



West-Brabant

Inspectierapport
Gastouderbureau
Kober kind aan huis
BREDA

Toezichthouder:
Datum inspectiebezoek:
ID 020695

GGD West-Brabant
26-04-2011

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Algemene gegevens gastouderbureau..... | 4 |
| Overzicht bevindingen toezichthouder per inspectie-domein | 5 |
| Zienswijze houder gastouderbureau | 7 |
| Beschouwing toezichthouder | 7 |
| Advies aan gemeente | 8 |
| Algemene gegevens toezicht..... | 9 |
| Het inspectie-onderzoek: Uitwerking beoordeling toezichthouder per inspectie-item | 10 |

Inleiding

Waarom toezicht?

De rijksoverheid stelt aan gastouderbureaus kwaliteitseisen op het gebied van ouderinspraak, personeel, pedagogisch beleid, klachten, veiligheid en gezondheid en kwaliteit gastouderbureau. 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 de beleidsmatige zaken die kwalitatief goede kinderopvang mogelijk maken. De gastouder is verantwoordelijk voor de daadwerkelijke opvang. De gemeente is verantwoordelijk voor het toezicht en de handhaving op die kwaliteit. In opdracht van de gemeente voert de GGD inspecties uit, beoordeelt of gastouderopvang aan de gestelde eisen voldoet. Zo nodig adviseert de GGD aan de gemeente om maatregelen te nemen.

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. Het kan gaan om de eisen die gesteld worden aan gastouderbureaus om in het landelijk register opgenomen te worden dan wel om eisen die aan gastouderbureaus gesteld worden die al in exploitatie zijn.
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 en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector voldoet.

Leeswijzer

Dit rapport geeft een overzicht van alle eisen en geeft hierbij aan wat de toezichthouder heeft geconstateerd en wat zijn beoordeling is. In het "Overzicht bevindingen" staan de bevindingen van de toezichthouder heel kort per inspectie-domein samengevat en in "Het inspectie-onderzoek" 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"). Om de gemeente van de benodigde informatie te voorzien om te kunnen bepalen of en in welke mate gehandhaafd dient te worden geeft de toezichthouder, indien op een domein niet aan alle voorwaarden is voldaan, een beschrijving van de context van de voorwaarde(n) waaraan niet voldaan is.

Ook bevat het rapport de zienswijze van de houder van het gastouderbureau, de afspraken die gemaakt zijn tussen de toezichthouder en de houder en het advies van de toezichthouder 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 gastouderbureau

Naam gastouderbureau (locatie) : Kober kind aan huis
Adres : Hooilaan 1
Postcode en plaats : 4816EM BREDA
Telefoon : 076-5045600
Naam contactpersoon : Mw. E. Waardenburg
E-mail : ewaardenburg@kober.nl
Website : <http://www.kober.nl>
Kwaliteitssysteem : Nee Ja, namelijk: HKZ
Lid brancheorganisatie : Nee Ja, namelijk: De MOgroep

Opvanggegevens

Aantal bemiddelingsmedewerkers gastouderbureau : 9
Aantal gekoppelde gastouders : 174
Aantal gekoppelde vraagouders : 528
Aantal gekoppelde kinderen : 750

NAW-gegevens houder

Naam houder : Kober kind aan huis
Adres : Hooilaan 1
Postcode en plaats : 4816EM BREDA
Telefoon :
Naam contactpersoon :
E-mail :
Website :

Registergegevens gastouderbureau

Datum aanvraag registeropname : n.v.t.
Gegevens aanvraag conform de praktijk : Nee Ja n.v.t.
Datum opname landelijk register : 01-01-2010 n.v.t.
Gegevens register conform de praktijk : Nee Ja n.v.t.

Type inspectie

Onderzoek na aanvraag registeropname :
Onderzoek na aanvangsdatum exploitatie :
Regulier inspectie bezoek :
Nader onderzoek (reden nader onderzoek) :
Incidenteel onderzoek (reden incidenteel onderzoek) :
Datum vorig inspectiebezoek : 26-04-2010

Aangekondigd

Niet aangekondigd

Overzicht bevindingen toezichthouder per inspectie-domein

1. Gastouderbureau in de zin van de Wet kinderopvang

Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor het starten van een gastouderbureau dat gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt.

