

Inspectierapport

ViaViela Dorith Trovato (GOB)

Schuringshof 2

3281 LA Numansdorp

Toezichthouder:	Dienst Gezondheid en Jeugd
In opdracht van gemeente:	Hoeksche Waard
Datum inspectie:	18-11-2025
Type onderzoek:	Onderzoek voor registratie
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

Het onderzoek	3
Onderzoeksopzet	3
Beschouwing	3
Advies aan College van B&W	4
Observaties en bevindingen	5
Algemene voorwaarden kwaliteit en naleving	5
Pedagogisch beleid	6
Personeel	8
Veiligheid en gezondheid	9
Ouderrecht	13
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht	16
Overzicht getoetste inspectie-items	19
Algemene voorwaarden kwaliteit en naleving	19
Pedagogisch beleid	19
Personeel	20
Veiligheid en gezondheid	20
Ouderrecht	23
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht	25
Gegevens voorziening	28
Opvanggegevens	28
Gegevens houder	28
Gegevens toezicht	28
Gegevens toezichthouder (GGD)	28
Gegevens opdrachtgever (gemeente)	28
Planning	28
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau	29

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 1 van de Wet kinderopvang. Het betreft een aangekondigd onderzoek voor registratie.

Tijdens deze inspectie heeft de toezichthouder de voorwaarden beoordeeld die zij vóór aanvang van de registratie kon beoordelen. De toezichthouder heeft onderzocht of exploitatie redelijkerwijs zal plaatsvinden in overeenstemming met de kwaliteitseisen uit de Wet kinderopvang en aanverwante wet- en regelgeving.

Hierbij heeft de toezichthouder het gastouderbureau intensief onderzocht volgens het beleid 'Streng aan de Poort'.

De toezichthouder heeft voorafgaand aan het onderzoek documenten opgevraagd bij de houder. Ook heeft de houder een vragenlijst ingevuld.

De toezichthouder heeft de volgende inspectieactiviteiten uitgevoerd:

- Documentenonderzoek naar het pedagogisch beleid, de risico-inventarisatie, evaluatiegesprekken, voortgangsgesprekken, de meldcode kindermishandeling, de klachtenregeling, diverse protocollen.
- VOG-verificatie van de houder.
- Op 18 november 2025 heeft de toezichthouder het gastouderbureau bezocht. De toezichthouder heeft gesproken met de houder (tevens bemiddelingsmedewerker) mevrouw D. van Aken-Trovato. Tijdens de inspectie was ook de houder, mevrouw R. Thijm van ViaViela Rotterdam aanwezig.
- Na het bezoek heeft de toezichthouder per e-mail contact gehouden met de houder.

De toezichthouder geeft in elk hoofdstuk een beschrijving van de beoordeelde voorwaarden. In de inleiding van elk hoofdstuk staat een korte uitleg van deze voorwaarden. De itemlijst van de beoordeelde voorwaarden zit achter in het rapport.

Beschouwing

Eindconclusie

De toezichthouder concludeert dat de houder voldoet aan de beoordeelde voorwaarden. Hieronder beschrijft de toezichthouder de algemene kenmerken van dit gastouderbureau en de bevindingen op hoofdlijnen.

Algemene kenmerken

Gastouderbureau Dorith Trovato is gevestigd in Numansdorp. Het gastouderbureau is als franchiseonderneming aangesloten bij de franchisegever gastouderbureau ViaViela B.V. De franchisegever stelt de nodige documenten en faciliteiten beschikbaar. Het werkgebied van het gastouderbureau Dorith Trovato omvat Hoeksche waard, Dordrecht, Ridderkerk en Barendrecht. De toekomstige gastouders zullen opvang bieden op het eigen woonadres of bij de vraagouder thuis. De gastouders bieden opvang aan kinderen in de leeftijd van 0 t/m 12 jaar.

Onderzoeksgeschiedenis

Er is geen onderzoeksgeschiedenis van deze houder bekend.

Bevindingen op hoofdlijnen

De houder heeft op 15 oktober 2025 de aanvraag voor exploitatie ingediend bij de gemeente Hoeksche Waard voor gastouderbureau ViaViela Dorith Trovato.

Naar aanleiding van het onderzoek verwacht de GGD Zuid-Holland-Zuid dat de exploitatie redelijkerwijs kan plaatsvinden in overeenstemming met de kwaliteitseisen van de Wet kinderopvang. De houder wil per 1 februari 2026 starten met het gastouderbureau.

Binnen 3 maanden na registratie zal de GGD middels een onderzoek na registratie onderzoeken of het gastouderbureau voldoet aan alle kwaliteitseisen die worden gesteld vanuit de Wet kinderopvang.

Advies aan College van B&W

Opnemen in het landelijk register kinderopvang.

Observaties en bevindingen

Algemene voorwaarden kwaliteit en naleving

In het hoofdstuk 'Algemene voorwaarden kwaliteit en naleving' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- registratie;
- wijzigingen;

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Registratie

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Registratie

Gastouderbureau ViaViela Dorith Trovato is niet gestart voordat de toezichthouder het onderzoek heeft uitgevoerd.

Schriftelijke overeenkomst

De gastouderopvang vindt plaats op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de houder van een gastouderbureau en de ouder. Tijdens de inspectie is een format ingezien van de schriftelijke overeenkomsten die het gastouderbureau wil gaan gebruiken.

Wijzigingen

De houder is op de hoogte van de voorwaarden rondom wijzigingen, zoals wijzigingen bij een verhuizing van een voorziening en wijzigingen als er geen koppelingen zijn.

De verwachting is dat de houder van het gastouderbureau voldoende zorg zal dragen wijzigingen en de daartoe aangewezen gegevens onverwijld mede te delen aan het college.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (mevrouw D. Van Aken-Trovato en mevrouw R. Thijm (houder gastouderbureau ViaViela Rotterdam)
- Vragenlijst houder gastouderbureau (ingevuld op 6 november 2025 door de houder)
- Aanvraag Exploitatie
- Landelijk Register Kinderopvang

Pedagogisch beleid

In het hoofdstuk 'Pedagogisch beleid' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- pedagogisch beleidsplan;
- pedagogische praktijk.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Pedagogisch beleidsplan

De houder voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen voor het pedagogisch beleid.

De houder gebruikt het pedagogisch beleidsplan dat door de franchisegever gastouderbureau ViaViela B.V. is opgesteld. Het pedagogisch beleidsplan omvat alle items die conform de eisen van de wet dienen te zijn beschreven.

