

Inspectierapport

Grote Zus (GOB)

Lelie 5

2211 JX Noordwijkerhout

Registratienummer 102281385

Toezichthouder:	GGD Hollands Midden
In opdracht van gemeente:	Noordwijk
Datum inspectie:	15-09-2025
Type onderzoek:	Jaarlijks onderzoek
Status:	Definitief
Datum vaststelling inspectierapport:	03-11-2025

Inhoudsopgave

Het onderzoek.....	3
Onderzoeksopzet.....	3
Beschouwing	3
Advies aan College van B&W.....	3
Observaties en bevindingen.....	4
Pedagogisch beleid	4
Personeel.....	5
Veiligheid en gezondheid.....	6
Ouderrecht.....	7
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....	8
Overzicht getoetste inspectie-items	9
Pedagogisch beleid	9
Personeel.....	9
Veiligheid en gezondheid.....	9
Ouderrecht	9
Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.....	11
Gegevens voorziening.....	13
Opvanggegevens	13
Gegevens houder.....	13
Gegevens toezicht.....	13
Gegevens toezichthouder (GGD)	13
Gegevens opdrachtgever (gemeente).....	13
Planning	13
Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau	15

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is uitgevoerd op grond van artikel 1.62 lid 2 van de Wet kinderopvang. Het betreft een aangekondigd jaarlijks onderzoek.

Bij dit onderzoek zijn meerdere onderwerpen uit de Wet kinderopvang beoordeeld. Achter in het rapport staat een overzicht van de getoetste inspectie-items.

De toezichthouder heeft de volgende inspectieactiviteiten uitgevoerd:

- documentenonderzoek;
- locatiebezoek;
- gesprek met de houder (en bemiddelingsmedewerker).

In het rapport geeft de toezichthouder in elk hoofdstuk een toelichting op de beoordeelde onderwerpen. In de inleiding van het hoofdstuk staat welke onderwerpen de toezichthouder tijdens dit onderzoek heeft beoordeeld.

Beschouwing

Conclusie en bevindingen

Bij de volgende hoofdstukken is aan de beoordeelde kwaliteitseisen voldaan:

- pedagogisch beleid;
- personeel;
- veiligheid en gezondheid;
- ouderrecht;
- kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht.

Algemene kenmerken

Gastouderbureau Grote Zus is gevestigd in Noordwijkerhout en bemiddelt ten tijde van het huidige onderzoek 17 voorzieningen voor gastouderopvang (VGO). De houder voert de bemiddeling en begeleiding zelf uit. Alle gastouders bieden kinderopvang op het adres van de vraagouders.

Onderzoeksgeschiedenis

Het Landelijk Register Kinderopvang geeft een overzicht van alle onderzoeken van de locatie. Hier volgt een overzicht van de meest recente onderzoeken:

- Jaarlijks onderzoek 8 augustus 2024. Aan alle getoetste kwaliteitseisen is voldaan;
- Jaarlijks onderzoek 11 oktober 2023. Aan alle getoetste kwaliteitseisen is voldaan;
- Jaarlijks onderzoek 10 oktober 2022. Aan alle getoetste kwaliteitseisen is voldaan.

Advies aan College van B&W

Geen handhaving.

Observaties en bevindingen

Pedagogisch beleid

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

- pedagogische praktijk.

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

Pedagogische praktijk

Conclusie

De houder van gastouderbureau Grote Zus voldoet aan de wettelijke eisen die gesteld worden aan de 'pedagogische praktijk'.