Beoordeling toezichthouder
Van de 9 voorwaarden van dit domein:
-is aan 7 voorwaarden voldaan

-zijn de volgende 2 voorwaarden niet beoordeeld:
1.0 voorwaarden 1 en 2

2. Ouders

Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de informatieverstrekking aan vraagouders, het instellen van een oudercommissie, het reglement, de samenstelling en werkwijze van de oudercommissie en het adviesrecht van de oudercommissie.

Beoordeling toezichthouder
Van de 21 voorwaarden van dit domein:
-is aan 21 voorwaarden voldaan

3. Personeel

Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor verklaringen omtrent het gedrag voor personen werkzaam bij het bureau en voor relevante pedagogische opleiding van bemiddelingsmedewerkers. Daarnaast gelden normen voor de uren die op jaarbasis door de bemiddelingmedewerker aan de gastouder worden besteed.

Beoordeling toezichthouder
Van de 5 voorwaarden van dit domein:
-is aan 5 voorwaarden voldaan

4. Pedagogisch beleid

Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de aanwezigheid van een pedagogisch beleidsplan, de inhoud van een pedagogisch beleidsplan en de begeleiding ten aanzien van de pedagogische praktijk.

Beoordeling toezichthouder
Van de 7 voorwaarden van dit domein:
-is aan 7 voorwaarden voldaan

5. 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 12 voorwaarden voldaan

6. Veiligheid en gezondheid

Onder de Wet kinderopvang gelden normen voor de waarborging van de veiligheid en gezondheid van kinderen. De houder draagt er zorg voor dat een bemiddelingsmedewerker samen met de gastouder in een risico-inventarisatie schriftelijk vast legt welke risico's de opvang van kinderen met zich meebrengt. Daarnaast gelden normen voor de inhoud en uitvoering van de risico-inventarisatie en voor de inhoud en het beleid omtrent het protocol kindermishandeling.

Beoordeling toezichthouder
Van de 12 voorwaarden van dit domein:
-is aan 12 voorwaarden voldaan

7. Kwaliteit gastouderbureau

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

Beoordeling toezichthouder
Van de 7 voorwaarden van dit domein:
-is aan 6 voorwaarden voldaan
-is aan de volgende voorwaarde **niet voldaan**:
7.1 Kwaliteitscriteria, voorwaarde 7: Een ondertekend origineel verslag van het evaluatiegesprek is aanwezig in het dossier op het gastouderbureau en een kopie is verstrekt aan de vraagouder.

Zienswijze houder gastouderbureau

Datum 08-06-2011

Geen zienswijze ontvangen.

Wijze waarop zienswijze is verwerkt in het rapport:

Zienswijze houder heeft niet geleid tot wijzigingen in het rapport omdat de houder geen gebruik heeft gemaakt van de hoor en wederhoor procedure.

Feitelijke zienswijze houder:

Geen zienswijze ontvangen.

Beschouwing toezichthouder

Informatie is voldoende duidelijk en observeerbaar, op grond van de informatie kan voor de ouders een beeld gevormd worden van de wijze waarop tijdens de opvang door de gastouder de emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden die kinderen krijgen bij de ontwikkeling van hun persoonlijke- en sociale competentie en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt.

Inspectiehistorie:

2009

Gastouderbureau Kober kind aan huis is ontstaan vanuit de fusie van Gastouderbureau Kober en gastouderbureau Kind aan huis.

Het gastouderbureau is onderdeel van de Kober groep waar ook de Kober kindercentra bij horen.

Naast reguliere gastouderopvang bemiddelt het gastouderbureau ook voor innovatieve opvang.

Tekortkoming betreft het Reglement oudercommissie.