In het pedagogisch beleidsplan is een hoofdstuk gewijd aan de pedagogische visie van het gastouderbureau. De visie wordt als volgt beschreven:

"ViaViela gelooft in gastouderopvang in een kleinschalige en huiselijke omgeving waarbij het opbouwen van een veilige gehechtheidsrelatie met het kind op de eerste plaats komt. Alleen dan kunnen kinderen zich veilig voelen en de wereld gaan ontdekken. We hebben oog voor de eigenheid van ieder kind en alle kinderen zijn welkom, ook kinderen die extra zorg nodig hebben. ViaViela biedt kinderen ruimte om te ontdekken en hun talenten te ontwikkelen. Zo kunnen kinderen zelf de leiding nemen in hun eigen ontwikkeling en vol zelfvertrouwen opgroeien tot een zelfstandig en uniek individu.

De drie kernwaarden uit de visie van ViaViela:

- *Veilige hechting*
- *Oog voor de eigenheid van het kind*
- *Talentontwikkeling.*"

Het gastouderbureau werkt tevens met het Pedagogisch Kwaliteitshuis. In het pedagogisch beleid staat hierover het volgende beschreven:

"Het Pedagogisch kwaliteitshuis helpt gastouders om de visie en het pedagogisch beleidsplan van ViaViela te vertalen naar de dagelijkse praktijk.

Met behulp van het Pedagogisch Kwaliteitshuis maken gastouders, aan de hand van praktische voorbeelden, hun eigen pedagogisch handelen zichtbaar.

De fundering van het huis is gebaseerd op de 4 pedagogische basisdoelen van prof. J.M.A. Riksen-Walraven.

Gastouders gebruiken verschillende vormen van pedagogische inzet om de basisdoelen in de praktijk te brengen. Vormen van pedagogische inzet zijn: de gastouder, andere kinderen, de speel-leeromgeving en activiteiten."

Ook heeft ViaViela B.V. een theoretische verdieping van het pedagogisch beleid opgesteld. In deze theoretische verdieping wordt er dieper op de 4 basisdoelen ingegaan en staat er beschreven hoe de gastouder deze in de praktijk kan toepassen.

In het pedagogisch beleid staat een concrete beschrijving van:

- *De manier waarop de gastouder de emotionele veiligheid van kinderen waarborgt.*
- *De manier waarop de gastouder de persoonlijke en sociale ontwikkeling van kinderen stimuleert.*
- *De manier waarop de gastouder normen en waarden aan kinderen overdraagt.*
- *Het aantal kinderen dat de gastouder op mag vangen en de leeftijden van die kinderen.*
- *De eisen die het gastouderbureau stelt aan de gastouder en voorziening waar opvang plaatsvindt.*

Pedagogische praktijk

De verwachting is dat de houder, tevens bemiddelingsmedewerker, ervoor zorg zal dragen dat gastouders op alle voorzieningen voor gastouderopvang het pedagogisch beleid uitvoeren.

De houder zal dit doen op de volgende manieren:

- Bij het intakegesprek krijgen gastouders het pedagogisch beleid. De houder zal het beleid met de gastouder bespreken.
- De gastouder krijgt een informatiemap als zij een overeenkomst aangaat met de houder. In de informatiemap zit onder andere het pedagogisch beleid.
- De houder zal de gastouders stimuleren om een eigen pedagogisch werkplan te schrijven en dit plan actueel te houden.
- Iedere gastouder is verplicht tot het volgen van de onlinecursus 'De vier pedagogische basisdoelen'.
- Tijdens het jaarlijkse voortgangsgesprek zal de houder het pedagogisch beleid met de gastouder bespreken. Zij zal dit bespreken aan de hand van vaste vragen.
- De houder biedt gastouders diverse scholingsmogelijkheden aan via een online leeromgeving.
- De gastouder ontvangen iedere 6 weken een pedagogische nieuwsbrief.
- Tijdens de bezoeken die de houder brengt op de opvanglocatie zal zij de gastouder observeren en het handelen bespreken.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (mevrouw D. Van Aken-Trovato en mevrouw R. Thijm, houder gastouderbureau ViaViela Rotterdam)
- Vragenlijst houder gastouderbureau (ingevuld op 6 november 2025 door de houder)
- Pedagogisch beleidsplan (Formulier 107.19 - Pedagogisch beleidsplan ViaViela)
- Formulier 108.2 - Theoretische verdieping pedagogisch beleid
- Formulier 109.3 - Pedagogisch kwaliteitshuis
- Richtlijnen baby's en andere kinderen
- Richtlijnen speel-leeromgeving voor baby's
- Richtlijn 'Wennen bij de gastouder'
- Richtlijn 'Afscheid nemen van je opvangkind'
- Welkoms e-mail voor gastouders (handleiding)

Personeel

In het hoofdstuk 'Personeel' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang;
- personeelsformatie per gastouder.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang

De houder voldoet aan de kwaliteitseisen over de verklaring omtrent het gedrag (VOG) en het personenregister kinderopvang (PRK). Dit blijkt uit de volgende gegevens:

De toezichthouder ziet dat de houder staat ingeschreven in het PRK. Zij is ook gekoppeld aan het gastouderbureau.

Het is te verwachten dat het gastouderbureau voldoende zorg zal dragen voor de uitvoering van alle VOG-verplichtingen van de koppelingen in het persoonsregister.

Aangezien het gastouderbureau nog niet in exploitatie is, zijn er nog geen gastouders aangesloten en gekoppeld.

Personeelsformatie per gastouder

De houder heeft voldoende aan personeelsformatie beschikbaar om elke gastouder minimaal 16 uur te begeleiden. Dit blijkt uit de volgende gegevens:

De houder geeft aan 32 uur beschikbaar te zijn voor het gastouderbureau. Daarmee is de verwachting dat er voldoende uren voor bemiddeling en begeleiding beschikbaar zijn.

De houder heeft het voornemen onder andere aan begeleiding en bemiddeling aan de gastouder te verzorgen:

- het houden van intakegesprekken;
- het houden van koppelingsgesprekken;
- het voeren van de jaarlijkse voortgangsgesprekken met de gastouder;
- het voeren van jaarlijkse evaluatiegesprekken met de vraagouders;
- het uitvoeren van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid;
- de telefonische bereikbaarheid en e-mailcontact bij vragen;
- het controleren van de maandelijkse urenregistratie;
- het verzorgen van de betalingen aan de gastouder;
- het verzorgen van de maandelijkse urenregistratie en jaarlijkse overzichten.

