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin een minimaal aantal zaken wordt aangegeven. ¹⁶			■
	7 De houder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder.			■
Toelichting toezichthouder				
<p>Ad 1 t/m 5) Gastouderbureau Roodkapje Zutphen e.o. is aangesloten bij de stichting Klachtencommissie Kinderopvang (sKK).</p> <p>Ad 6 en 7) De franchisenemers van Roodkapje hebben zich in het voorjaar van 2009 geregistreerd bij de gemeenten waarin zij gevestigd zijn. Tot die tijd heeft gastouderbureau Roodkapje (de franchisegever) te Bladel onder het toezicht van de GGD gestaan. Zij hebben in mei 2009 het openbaar verslag over 2008 opgesteld. Dit verslag voldoet aan de gestelde voorwaarden. Vanaf 1 juni 2010 worden deze voorwaarden per gastouderbureau beoordeeld. Houder dient dan zelf een openbaar verslag over 2009 op te stellen en dit verslag vóór 1 juni 2010 toe te sturen aan de toezichthouder.</p>				

¹⁵Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt. Klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie (min. 3 leden, voorzitter klachtencommissie niet in dienst bij de organisatie, persoon waarover geklaagd wordt, mag niet in de commissie zitten). Binnen een afgesproken termijn moeten klager, degene over wie geklaagd is en houder schriftelijk en met redenen omkleed in kennis worden gesteld van het oordeel (gegrondheid en evt. aanbevelingen). Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden). Klager en degene over wie geklaagd is worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden (schriftelijk of mondeling). Klager en beklagde mogen zich laten bijstaan.

¹⁶De houder deelt de klager en de klachtencommissie, binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden) en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

¹⁷Het openbaar verslag bevat de volgende onderdelen: beknopte beschrijving van de regeling, de wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht heeft gebracht, de samenstelling van de klachtencommissie, in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.

8.2 Klachtenregeling oudercommissie

Wet kinderopvang (artikel 60a)

		Ja	Nee	Niet beoordeeld
Voorwaarden	1 De houder treft een regeling voor de behandeling van klachten van de oudercommissie over een door hem genomen besluit als bedoeld in artikel 60a, eerste lid, die voldoet aan de beschreven eisen. ¹⁷	■		
	2 De houder brengt de regeling op passende wijze onder de aandacht van oudercommissie.			■
	3 De houder zorgt voor naleving van de regeling.			■
	4 De houder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin een minimaal aantal zaken wordt aangegeven. ¹⁸			■
	5 De houder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder.			■

Toelichting toezichthouder

Ad 1) Gastouderbureau Roodkapje Zutphen e.o. heeft een klachtenregeling voor de oudercommissie en is aangesloten bij de sKK.

Ad 2 en 3) Deze voorwaarden worden beoordeeld als de oudercommissie zowel op schrift als in de praktijk aantoonbaar actief is.

Ad 4 en 5) Houder dient een openbaar verslag over 2009 op te stellen en dit verslag vóór 1 juni 2010 toe te sturen aan de toezichthouder.

¹⁸ De getroffen regeling waarborgt dat aan de behandeling van een klacht van de oudercommissie niet wordt deelgenomen door de houder of door een persoon die werkzaam is voor of bij de houder op wie die klacht betrekking heeft. De artikelen 2, tweede tot en met vijfde lid, zevende lid, en negende lid, 2a, 3c en 4 van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector zijn van overeenkomstige toepassing.

¹⁹ Het openbaar verslag bevat de volgende onderdelen: beknopte beschrijving van de regeling, de wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht heeft gebracht, de samenstelling van de klachtencommissie, in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.