2010

Houder heeft de kopieën van de risico-inventarisaties veiligheid en gezondheid van de opvanglocaties op kantoor. Houder zal conform de beleidsregel zorg dragen dat bij de jaarlijkse inventarisatie de originele en ondertekende documenten op kantoor aanwezig zijn en er een kopie op het opvangadres is.

115 gastouders hebben het opleidingstraject afgerond en het diploma op 14 juli in ontvangst genomen. Kopieën van de diploma's waren tijdens de inspectie nog niet op kantoor aanwezig. Ondertekende evaluatie verslagen met de vraagouders ontbreken nog. Houder heeft toegezegd hier mee aan de slag te gaan.

Houder heeft in de overeenkomst met de vraagouder niet inzichtelijk gemaakt welke bedragen er aan het gastouderbureau worden betaald en zal dit in de overeenkomst van de vraagouder opnemen. Houder toont zich bereidwillig de tekortkomingen op te heffen.

Toezichthouder heeft geen inzicht gekregen in het betalingsverkeer van het gastouderbureau.

Voortgang

Tijdens de inspectie geven de medewerkers een professionele indruk. Documenten waren geordend aangeleverd en ter plaatse werden gevraagde documenten inzichtelijk gemaakt. Binnen het gastouderbureau zijn 9 bemiddelingsmedewerkers werkzaam die zich bezighouden met het volledige traject van bemiddeling, koppeling en begeleiding. Het bureau wordt ondersteund met administratieve medewerkers en begeleid door de teammanager.

De begeleiding, welke tenminste 16 uur bedraagt, bestaat concreet uit het houden van gesprekken m.b.t. het welbevinden, evaluatiegesprekken, het uitvoeren van de risico-inventarisatie, het ondersteunen van de individuele gastouders via telefoon of per mail en het zo nodig tussentijds bezoeken van de gastouders

Er is 1 overtreding geconstateerd:

Aan Domein 7 Kwaliteit gastouderbureau is aan voorwaarde 7 niet voldaan. De opvang wordt wel geëvalueerd maar er wordt (nog) geen verslag van gemaakt. Vragenlijst voor de vraagouders is al in concept aanwezig en zal mondeling met de ouders worden besproken.

NB: In de toelichting toezichthouder wordt alleen het oordeel neen en niet beoordeeld door de toezichthouder nader toegelicht.

Advies aan gemeente

Advies:

Wel niet opnemen in landelijk register

niet handhaven

handhaven conform handhavingsbeleid, hierbij rekeninghoudend met de verzwarende en verzachtende omstandigheden zoals hiervoor aangegeven per domein.

eventuele opmerkingen toezichthouder: Overtreding op domein 7 voorwaarde 3. Opvang wordt wel geëvalueerd maar niet in een ondertekend verslag opgenomen. Toezichthouder heeft inzicht gehad in het concept welke de houder gaat gebruiken nadat deze ook door de oudercommissie is gezien.

Algemene gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD West-Brabant
Adres : Postbus 3369
Postcode en plaats : 4800DJ Breda
Telefoon : 076-5282000
E-mail : thz@ggdwestbrabant.nl
Website : <http://www.ggdwestbrabant.nl>

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : BREDA
Adres : Postbus 90156
Postcode en plaats : 4800RH BREDA
Telefoon : 076-5293000
E-mail : gemeentebreda@breda.nl
Website : www.breda.nl
Naam contactpersoon : mevrouw F. Cinar-Bakirci
E-mail contactpersoon : f.cinar@breda.nl

Overzicht gebruikte bronnen

Vragenlijst houder gastouderbureau : Ja
Vragenlijst oudercommissie : Ja
Interview houder gastouderbureau : Ja. Interview met teammanager.
Interview anderen : Ja. Interview met bemiddelingsmedewerker.
Andere bronnen :

Planning

Datum inspectiebezoek : 26-04-2011
Opstellen concept inspectierapport : 27-05-2011
Zienswijze houder : 08-06-2011
Opstellen definitief inspectierapport : 08-06-2011
Verzenden inspectierapport naar houder en oudercommissie : 20-06-2011
Verzenden inspectierapport naar gemeente : 20-06-2011
Openbaar maken inspectierapport : 20-06-2011