Tijdens het onderzoek na registratie en de jaarlijkse onderzoeken kan pas beoordeeld worden of er daadwerkelijk 16 uur bemiddeling en begeleiding wordt besteed per aangesloten gastouder.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (mevrouw D. Van Aken-Trovato en mevrouw R. Thijm, houder gastouderbureau ViaViela Rotterdam)
- Vragenlijst houder gastouderbureau (ingevuld op 6 november 2025 door de houder)
- Personenregister Kinderopvang
- VOG-verificatie houder

Veiligheid en gezondheid

In het hoofdstuk 'Veiligheid en gezondheid' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- veiligheids- en gezondheidsbeleid;
- meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
- meld-, overleg- en aangifteplicht.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

De verwachting is dat de houder van het gastouderbureau voldoende zorg zal dragen voor de uitvoering van het beleid rondom de veiligheid en gezondheid.

Model risico-inventarisatie

Voor het inschatten van de risico's op gebied van veiligheid en gezondheid zal de houder gebruik maken het model "Risico-Inventarisatie & Evaluatie."

De inventarisaties beschrijven de verplichte veiligheid thema's namelijk: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden.

De inventarisatie beschrijft de verplichte gezondheidsthema's ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen. De houder zal samen met de gastouder de risico's in alle ruimtes waar kinderen tijdens de opvang kunnen komen inventariseren.

Inventarisatie

De houder vertelt dat zij de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid vóór de start van de opvang zal uitvoeren. Daarna zal zij dit jaarlijks (binnen 12 maanden) doen. En ook in de volgende situaties:

- Bij aanpassingen en/of verbouwingen op de voorziening.
- Bij een verhuizing.
- Bij de koppeling van een kind met een andere leeftijd dan de kinderen die de gastouder al opvangt.

Beleid

In het digitale portaal MIjngastouderburo.nl staan alle protocollen op het gebied van veiligheid en gezondheid. De houder zal er zorg voor dragen dat de gastouder op de hoogte is van de protocollen. In de praktijk zal de gastouder zich moeten houden aan de afspraken en maatregelen die in de protocollen staan.

Op deze manier zorgen de houder en de gastouder voor een veilige en gezonde opvangvoorziening. De gastouder tekent jaarlijks de basisvoorwaarden en kwaliteitscriteria tijdens het jaarlijkse voortgangsgesprek. Daarnaast tekent de gastouder ook het formulier: De Kwaliteitscriteria gastouder en opvanglocatie.

De volgende protocollen zal het gastouderbureau gaan gebruiken:

- Hygiëne protocol
- Protocol veilig slapen
- Protocol toedienen medicijnen
- Protocol bijtincidenten
- Infectieziektenschema
- Protocol achterwacht
- Richtlijn huisregels

- Omgangsregels kinderen en honden
- Giftige stoffen en planten
- Protocol spelen met water
- Rookmelders en checklist brandveiligheid
- Advies Voedingsbeleid
- Richtlijn hitte- en zonbescherming
- Gezond werken
- Veilig speelgoed
- Vervoersprotocol
- Richtlijn vaccinaties
- Hoofdluis

De volgende formulieren zal het gastouderbureau gaan gebruiken:

- Persoonlijke informatie opvangkind en akkoordverklaring
- Ongevallenregistratieformulier
- Toestemmingsformulier afwijkende slaaphouding

Tijdens het koppelingsgesprek zal het formulier "Persoonlijke informatie opvangkind en akkoordverklaring" door de vraagouders worden ingevuld en getekend.

Handelen

De houder zal de inventarisatie jaarlijks samen met de gastouder invullen. De houder en de gastouder ondertekenen de inventarisatie en voorzien deze van een datum. De houder is voornemens om tijdens elk huisbezoek te observeren of de gastouder handelt volgens de opgestelde risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid.

Inzichtelijk

De houder zorgt ervoor dat de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid in te zien is voor de vraagouders. De houder doet dit via het digitale portaal van Mijngastouderburo.nl

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De houder voldoet aan de beoordeelde voorwaarden voor de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Hieronder staat waaruit dit blijkt:

Hieronder staat per onderdeel waaruit blijkt dat de houder aan de wettelijke voorwaarden voldoet:

Inhoud van de meldcode

De houder heeft een meldcode vastgesteld waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan.

Er wordt gebruik gemaakt van de meldcode welke is opgesteld in samenwerking met de aandachtsfunctionarissen in de kinderopvang (BOINK).

In de meldcode is een stappenplan en een afwegingskader opgenomen.

In de meldcode en in het stappenplan worden de functies beschreven van de personeelsleden, waaronder de gastouder en de houder, die verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van de diverse stappen.

Het bevorderen van de kennis en het gebruik

De houder is wettelijk verplicht om kennis en gebruik van de meldcode te bevorderen.

Ook is de houder wettelijk verplicht om kennis en gebruik van de volgende handelwijzen bij de gastouders te bevorderen:

- Indien bij de houder bekend wordt dat een werknemer of een gastouder die door tussenkomst van het gastouderbureau gastouderopvang biedt, alsmede een huisgenoot van de gastouder, stagiair of vrijwilliger zich mogelijk schuldig maakt aan seksueel misbruik of kindermishandeling jegens een kind van een ouder die gebruik maakt van de door hem geboden kinderopvang, dan heeft de houder direct overleg met de vertrouwensinspecteur kinderopvang. Als uit dit gesprek blijkt dat er sprake is van een redelijk vermoeden, dan doet de houder direct aangifte en stelt de vertrouwensinspecteur hiervan op de hoogte.
- Indien bij een gastouder bekend is geworden dat een collega of andere werknemer binnen de organisatie zich mogelijk schuldig maakt aan seksueel misbruik of kindermishandeling jegens een kind van een ouder die gebruik maakt van de door hem geboden kinderopvang, dan moet de gastouder de houder hiervan direct op de hoogte stellen.
- Indien bij de gastouder bekend is geworden dat de houder zich mogelijk schuldig maakt aan seksueel misbruik of kindermishandeling jegens een kind van een ouder die gebruik maakt van de door hem geboden kinderopvang, dan moet de gastouder in contact treden met de vertrouwensinspecteur kinderopvang. Daarnaast moet de gastouder bij een redelijk vermoeden aangifte doen.