Beoordeling

De toezichthouder heeft onder andere het volgende besproken:

- De houder bespreekt het pedagogisch beleidsplan tijdens het intakegesprek met de gastouder. Voor dit gesprek stuurt zij het beleid naar de gastouder.
- De houder komt minimaal twee keer per jaar op bezoek bij de gastouder. Tijdens de voortgangsgesprekken worden onderdelen uit het pedagogisch beleidsplan en het pedagogisch handelen van de gastouder besproken.
- Het invoeren van het pedagogisch werkplan is op het moment van de inspectie in de implementerende fase. De houder organiseert bijeenkomsten waarin zij informatie deelt hierover. Zij zal een tijdsplan stellen voor het opstellen van het pedagogisch werkplan. Hieraan zal zij een duidelijke deadline stellen.
- De houder bevordert de deskundigheid van de gastouders door het aanbieden van workshops en scholingen. De houder van het gastouderbureau heeft een lidmaatschap bij het Expertise Centrum. Gastouders kunnen actuele wetenschappelijke onderzoeken en artikelen te lezen en webinars of practicals te volgen.
- De houder van het gastouderbureau organiseert twee keer per jaar een inspiratiedag waar onder andere pedagogische onderwerpen aan bod komen.
- De gastouders kunnen in de periode van juli tot september 2025 deelnemen aan Summerschool. Zij kunnen e-learning volgen met diverse pedagogische onderwerpen.
- De houder organiseert informele bijeenkomsten. Dit ten behoeve van het opdoen van ideeën en het uitwisselen van informatie en ervaring.
- De houder maakt viermaal per jaar een nieuwsbrief voor gastouders en vraagouders. Hierin staat informatie over bijvoorbeeld tarieven, vakanties, scholingsmogelijkheden, nieuwtjes en vernieuwde wet- en regelgeving.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (Inspectiedag)
- Pedagogisch beleidsplan (Versie: juli 2022)
- Nieuwsbrief (December 2024, juli 2025, september 2025)

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

Conclusie

De houder voldoet aan de wettelijke eisen die gesteld worden aan het onderwerp 'Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang'.

Beoordeling

- De houder van gastouderbureau Grote Zus is in het bezit van een VOG houder natuurlijke personen. Zij is ingeschreven in het personenregister kinderopvang en gekoppeld aan de houder.
- Via een steekproef onder de aangesloten gastouders is beoordeeld of de gastouders, diens huisgenoten, alsmede de personen van 18 jaar en ouder die structureel tijdens opvanguren aanwezig zijn, voor de start van de werkzaamheden zijn ingeschreven in het personenregister kinderopvang en gekoppeld aan de houder.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (Inspectiedag)
- Personenregister Kinderopvang
- VOG-verificatie houder
- Overzicht urenbesteding begeleiding en bemiddeling op jaarbasis (Begeleiding per nanny)

Veiligheid en gezondheid

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

- veiligheids- en gezondheidsbeleid.

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

Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid

Conclusie

De houder voldoet aan de wettelijk eis dat jaarlijks met de gastouder een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid bij de voorziening voor gastouderopvang (VGO) wordt uitgevoerd.

Beoordeling

- De toezichthouder heeft een steekproef uitgevoerd tijdens het bezoek onder de VGO's.
- Daarnaast heeft zij een landelijk overzicht gegenereerd, waarin opgenomen is wanneer in een inspectierapport van een aangesloten gastouder, op deze wettelijke eis een overtreding is geconstateerd.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (Inspectiedag)
- Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid
- Overzicht uit Gemeenschappelijke Inspectie Ruim te (GIR)

Ouderrecht

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

- informatie;
- klachten en geschillen.

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

Informatie

Conclusie

De houder voldoet aan de beoordeelde wettelijke eisen die gesteld worden aan het onderwerp 'Informatie' in het domein Ouderrecht.

Beoordeling

De toezichthouder heeft onder andere het volgende beoordeeld:

- De toezichthouder heeft een steekproef uitgevoerd tijdens het bezoek onder de VGO's.
- Het laatste inspectierapport is vermeld op de website.
- Ouders zijn op de hoogte gebracht van de klachtenregeling en de geschillencommissie omdat zij bij de intake de klachtenregeling ontvangen. Deze zit in de map die bij de vraagouders bewaard wordt.

Klachten en geschillen

Conclusie

De houder voldoet aan de wettelijke eisen die gesteld worden aan het onderwerp 'Klachten en geschillen'.