Het inspectie-onderzoek:
Uitwerking beoordeling toezichthouder per inspectie-item

1. Gastouderbureau in de zin van de Wet kinderopvang

| 1.0 Gastouderbureau en handhaving | | | | |
|--|--|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| Wet kinderopvang (Verzamelwet, wordt in de loop van 2010 vastgesteld) | | | | |
| | | Ja | Nee | Niet beoordeeld |
| Voorwaarden | 1 Er loopt geen handhaving in het kader van de Wet kinderopvang tegen de onderneming(en) van de houder. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | 2 De houder treft maatregelen om recidive van eerder geconstateerde tekortkomingen in zijn onderneming(en) te voorkomen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Toelichting toezichthouder | | | | |
| Beide voorwaarden zijn niet beoordeeld, daar zij vallen onder de "Verzamelwet" welke (nog) niet van kracht is. | | | | |

| 1.1 Gastouderbureau in de zin van de wet | | | | |
|---|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Wet kinderopvang (artikelen 1 en 49, derde lid) | | | | |
| | | Ja | Nee | Niet beoordeeld |
| Voorwaarde | 1 Het gastouderbureau is een organisatie die gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt en door tussenkomst van wie de betaling van ouders aan gastouders geschiedt. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting toezichthouder | | | | |
| | | | | |

1.2 Administratie gastouderbureau

Wet kinderopvang (artikelen 1, 50, 52 en 56)
AMvB Deskundigheidseisen (artikel 2) en de daarop gebaseerde ministeriële regeling
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang¹ (artikel 12)
Regeling Wet kinderopvang

| | | Ja | Nee | Niet beoordeeld |
|----------------------------|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Voorwaarden | 1 De administratie van het gastouderbureau bevat een contract per vraagouder. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 2 De administratie van het gastouderbureau bevat kopieën van de verklaringen omtrent gedrag van de gastouders en volwassen huisgenoten. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 3 De administratie van het gastouderbureau bevat kopieën van de getuigschriften en/of EVC-bewijsstukken en certificaten Eerste Hulp aan kinderen van de gastouders. ² | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 4 In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van de vraagouders aan het gastouderbureau inzichtelijk. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 5 In de administratie van het gastouderbureau is de betaling van het gastouderbureau aan de gastouder inzichtelijk. ³ | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 6 De administratie van het gastouderbureau bevat een origineel van de door de gastouder en bemiddelingsmedewerker ondertekende versie van iedere risico-inventarisatie en bijbehorende plan van aanpak. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting toezichthouder | | | | |
| | | | | |

² Waaruit blijkt dat de gastouder voldoet aan de gestelde deskundigheidseisen.

³ Ongeacht het oordeel van de GGD over de administratie van het gastouderbureau, behoudt de Belastingdienst zich het recht voor een eigen oordeel over de administratie te vormen conform de Regeling Wet Kinderopvang.

2. Ouders

| 2.1 Informatie voor vraagouders | | | | |
|--|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Wet kinderopvang (artikel 56, lid 4) Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikelen 11 en 13) Regeling Wet kinderopvang | | | | |
| | | Ja | Nee | Niet beoordeeld |
| Voorwaarden | 1 Het gastouderbureau laat in de schriftelijke overeenkomst met de vraagouder duidelijk zien welk deel van het betaalde bedrag naar het gastouderbureau gaat (uitvoeringskosten) en welk deel van het betaalde bedrag naar de gastouder gaat. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 2 De houder informeert de vraagouders over het te voeren beleid. ⁴ | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 3 Het gastouderbureau draagt zorg voor een goede bereikbaarheid van het gastouderbureau voor de vraagouder en informeert de vraagouders hierover. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 4 De informatie is gedetailleerd genoeg om vraagouders een adequaat beeld van de praktijk te geven. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 5 De praktijk sluit aan bij de aan de vraagouders verstrekte informatie. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 6 De houder legt een afschrift van het inspectierapport op een voor vraagouders, gastouders en personeel toegankelijke plaats. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting toezichthouder | | | | |
| | | | | |

| 2.2 Reglement oudercommissie ⁵ | | | | |
|---|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Wet kinderopvang (artikel 59) | | | | |
| | | Ja | Nee | Niet beoordeeld |
| Voorwaarde | 1 De houder heeft een reglement oudercommissie vastgesteld. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting toezichthouder | | | | |
| | | | | |