De houder heeft het voornemen om de kennis en het gebruik van de meldcode en bovengenoemde handelwijzen te bevorderen door kennisoverdracht tijdens het intakegesprek en de jaarlijkse voortgangsgesprekken.

De meldcode zal inzichtelijk zijn voor de gastouder en de vraagouder in Mijngastouderburo.nl. De houder biedt een jaarlijkse onlinetraining aan over de meldcode. Het volgen van deze training is voor de gastouders verplicht.

Meld-, overleg- en aangifteplicht

De houder voldoet aan de beoordeelde voorwaarden voor de meld-, overleg- en aangifteplicht. Hieronder staat per onderdeel waaruit dit blijkt:

Meld- en aangifteplicht van de gastouders

De houder is op de hoogte ervan dat zij de gastouders op de hoogte moet brengen van de meld- en aangifteplicht. De gastouders zijn namelijk verplicht melding te maken bij de houder. De gastouders moeten ook weten dat zij contact kunnen leggen met de vertrouwensinspecteur kinderopvang én wanneer zij aangifte moeten doen.

Overleg- en aangifteplicht van de houder

De houder weet in welke situatie zij direct moet overleggen met de vertrouwensinspecteur kinderopvang. De houder weet dat zij direct aangifte moet doen als uit dit gesprek blijkt dat er sprake is van een redelijk vermoeden. De houder stelt de vertrouwensinspecteur op de hoogte van de aangifte.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (mevrouw D. Van Aken-Trovato en mevrouw R. Thijm, houder gastouderbureau ViaViela Rotterdam)
- Vragenlijst houder gastouderbureau (ingevuld op 6 november 2025 door de houder)
- Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid (Format: Risico-Inventarisatie & Evaluatie)
- Ongevallenregistratie
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (Formulier 102.2 - Protocol Huiselijk geweld en kindermishandeling)
- Formulier 170.1 - Meld-, overleg en aangifteplicht
- Nieuwsbrief (Voorbeeld nieuwsbrief 376.0 Thema Sinterklaas)
- Protocol (Diverse protocollen)
- De kwaliteitscriteria gastouder en opvanglocatie
- De basisvoorwaarden en kwaliteitscriteria

Ouderrecht

In het hoofdstuk 'Ouderrecht' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- informatie;
- oudercommissie;
- klachten en geschillen.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Informatie

De houder voldoet aan de eisen die gesteld worden aan de informatievoorziening aan vraagouders. Hieronder staat per onderdeel waaruit blijkt dat de houder aan de wettelijke voorwaarden voldoet:

Schriftelijke overeenkomsten

De houder heeft drie schriftelijke overeenkomsten, namelijk:

- Bemiddelingsovereenkomst ouder
- Overeenkomst van opdracht tussen gastouder - ouder.
- Bemiddelingsovereenkomst gastouder.

In het opvangoverzicht (onderdeel van de bemiddelingsovereenkomst) staat duidelijk welk bedrag de gastouder betaald krijgt. In het opvangoverzicht dat jaarlijks opnieuw wordt vastgesteld staat ook wat de bureau- en bemiddelingskosten zijn (de uitvoeringskosten). Gastouderbureau ViaViela Dorith Trovato maakt voor de kassiersfunctie gebruik van het digitale administratiesysteem Mijngastouderburo.nl.

Informatie over het beleid van de houder

De houder zal vraagouders en iedereen die daarnaar vraagt informeren over het beleid van de houder. De houder zal deze informatie op de volgende manieren gaan geven:

- Mondelinge informatie, bijvoorbeeld tijdens het intakegesprek.
- Informatie per e-mail of telefonisch.
- Informatie via de website: www.viaviela.nl.
- Informatie via het digitale informatieboekje en via het ouderportaal in Mijngastouderburo.nl.

Informatie over de bereikbaarheid

De houder zal bereikbaar zijn via de telefoon en via de e-mail. Op de website zullen de contactgegevens te vinden zijn. De houder is op alle dagen bereikbaar.

Inspectierapport

De houder geeft aan dat op de website www.viaviela.nl steeds het meest recente inspectierapport van het gastouderbureau zal worden geplaatst. De franchisegever zal hiervoor zorgdragen. Op de website van www.viaviela.nl is reeds te zien dat de inspectierapporten van andere franchisenemers zijn geplaatst.

Informatie over de Geschillencommissie

De houder geeft aan de mogelijkheid om geschillen in te dienen onder de aandacht van de ouders zal brengen door middel van:

- Het intakegesprek met nieuwe vraagouders;
- Een verwijzing in digitale informatieboekje naar de geschillencommissie vanuit de klachtenregeling;
- De website van ViaViela bij "Contact".

Oudercommissie

De voorwaarden met betrekking tot de oudercommissie zullen 6 maanden na registratie van het gastouderbureau worden beoordeeld.

De houder is ervan op de hoogte dat zij nog tot 6 maanden na registratie de gelegenheid heeft om een oudercommissie in te stellen. Als er conform artikel 1.58 tweede lid dan nog geen oudercommissie is ingesteld, betreft de houder de ouders aantoonbaar voldoende op een andere wijze bij de diverse onderwerpen die genoemd worden in artikel 1.56 eerste lid.

De houder is ervan op de hoogte dat de inspanningsverplichting betreffende het instellen van een oudercommissie blijft, ook al wordt gebruik gemaakt van 'alternatieve ouderraadpleging'. De houder dient aan te kunnen tonen dat zij hiervoor inspanning heeft geleverd. Ook dient zij aan te kunnen tonen of en op welke wijze zij de ouders heeft betrokken bij de diverse onderwerpen die genoemd worden in artikel 1.56 eerste lid, zolang er nog geen oudercommissie is ingesteld.

Klachten en geschillen

De houder voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen voor de afhandeling van klachten en geschillen.

Hieronder wordt per onderdeel beschreven waaruit blijkt dat de houder aan de wettelijke voorwaarden voldoet:

Klachtenregeling

Het gastouderbureau heeft een interne klachtenregeling voor de behandeling van klachten van ouders. Deze regeling geeft ouders de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen over:

- gedragingen van de houder of een personeelslid jegens een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen houder en ouder.

De houder heeft de regeling schriftelijk vastgelegd in het document "Intern klachtreglement." Een ouder moet een klacht schriftelijk indienen. De klachtenregeling beschrijft hoe de houder de klacht daarna behandelt.