Beoordeling

De toezichthouder heeft onder andere het volgende beoordeeld:

- De houder is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.
- De houder heeft een klachtenregeling opgesteld en de ouders ontvangen deze bij de intake.
- De houder heeft een jaarverslag klachten over 2024 opgesteld.
- De houder heeft een klachtenvrij certificaat 2024 ontvangen van de geschillencommissie.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (Inspectiedag)
- Klachtenregeling (Versie juli 2022)
- Jaarverslag klachten (2024)
- Klachtenvrijbrief De Geschillencommissie Kinderopvang (19 februari 2025)
- Aansluiting De Geschillencommissie Kinderopvang
- Website (<https://grote-zus.com/>)
- Landelijk Register Kinderopvang
- Klachtenformulier: ontvangen op 7 september 2025

Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht

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

- kwaliteitscriteria.

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

Kwaliteitscriteria

Conclusie

De houder voldoet aan de beoordeelde wettelijke eisen in het domein 'Kwaliteit gastouderbureau en zorgplicht'. De voorziening voor gastouderopvang (VGO) wordt minimaal twee keer per jaar bezocht. Het jaarlijkse voortgangsgesprek is hiervan een onderdeel.

De gastouderopvang wordt jaarlijks met de ouder geëvalueerd en schriftelijk vastgelegd.

Beoordeling

- De toezichthouder heeft de jaarlijkse bezoeken met de houder besproken
- Zij heeft een steekproef genomen onder de aangesloten VGO's. De data van het de risico-inventarisatie is overlegd.
- De risico-inventarisaties zijn ingezien.
- Landelijk overzicht van inspectierapporten van VGO's.

Gebruikte bronnen

- Gesprek houder (Inspectiedag)
- Nieuwsbrief (December 2024, juli 2025, september 2025)
- Landelijk Register Kinderopvang
- Risico-inventarisatie
- Overzicht VGO Gemeenschappelijke Inspectie Ruimte (GIR)

Overzicht getoetste inspectie-items

Pedagogisch beleid
Pedagogische praktijk
<p>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)</p>
Personeel
Verklaring omtrent het gedrag en personenregister kinderopvang
<p>In het bezit van een verklaring omtrent het gedrag zijn:</p> <ol style="list-style-type: none">de houder of voorgenomen houder van een gastouderbureau;de personen die werkzaam zijn bij een onderneming waarmee de houder een gastouderbureau exploiteert of daarvoor beschikbaar zijn. <p>Voor zover het natuurlijke personen betreft is eenieder ingeschreven in het personenregister kinderopvang. (art 1.56 lid 3 Wet kinderopvang)</p> <p>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)</p> <p>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)</p>
Veiligheid en gezondheid
Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid
<p>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)</p>
Ouderrecht
Informatie
<p>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.</p>

(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 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)

Gegevens voorziening

Opvanggegevens

Naam voorziening : Grote Zus
Website : <http://www.grote-zus.com>
Vestigingsnummer KvK : 000031877265
Aantal kindplaatsen :

Gegevens houder

Naam houder : Grote Zus
Adres houder : Lelie 5
Postcode en plaats : 2211 JX Noordwijkerhout
KvK nummer : 62911333
Aansluiting geschillencommissie : Ja

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Hollands Midden
Adres : Postbus 121
Postcode en plaats : 2300 AC LEIDEN
Telefoonnummer : 088-3083460
Onderzoek uitgevoerd door : C. van Duin

Gegevens opdrachtgever (gemeente)

Naam gemeente : Noordwijk
Adres : Postbus 298
Postcode en plaats : 2200 AG NOORDWIJK ZH

Planning

Datum inspectie : 15-09-2025
Opstellen concept inspectierapport : 08-10-2025
Zienswijze houder : 31-10-2025
Vaststelling inspectierapport : 03-11-2025
Verzenden inspectierapport naar houder : 03-11-2025

Verzenden inspectierapport naar gemeente : 03-11-2025

Openbaar maken inspectierapport : 24-11-2025

Bijlage: Zienswijze houder gastouderbureau

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

Houder gaat akkoord met de inhoud van het inspectierapport.