⁴ 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.

⁵ Conform art. 59 van de Wet kinderopvang geldt de verplichting voor het vaststellen van een reglement binnen zes maanden na melding. Het instellen van de oudercommissie op basis van dit reglement en het toepassen van het adviesrecht is eveneens aan deze termijn van zes maanden na melding gekoppeld.

2.2.1 Inhoud reglement oudercommissie⁵

Wet kinderopvang (artikel 59)

| | | Ja | Nee | Niet beoordeeld |
|-------------|--|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Voorwaarden | 1 Het reglement omvat regels omtrent het aantal leden. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 2 Het reglement omvat regels omtrent de wijze van kiezen van de leden. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 3 Het reglement omvat regels omtrent de zittingsduur van de leden. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 4 Het reglement omvat geen regels omtrent werkwijze van de oudercommissie. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 5 De houder wijzigt het reglement na instemming van de oudercommissie. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Toelichting toezichthouder

2.3 Instellen oudercommissie⁵

Wet kinderopvang (artikel 58)

| | | Ja | Nee | Niet beoordeeld |
|------------|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Voorwaarde | 1 De houder heeft een oudercommissie ingesteld. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Toelichting toezichthouder

2.3.1 Voorwaarden oudercommissie⁵

Wet kinderopvang (artikel 58)

| | | Ja | Nee | Niet beoordeeld |
|-------------|--|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Voorwaarden | 1 De houder is geen lid. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 2 Het personeel is geen lid. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 3 De leden worden gekozen uit en door de vraagouders. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 4 De houder stelt de oudercommissie in de gelegenheid haar eigen werkwijze te bepalen. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Toelichting toezichthouder

2.3.2 Adviesrecht oudercommissie⁵

Wet kinderopvang (artikelen 60 en 60a)

| | | Ja | Nee | Niet beoordeeld |
|----------------------------|--|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Voorwaarden | 1 De houder stelt de oudercommissie in staat haar advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit met betrekking tot de genoemde onderwerpen. ⁶ | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 2 De houder verstrekt de oudercommissie tijdig en desgevraagd schriftelijk alle informatie die deze voor de vervulling van haar taak redelijkerwijs nodig heeft. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 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. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 4 De houder geeft de oudercommissie gelegenheid ook ongevraagd te adviseren over de genoemde onderwerpen. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting toezichthouder | | | | |
| | | | | |

⁶ Het gaat hier over 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; 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.

3. Personeel

| 3.1 Verklaring omtrent het gedrag | | | | |
|--|--|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Wet kinderopvang (artikelen 56, derde lid en 50, derde, vierde en vijfde lid) Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 13) | | | | |
| | | Ja | Nee | Niet beoordeeld |
| Voorwaarden | 1 Personen werkzaam bij het gastouderbureau zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag. ⁷ | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 2 De verklaring omtrent het gedrag is vóór aanvang van de werkzaamheden bij het gastouderbureau overlegd. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 3a De verklaring omtrent het gedrag is bij aanvraag om opname in het landelijk register niet ouder dan twee maanden. OF 3b De verklaring omtrent het gedrag is bij overleggen niet ouder dan twee maanden. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting toezichthouder | | | | |
| | | | | |

| 3.2 Beroepskwalificatie bemiddelingsmedewerkers | | | | |
|---|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikelen 13 en 14) | | | | |
| | | Ja | Nee | Niet beoordeeld |
| Voorwaarde | 1 Alle bemiddelingsmedewerkers werkzaam bij het gastouderbureau beschikken over relevante pedagogische opleiding op MBO-niveau. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting toezichthouder | | | | |
| | | | | |