Informatie over de klachtenregeling

De houder informeert ouders over de klachtenregeling door:

- informatie te geven tijdens het intakegesprek;
- informatie in het ouderportaal;
- informatie op de website;

Jaarverslag klachten

De houder is ervan op de hoogte dat een jaarverslag klachten vereist is, wanneer er interne klachten zijn ingediend. Het jaarverslag klachten moet dan voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder toegestuurd worden en op passende wijze onder de aandacht van de ouders gebracht worden.

Aansluiting geschillencommissie

Het gastouderbureau is sinds 10 oktober 2025 aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang voor het behandelen van:

- geschillen tussen houder en ouder over een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens ouder of kind;
- geschillen tussen houder en ouder over de overeenkomst tussen de houder en de ouder;
- geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht

Het bewijs van aansluiting is gezien.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (mevrouw D. Van Aken-Trovato en mevrouw R. Thijm, houder gastouderbureau ViaViela Rotterdam)
- Vragenlijst houder gastouderbureau (ingevuld op 6 november 2025 door de houder)
- Schriftelijke overeenkomst
- Klachtenregeling (Formulier 114.11 - Intern klachtreglement)
- Aansluiting De Geschillencommissie Kinderopvang (per 10 oktober 2025)
- Informatiemateriaal voor ouders
- Website www.viaviela.nl
- Formulier: De basisvoorwaarden en kwaliteitscriteria
- Formulier 355.4 - Bemiddelingsovereenkomst ouder
- Formulier 356.4 - Bemiddelingsovereenkomst gastouder
- Formulier 357.4 - Overeenkomst van Opdracht Ouder en Gastouder
- Formulier 358.4 - Algemene Bemiddelingsvoorwaarden ViaViela vastgesteld op 14 september 2022 door ViaViela B.V.
- Format Opvangoverzicht 2025

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

In het hoofdstuk 'Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht' beoordeelt de toezichthouder de volgende onderwerpen:

- kwaliteitscriteria;
- administratie gastouderbureau.

Hieronder staat per onderwerp de beoordeling en een toelichting van de toezichthouder.

Kwaliteitscriteria

De houder is op de hoogte van de kwaliteitscriteria waaraan moet worden voldaan. De verwachting is dat de houder aan deze kwaliteitscriteria zal voldoen.

Hieronder wordt per onderdeel beschreven waaruit blijkt dat de houder aan de wettelijke voorwaarden zal voldoen:

Verantwoord aantal op te vangen kinderen per gastouder

Het beleid van de houder is dat de gastouder wijzigingen van het aantal opvangkinderen doorgeeft aan het gastouderbureau. De bemiddelingsmedewerker beoordeelt tijdens de huisbezoeken het aantal kinderen dat de gastouder dagelijks opvangt.

In de online omgeving van de gastouder kunnen alle kinderen worden ingevuld.

Ook de eigen kinderen van de gastouder en de kinderen die via andere gastouderbureaus worden opgevangen.

Gebruik van de voorgeschreven voertaal

De houder zal ervoor zorgdragen dat alle gastouders tijdens de opvang de Nederlands spreken met de kinderen.

Intake- en koppelingsgesprek

Met iedere nieuwe vraag- en gastouder zal de houder een intakegesprek voeren. Als de houder een koppeling heeft gemaakt, zal zij een koppelingsgesprek op de opvanglocatie houden. Tijdens de intakegesprekken zullen de 7 stappen naar gastouderopvang met de gastouder en met de vraagouder worden besproken. De 7 stappen staan in de gastoudermap beschreven, waaronder: veiligheid, kwaliteit en educatie.

Minimaal 2 keer per jaar bezoek aan de opvanglocatie

De houder zal ieder opvangadres minimaal 2 keer per jaar bezoeken. Tijdens 1 van de huisbezoeken voert de houder het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder. Tijdens het andere bezoek neemt houder de risico-inventarisatie af op de voorziening.

Het voortgangsgesprek met de gastouder

De houder zal jaarlijks (binnen 12 maanden) een voortgangsgesprek voeren met iedere gastouder voor elke gastoudervoorziening. Dit zal zij doen op de opvanglocatie.

De houder zal gebruik maken van verschillende formulieren met vaste vragen voor het voortgangsgesprek. Hierop staan vragen zoals:

- Op welke manier geef jij kinderen structuur en regelmaat?
- Hoe ga je om met kinderen die druk zijn, teruggetrokken zijn of juist vaak boos of verdrietig zijn?
- Wat is jouw wenbeleid?
- Hoe zorg je ervoor dat kinderen voldoende buiten kunnen spelen?

- Op welke manier volg je de ontwikkeling van de kinderen die je opvangt?
- Als je je zorgen maakt over de ontwikkeling van kinderen, wat doe je dan?
- Wat heb je afgelopen jaar gedaan ter bevordering van de kwaliteit van je opvang en jouw deskundigheid

De houder zal het voortgangsgesprek ook schriftelijk vastleggen.

Evaluatiegesprek met vraagouder

De houder zal de opvang jaarlijks (binnen 12 maanden) met de vraagouder(s) evalueren. De vraagouders krijgen een vragenlijst met de vraag om de vragenlijst in te vullen en te retourneren. De houder heeft daarna telefonisch contact met de vraagouders om de opvang telefonisch te evalueren. De houder zal gebruik maken van formulier met vaste vragen voor het evaluatiegesprek. Hierop staan vragen zoals:

- In welke mate ben je tevreden over de professionaliteit van je gastouder? (komt afspraken na, komt op tijd, is in staat zelf keuzes te maken en beslissingen te nemen).
- In welke mate ben je tevreden over de communicatie met je gastouder? (vindt er regelmatig overleg plaats, ontstaan er miscommunicaties, evalueren jullie de opvang).
- In welke mate ben je tevreden over de pedagogische kwaliteiten van je gastouder en de middelen die hij/zij inzet tijdens de opvang? (zorgt ervoor dat het kind zich veilig voelt, ziet wat er in het kind omgaat).
- In welke mate ben je tevreden over de creativiteit van je gastouder? (bedenkt leuke en afwisselende activiteiten, biedt het kind een uitdagende omgeving).
- Zijn er dingen in de opvangsituatie die je graag anders zou willen zien?

Eisen aan de voorziening

De houder zal jaarlijks beoordelen of de voorziening voor gastouderopvang voldoet aan de volgende eisen:

- Er is genoeg binnenspeelruimte voor het aantal kinderen dat de gastouder opvangt.
- Er is genoeg ruimte voor de kinderen om buiten te spelen.
- Er is genoeg slaapruimte voor het aantal kinderen dat de gastouder opvangt.
- Voor kinderen tot anderhalf jaar is deze slaapruimte afgezonderd van de speelruimte.
- Er hangen genoeg rookmelders in de woning. De rookmelders werken goed.
- De hele voorziening is te allen tijde rookvrij.