⁷ Deze verplichting geldt voor de personen die als houder, bestuurder of bemiddelingsmedewerker werkzaam zijn. Het gaat hierbij om alle bestuurders, dus ook om leden van een stichtingsbestuur. De verplichting tot overleggen van een verklaring omtrent het gedrag geldt ook voor uitzendkrachten, die bemiddelingswerkzaamheden uitvoeren. Conform art. 13 dienen zij alleen de eerste keer dat de werkzaamheden op een gastouderbureau aanvangen een verklaring omtrent het gedrag te overleggen.

3.3 Personeelsformatie per gastouder

Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 13)

| | | Ja | Nee | Niet beoordeeld |
|---------------------------|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Voorwaarde | 1 Het gastouderbureau draagt er zorg voor dat er per aangesloten gastouder op jaarbasis tenminste 16 uur wordt besteed aan begeleiding en bemiddeling. ⁸ | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting toezichhouder | | | | |
| | | | | |

⁸ Voorbeelden van taken die onder begeleiding en bemiddeling vallen en die in de vastgestelde 16 uur per gastouder besteed dienen te worden op jaarbasis zijn: eerste contact ouder; werving van ouder; intake van de gastouder; scholing gastouder (o.a. begeleiden); GGD toetsing; de koppeling van gastouder en vraagouder; koppelingsgesprek; evaluatiegesprekken met ouders; vraagbaak voor gastouder; jaarlijks tweemaal bezoek aan gastouder; interne/externe opleiding/training; intern en extern overleg (op het gebied van begeleiding en bemiddeling.)

4. Pedagogisch beleid

| 4.1 Pedagogisch beleidsplan ⁹ | | | | |
|---|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting toezichthouder | | | | |
| | | | | |

| 4.1.1 Inhoud pedagogisch beleidsplan | | | | |
|---|--|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikelen 11, 15c en 15d) | | | | |
| | | 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 plaatsvindt. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 2 Het pedagogisch beleidsplan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de leeftijdsopbouw en aantallen van de kinderen die door een gastouder worden opgevangen. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 3 Het pedagogisch plan beschrijft in duidelijke en observeerbare termen de eisen die aan het opvangadres worden gesteld. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting toezichthouder | | | | |
| | | | | |

⁹ Conform art. 11 van de Beleidsregels kwaliteit kinderopvang wordt het beleidsplan voor de eerste maal vóór aanvraag tot opname in het landelijk register door de houder vastgesteld.

4.1.2 Pedagogische praktijk

Wet kinderopvang (artikelen 49 en 56)
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 11)

| | | Ja | Nee | Niet beoordeeld |
|----------------------------|--|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Voorwaarden | 1 De houder informeert de gastouders over de inhoud van het pedagogisch beleidsplan waardoor zij ernaar kunnen handelen. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 2 De houder ziet er op toe dat gastouders handelen conform het pedagogisch beleidsplan. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 3 De houder begeleidt gastouders, zodat zij handelen conform het pedagogisch beleidsplan. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting toezichthouder | | | | |
| | | | | |

5. Klachten

| 5.1 Wet klachtrecht cliënten zorgsector | | | | |
|--|--|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Wet klachtrecht cliënten zorgsector (artikelen 1, 2, 2a en 3c) | | | | |
| | | Ja | Nee | Niet beoordeeld |
| Voorwaarden | 1 De regeling voor de behandeling van klachten voorziet erin dat er wordt voldaan aan de beschreven eisen. ¹⁰ | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 2 De houder brengt de regeling op passende wijze onder de aandacht van vraagouders. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 3 Een houder ziet erop toe dat de klachtencommissie werkt met een reglement. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 4 De houder hanteert de termijn waarbinnen schriftelijk wordt gereageerd naar aanleiding van een oordeel van de klachtencommissie. ¹¹ | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 5 De houder leeft geheimhoudingsplicht na. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 6 De houder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin een minimaal aantal zaken wordt aangegeven. ¹² | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 7 De houder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de GGD. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting toezichthouder | | | | |
| | | | | |

¹⁰ Door 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.

¹¹ De 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.

¹² 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.

5.2 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 60, eerste lid die voldoet aan de beschreven eisen. ¹³ | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 2 De houder brengt de regeling op passende wijze onder de aandacht van oudercommissie. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 3 De houder zorgt voor naleving van de regeling. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 4 De houder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin een minimaal aantal zaken wordt aangegeven. ¹⁴ | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 5 De houder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de GGD. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting toezichthouder | | | | |
| | | | | |

¹³ 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.

¹⁴ 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.

6. Veiligheid en gezondheid

| 6.1 Risico-inventarisatie veiligheid | | | | |
|--|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Wet kinderopvang (artikelen 49, tweede lid en 56) Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 12) | | | | |
| | | Ja | Nee | Niet beoordeeld |
| Voorwaarden | 1 De houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder door een bemiddelingsmedewerker van het bureau op het opvangadres in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte de veiligheidsrisico's in een risico-inventarisatie vastgelegd worden. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 2 De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de veiligheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 3 De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie 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 beschrijft. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 4 De houder draagt er zorg voor dat de gastouder en huisgenoten op de hoogte zijn van de uitkomsten van de risico-inventarisatie veiligheid en het daaruit voortvloeiende plan van aanpak. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 5 De houder draagt er zorg voor dat de veiligheidsrisico's worden gereduceerd door in het plan van aanpak preventieve maatregelen te beschrijven die effectief en adequaat zijn. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting toezichthouder | | | | |
| | | | | |

6.2 Risico-inventarisatie gezondheid

Wet kinderopvang (artikelen 49, tweede lid en 56)
Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 12)

| | | Ja | Nee | Niet beoordeeld |
|----------------------------|--|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Voorwaarden | 1 De houder draagt er zorg voor dat samen met de gastouder door een bemiddelingsmedewerker van het bureau op het opvangadres in elke voor de op te vangen kinderen toegankelijke ruimte de gezondheidsrisico's in een risico-inventarisatie vastgelegd worden. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 2 De houder draagt zorg voor een inventarisatie van de gezondheidsrisico's door een bemiddelingsmedewerker van het bureau vóór aanvang van de opvang en daarna jaarlijks voor elke woning waar gastouderopvang plaatsvindt. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 3 De houder draagt er zorg voor dat de risico-inventarisatie de gezondheidsrisico's die de opvang van de kinderen met zich meebrengt op de thema's: ziektekiemen, binnenmilieu, buitenmilieu en medisch handelen beschrijft. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 4 De houder draagt er zorg voor dat de gastouder en huisgenoten op de hoogte zijn van de uitkomsten van de risico-inventarisatie gezondheid en het daaruit voortvloeiende plan van aanpak. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 5 De houder draagt er zorg voor dat de gezondheidsrisico's worden gereduceerd door in het plan van aanpak preventieve maatregelen te beschrijven die effectief en adequaat zijn. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting toezichthouder | | | | |
| | | | | |

| 6.3 Protocol kindermishandeling | | | | |
|--|--|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 15a) | | | | |
| | | Ja | Nee | Niet beoordeeld |
| Voorwaarde | 1 De houder heeft een protocol kindermishandeling welke voldoet aan de beschreven eisen. ¹⁵ | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting toezichthouder | | | | |
| | | | | |

| 6.3.1 Beleid protocol kindermishandeling | | | | |
|--|---|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikel 15a) | | | | |
| | | Ja | Nee | Niet beoordeeld |
| Voorwaarde | 1 De houder draagt er zorg voor dat de gastouder op de hoogte is van de inhoud van het protocol kindermishandeling. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting toezichthouder | | | | |
| | | | | |

¹⁵ Het protocol hanteert de definitie van kindermishandeling conform de Wet op de Jeugdzorg (2005), welke als volgt luidt: "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."