Administratie gastouderbureau

Uit het gesprek met de houder blijkt dat de administratie van het gastouderbureau voldoet aan de wettelijk gestelde eisen en zodanig is ingericht dat de gegevens tijdig kunnen worden verstrekt ter controle op de naleving van de wettelijke eisen die voor het gastouderbureau gelden.

De houder is globaal op de hoogte van de werking van de kassiersfunctie. In het systeem Mijngastouderburo.nl vullen de gastouders hun urenoverzicht per maand in. De vraagouders geven akkoord voor deze uren. Daarna worden de betalingen gedaan.

De houder geeft aan dat het volgende aanwezig is in de administratie:

- Een schriftelijke overeenkomst per vraagouder.
- Informatie over de datum waarop de overeenkomst met de ouder is of wordt beëindigd.
- Een overzicht van alle personen die op grond van artikel 1.56b, derde lid, van de wet over een verklaring omtrent het gedrag moeten beschikken.
- Een ondertekende risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid van het opvangadres van de gastouder.
- Een overzicht van alle aangesloten gastouders.
- Een overzicht van alle ingeschreven kinderen.
- Een jaaroverzicht per voorziening voor gastouderopvang.
- Een jaaroverzicht per vraagouder.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (mevrouw D. Van Aken-Trovato en mevrouw R. Thijm, houder gastouderbureau ViaViela Rotterdam)
- Vragenlijst houder gastouderbureau (ingevuld op 6 november 2025 door de houder)
- Pedagogisch beleidsplan (Formulier 107.19 - Pedagogisch beleidsplan ViaViela)
- Verslag jaarlijks bezoek en voortgangsgesprek
- Verslag evaluatiegesprek met vraagouder
- Overeenkomst gastouderbureau - gastouder
- Overeenkomst gastouderbureau - vraagouder
- Overeenkomst gastouder - vraagouder
- Landelijk Register Kinderopvang
- Gedragscode Taalgebruik gastouderopvang
- Formulier 232.8 - Richtlijn Kennismakingsgesprek met ouders (voor gastouders)
- Formulier 233.7 - Richtlijn Kennismakingsgesprek (voor vraagouders)

Overzicht getoetste inspectie-items

Algemene voorwaarden kwaliteit en naleving
Registratie
Een gastouderbureau wordt niet in exploitatie genomen voordat een onderzoek heeft plaatsgevonden, waaruit blijkt dat de exploitatie redelijkerwijs zal plaatsvinden in overeenstemming met de daarvoor gestelde regels. (art 1.45 lid 3 Wet kinderopvang) Gastouderopvang geschiedt op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de houder van een gastouderbureau en de ouder. (art 1.56 lid 4 Wet kinderopvang)
Wijzigingen
De houder van een gastouderbureau doet van een wijziging in de daartoe aangewezen gegevens onverwijld mededeling aan het college, nadat deze wijziging hem bekend is geworden. Hierbij verzoekt de houder de gegevens te wijzigen. (art 1.47 lid 1 Wet kinderopvang; art 7 lid 2 en 3 Besluit landelijk register kinderopvang, register buitenlandse kinderopvang en personenregister kinderopvang)
Pedagogisch beleid
Pedagogisch beleidsplan
De houder van een gastouderbureau stelt een pedagogisch beleidsplan vast waarin de voor dat gastouderbureau kenmerkende visie op de omgang met kinderen is beschreven. (art 1.56 lid 1 en art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 1 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang) Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen ten minste een beschrijving van: de wijze waarop de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen om persoonlijke en sociale competenties te ontwikkelen en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder a Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang) Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van het aantal kinderen dat door de gastouder wordt opgevangen en de leeftijden van die kinderen. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder b Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang) Het pedagogisch beleidsplan bevat in duidelijke en observeerbare termen een beschrijving van de eisen die aan de voorzieningen voor gastouderopvang worden gesteld. (art 1.56b lid 2 Wet kinderopvang; art 11 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 12a lid 1 onder c Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Pedagogische praktijk
De houder van een gastouderbureau voert een zodanig beleid dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders een pedagogisch beleid uitvoeren dat in de praktijk leidt tot verantwoorde gastouderopvang. (art 1.49 lid 4a en 1.56 lid 1 Wet kinderopvang)
Personeel
Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang
In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn: a. de houder of voorgenomen houder van een gastouderbureau; b. de personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert of daarvoor beschikbaar zijn. Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder ingeschreven in het personenregister kinderopvang. (art 1.56 lid 3 Wet kinderopvang) De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor het leggen van een koppeling met de in artikel 1.50, derde lid van de Wet kinderopvang genoemde personen, inclusief hemzelf en met de in artikel 1.56b, derde lid van de wet bedoelde personen. (art 1.48d lid 2 en 3 Wet kinderopvang) Na inschrijving van de houder van een gastouderbureau en de personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert en na koppeling met de houder kunnen deze personen hun werkzaamheden aanvangen. (art 1.56 lid 3 en 1.50 lid 4 Wet kinderopvang) Wanneer de houder van een gastouderbureau redelijkerwijs mag vermoeden dat een van zijn medewerkers niet langer aan de vereisten voor het afgeven van een verklaring omtrent het gedrag voldoet, verlangt hij al dan niet op verzoek van de toezichthouder een nieuwe verklaring omtrent het gedrag van de betreffende persoon. Een verklaring omtrent het gedrag is op het moment van overlegging niet ouder dan twee maanden. (art 1.56 lid 3 en 1.50 Wet kinderopvang)
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. (art 1.56 lid 7 Wet kinderopvang; artikel 11b lid 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)
Veiligheid en gezondheid
Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid
De houder van een gastouderbureau 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.

(art 1.49 lid 4 onder a, 1.51 en 1.56 lid 1 Wet kinderopvang; art 7 lid 1 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau 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.

(art 1.49 lid 4 onder a, 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie van de voorziening voor gastouderopvang de veiligheids- en gezondheidsrisico's die de opvang van kinderen in alle voor kinderen toegankelijke ruimtes met zich meebrengt, beschrijft. De risico's die in ieder geval beschreven moeten worden zijn de risico's op het terrein van: verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken, snijden, ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen.

(art 1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 2, 3 en 6 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11 lid 3 onder a en b Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau 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.