In het protocol zijn verantwoordelijkheden per organisatielaag uitgesplitst in taken en bevoegdheden. Het protocol bevat een stappenplan waarin minimaal de volgende fases aan bod komen: vermoeden, overleg, plan van aanpak, beslissen, handelen, evaluatie en nazorg.

Het stappenplan bevat een tijdslijn vanaf de persoon met een vermoeden van kindermishandeling tot en met de nazorg. Het stappenplan is voorzien van een heldere toelichting, hulpmiddelen voor het doorlopen ervan en aandachtspunten voor de gespreksvoering met verschillende partijen.

Het protocol bevat een lijst van signalen per ontwikkelingsgebied, uitgesplitst voor de groep van 0-4 jaar en de groep van 4-12 jaar, om kindermishandeling zo vroeg mogelijk te signaleren. De ontwikkelingsgebieden per leeftijdscategorie (0-4 jarigen dan wel 4-12 jarigen) die in de lijst aan bod dienen te komen zijn: psychosociale signalen, medische signalen, kenmerken verzorgers/gezin, signalen specifiek voor seksueel misbruik, signalen die specifiek zijn voor kinderen die getuige zijn van huiselijk geweld.

Het protocol besteedt aandacht aan de omgang met de Wet bescherming persoonsgegevens. In het protocol dienen de volgende punten met betrekking hierop behandeld te worden: zorgvuldig handelen, inzagerecht ouders/wettelijk vertegenwoordigers, contact met andere instellingen, omgaan met schriftelijke informatie.

Het protocol besteedt aandacht aan de mogelijke situatie dat een persoon werkzaam bij het gastouderbureau, een gastouder of een volwassen huisgenoot van de gastouder de vermoedelijke dader is.

Het protocol bevat praktische informatie over de Bureaus Jeugdzorg en het Advies&Meldpunt Kindermishandeling (AMK).

7. Kwaliteit gastouderbureau

| 7.1 Kwaliteitscriteria | | | | |
|--|--|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| Wet kinderopvang (artikelen 1, lid 1 en 56, eerste lid) AMvB Deskundigheidseisen (artikel 2) Beleidsregels kwaliteit kinderopvang (artikelen 13, 14 en 15d) | | | | |
| | | Ja | Nee | Niet beoordeeld |
| Voorwaarden | 1 De houder draagt er zorg voor dat per gastouder beoordeeld wordt hoeveel kinderen bij de betreffende gastouder verantwoord opgevangen kunnen worden. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 2 De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de gastouder. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 3 De houder draagt zorg voor een intakegesprek met de vraagouder. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 4 De houder draagt zorg voor een koppelingsgesprek voor elke nieuwe koppeling tussen vraag- en gastouder in de woning waar de opvang plaats vindt. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 5 De houder draagt er zorg voor dat ieder opvangadres minstens twee maal per jaar wordt bezocht, waarbij het jaarlijkse voortgangsgesprek met de gastouder een onderdeel is van één van deze bezoeken. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 6 De houder evalueert jaarlijks mondeling de gastouderopvang met de vraagouders en legt deze schriftelijk vast. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 7 Een ondertekend origineel verslag van het evaluatiegesprek is aanwezig in het dossier op het gastouderbureau en een kopie is verstrekt aan de vraagouder. | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toelichting toezichthouder | | | | |
| <p>Voorwaarde 7</p> <p>Voor de jaarlijkse evaluatie heeft de houder een standaard vragenformulier opgesteld. Dit formulier is in conceptvorm aanwezig. De jaarlijkse evaluatie zal mondeling plaats gaan vinden. De vraagouder zal het verslag van het evaluatiegesprek via de persoonlijke e-mail voor gezien en akkoord retourneren naar de houder.</p> <p>Houder kan dan volstaan met het digitaal bewaren van de e-mail inclusief het verslag.</p> | | | | |