(art 1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 5 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid inzichtelijk is voor de vraagouders.

(art 1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 7 lid 3 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Vaststellen meldcode

De houder van een gastouderbureau stelt voor de gastouders een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.

De door de houder voor de gastouders vast te stellen meldcode bevat ten minste de volgende elementen:

- a. een stappenplan, inhoudende een omschrijving van de stappen voor het omgaan door gastouders met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- b. een afwegingskader op basis waarvan gastouders het risico op en de aard en de ernst van het huiselijk geweld of de kindermishandeling wegen en dat hen in staat stelt te beoordelen of sprake is van dusdanig ernstig huiselijk geweld of ernstige kindermishandeling, dan wel van een vermoeden daarvan, dat een melding is aangewezen;
- c. een toedeling van verantwoordelijkheden per gastouder bij de stappen, bedoeld onder a, inclusief vermelding van de gastouder die eindverantwoordelijk is voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding;
- d. specifieke aandacht, indien van toepassing, voor bijzondere vormen van geweld, die speciale

kennis en vaardigheden van gastouders vereisen;
e. specifieke aandacht voor de wijze waarop gastouders moeten omgaan met gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden.
(art 1.51a lid 1, 2, 3 en 5 Wet kinderopvang; art 8 lid 1 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Stappenplan meldcode

Het door de houder van een gastouderbureau in de meldcode vastgestelde stappenplan bevat ten minste de volgende stappen:

- a. het in kaart brengen van de signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- b. collegiale consultatie en zo nodig raadplegen van het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling (Veilig Thuis) of een deskundige op het gebied van letselduiding;
- c. een gesprek met de ouders en, indien mogelijk, het kind;
- d. het toepassen van het afwegingskader, bedoeld in art 8 lid 1 van het Besluit gastouderbureau, gastouders en Voorziening voor gastouderopvang;
- e. het beslissen over:
 - het doen van een melding, en
 - het inzetten van de noodzakelijke hulp.

(art 1.51a lid 5 Wet kinderopvang; art 8 lid 2 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Bevorderen kennis en gebruik meldcode

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.
(art 1.51a lid 4 Wet kinderopvang)

Meld-, overleg- en aangifteplicht

Meldplicht medewerker GOB

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, als het een medewerker van het GOB bekend is geworden dat een andere medewerker, of een gastouder of een persoon van 18 jaar of ouder woonachtig of structureel aanwezig op het opvangadres, zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, deze persoon de houder daarvan onverwijld in kennis stelt.

(art 1.51b lid 3 en 5 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

Overlegmogelijkheid medewerker of gastouder

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, als een medewerker of een gastouder bekend is geworden dat de houder of diens eindverantwoordelijke zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, de medewerker of gastouder in contact kan treden met de vertrouwensinspecteur kinderopvang.

(art 1.51c lid 1 en 3 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

Aangifteplicht medewerker en gastouder

De houder van een gastouderbureau bevordert de kennis en het gebruik van de handelswijze dat, als een medewerker of gastouder bekend is geworden dat de houder of diens

eindverantwoordelijke zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, deze persoon in geval van een redelijk vermoeden onverwijld aangifte bij de politie doet.

(art 1.51 b lid 4 en 5 en 1.51c lid 1 en 2 en 3 Wet kinderopvang)

Overlegplicht houder

Als het de houder bekend is geworden dat een medewerker, of een gastouder of een persoon van 18 jaar of ouder woonachtig of structureel aanwezig op het opvangadres, zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling jegens een kind, treedt hij onverwijld in overleg met de vertrouwensinspecteur kinderopvang.

(art 1.51b lid 1 en 5 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

Aangifteplicht houder

Als na overleg met de vertrouwensinspecteur kinderopvang geconcludeerd moet worden dat sprake is van een redelijk vermoeden dat een medewerker, of een gastouder of een persoon van 18 jaar of ouder woonachtig of structureel aanwezig op het opvangadres, zich schuldig heeft gemaakt aan een seksueel misdrijf of mishandeling van een opgevangen kind, doet de houder hiervan onverwijld aangifte. De houder stelt de vertrouwensinspecteur kinderopvang hiervan onverwijld in kennis.

(art 1.51b lid 2 en 1.60c lid 1 Wet kinderopvang)

Ouderrecht

Informatie

De houder van een 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.

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

De houder van een gastouderbureau informeert vraagouders en eenieder die daarom verzoekt over het te voeren beleid.

(art 1.54a lid 1 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en de gastouder en informeert de vraagouders en gastouders hierover.

(1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11b lid 3 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau informeert vraagouders, gastouders en personeel over het inspectierapport inzake zijn gastouderbureau of inzake een bij dat gastouderbureau aangesloten voorziening voor gastouderopvang, door het zo spoedig mogelijk na ontvangst op de eigen website te plaatsen. Indien geen website aanwezig is, legt de houder een afschrift van het inspectierapport op een voor vraagouders, gastouders en personeel toegankelijke plaats.

(art 1.54a lid 2 en 3 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschillencommissie voor te leggen op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

(art 1.57c lid 2 Wet kinderopvang)

Klachten en geschillen

De houder van een gastouderbureau treft ten behoeve van ouders een regeling voor de afhandeling van klachten over:

- een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

(art 1.57b lid 1 Wet kinderopvang)

De regeling is schriftelijk vastgelegd, voorziet er in ieder geval in dat:

- de ouder de klacht schriftelijk bij de houder van een gastouderbureau indient en dat de houder:
- de klacht zorgvuldig onderzoekt;
- de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;
- de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelt;
- de klacht uiterlijk zes weken na indiening afhandelt;
- de ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
- in het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

(art 1.57b lid 2 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau brengt de klachtenregeling ten behoeve van ouders en wijzigingen daarvan op passende wijze onder de aandacht van de ouders en handelt overeenkomstig deze klachtenregeling.

(art 1.57b lid 3 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat, als een jaarverslag klachten vereist is omdat er in het betreffende jaar klachten bij de houder zijn ingediend, over elk kalenderjaar in het eerstvolgende kalenderjaar voor 1 juni een jaarverslag klachten wordt opgesteld. In het jaarverslag wordt ten minste opgenomen:

- een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- de wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- de strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
- het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen, betreffende ouders of de oudercommissie.

Het jaarverslag is niet herleidbaar tot natuurlijke personen tenzij het de houder zelf betreft en bevat geen adresgegevens, uitgezonderd het gastouderbureau dat is gevestigd op het woonadres van de houder die een natuurlijk persoon is.

(art 1.57b lid 4, 5, 6 en 9 en 1.57c lid 1 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau zendt, indien een jaarverslag klachten vereist is, het jaarverslag klachten voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de toezichthouder en brengt het verslag gelijktijdig op passende wijze onder de aandacht van de ouders.

(art 1.57b lid 8 en 9 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang voor het behandelen van:

- geschillen tussen houder en ouder over een gedraging van de houder of een bij de houder werkzame persoon jegens ouder of kind;
- geschillen tussen houder en ouder over de overeenkomst tussen de houder en de ouder;
- geschillen tussen houder en oudercommissie over de toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht.

(art 1.57c lid 1 Wet kinderopvang)

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

Kwaliteitscriteria

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat per voorziening voor gastouderopvang beoordeeld wordt hoeveel kinderen en van welke leeftijd verantwoord opgevangen kunnen worden. (1.49 lid 4 onder a en 1.56 lid 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11b lid 1 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat alle bij zijn gastouderbureau aangesloten gastouders tijdens de opvang de Nederlandse taal als voertaal gebruikt. Daar waar naast de Nederlandse taal, de Friese taal of een streektaal in levend gebruik is, kan de Friese taal of de streektaal mede als voertaal worden gebruikt. (art 1.56 lid 1 en 1.55 lid 1 Wet kinderopvang)

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 van het gastouderbureau vastgestelde gedragscode. (art 1.56 lid 1 en 1.55 lid 2 Wet kinderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een intakegesprek met de gastouder plaatsvindt bij de voorgenomen voorziening voor gastouderopvang. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder a en 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een intakegesprek met de vraagouder plaatsvindt. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder b en 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een koppelingsgesprek plaatsvindt bij een koppeling tussen vraag- en gastouder bij de voorziening voor gastouderopvang. Dit gesprek wordt gevoerd door een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau. (art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder c en 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau in ieder geval tweemaal 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.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder d en f en 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau draagt er zorg voor dat de gastouderopvang jaarlijks mondeling met de vraagouders wordt geëvalueerd en legt de evaluatie schriftelijk vast.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11a lid 1 onder e Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

De houder van een gastouderbureau toetst jaarlijks bij een bezoek aan de voorziening voor gastouderopvang of deze aan de volgende eisen voldoet:

- de voorziening beschikt over voldoende speel- en slaapruijnte, waaronder begrepen voor kinderen tot anderhalf jaar een op het aantal kinderen afgestemde afzonderlijke slaapruijnte;
- de voorziening beschikt over voldoende buitenspeelmogelijkheden afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen;
- de voorziening is te allen tijde rookvrij.

(art 1.56 lid 1 en 2 Wet kinderopvang; art 9 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 14 lid 2 Regeling kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang)

Administratie gastouderbureau

De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht waarin van de houder van een gastouderbureau en van alle personen die werkzaam zijn bij de onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert in ieder geval naam, burgerservicenummer en geboortedatum staan vermeld.

(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder a Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht van alle bij het gastouderbureau ingeschreven kinderen, vermeldende per kind: naam, burgerservicenummer, geboortedatum, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en het adres en telefoonnummer van de ouders.

(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 aanhef en lid 2 onder e Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat een overzicht van alle personen die op grond van artikel 1.56b, derde lid, van de wet over een verklaring omtrent het gedrag moeten beschikken, vermeldende in ieder geval naam, burgerservicenummer, geboortedatum, en voor wat betreft de bij dat gastouderbureau aangesloten gastouders eveneens adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer.

(art 1.56 lid 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder a Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat afschriften van alle met vraagouders overeengekomen schriftelijke overeenkomsten, vermeldende per overeenkomst: de voor de gastouderopvang te betalen prijs per uur en, indien van toepassing, de bemiddelingskosten, naam, geboortedatum, adres, postcode en woonplaats van het kind, het aantal uren gastouderopvang per kind per jaar, evenals de duur van de overeenkomst.

(art 1.52 lid 1 en 1.56 lid 1 en 6 onder a en c Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder b Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van de vraagouder aan het gastouderbureau blijken.

(art 1.49 lid 4 onder b en 1.56 lid 6 onder a en b Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder c Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat bankafschriften waaruit de betalingen van het gastouderbureau aan de gastouder blijken.

(art 1.49 lid 4 onder b en 1.56 lid 6 onder a en b Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder d Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een 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.

(art 1.49 lid 4 onder b en 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder e Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat een jaaroverzicht en de maandoverzichten 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 en per maand 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.

(art 1.49 lid 4 onder b en art 1.56 lid 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder f Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat een door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekend origineel van de inventarisatie van veiligheid- en gezondheidsrisico's.

(art 1.49 lid 4 onder a, 1.51 en 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 7 lid 4 Besluit kwaliteit gastouderbureaus, gastouders en voorzieningen voor gastouderopvang; art 11 lid 3 onder g Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau bevat gegevens wanneer de datum waarop de overeenkomst met de ouder is of wordt beëindigd.

(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 3 onder h Regeling Wet kinderopvang)

De administratie van een gastouderbureau is zodanig ingericht dat op verzoek van de toezichthouder tijdig de gegevens kunnen worden verstrekt die voor naleving van bij en krachtens hoofdstuk 1, afdeling 3, paragrafen 2 en 3 van de Wet kinderopvang gegeven voorschriften van belang zijn.

(art 1.56 lid 1 en 6 onder a Wet kinderopvang; art 11 lid 1 onder a en lid 4 Regeling Wet kinderopvang)

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : ViaViela Dorith Trovato
Vestigingsnummer KvK : 000013067621
Aantal geregistreerde voorzieningen : -

Gegevens houder

Naam houder : Dorith Trovato - van Aken
KvK nummer : 24418827
Aansluiting geschillencommissie : Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : Dienst Gezondheid en Jeugd
Adres : Postbus 166
Postcode en plaats : 3300 AD Dordrecht
Telefoonnummer : 078-7708500
Onderzoek uitgevoerd door : S. Graus

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Hoeksche Waard
Adres : Postbus 2003
Postcode en plaats : 3260 EA Oud-Beijerland

Planning

Datum inspectie : 18-11-2025
Opstellen concept inspectierapport : 24-11-2025
Vaststelling inspectierapport : 25-11-2025
Verzenden inspectierapport naar houder : 25-11-2025
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 25-11-2025
Openbaar maken inspectierapport : 02-12-2025

Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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