

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.02

Inhoudsopgave

- 1. Voorwoord**
- 2. Doelstelling gastouderbureau Kabouters**
- 3. Pedagogische visie gastouderbureau Kabouters**
- 4. Waar moeten gastouders aan voldoen?**
- 5. Wat doet gastouderbureau Kabouters?**
- 6. Algemene voorwaarden van Gastouderbureau Kabouters**
- 7. Klachten procedure gastouderbureau Kabouters**
- 8. Reglement oudercommissie Gastouderbureau Kabouters**

1. Voorwoord

Opvang van kinderen eist veel verantwoordelijkheid en kennis. De onlangs ingevoerde WET Kinderopvang stelt enige kwaliteitseisen aan gastouderbureaus zodat de opvang van kinderen op een verantwoorde wijze toegepast wordt. Deze eisen verhogen tevens het niveau en kwaliteit van het gastouderbureau.

Gastouderbureau Kabouters vindt het belangrijk dat het opvangen van kinderen bij een gastouder op een juiste manier en goed verloopt. Dit houdt in dat de kinderen zich plezierig en vertrouwd moeten voelen. Voedsel en hygiëne zijn tevens belangrijke zaken waaraan Gastouderbureau Kabouters veel aandacht besteedt.

Veiligheid en bewegingsvrijheid zijn belangrijke aspecten voor de ontwikkeling van een kind. Daarom worden zowel de gastouders als de opvangomgeving door de Gastouderbureau Kabouters getoetst aan de hand van enkele criteria.

Gastouderbureau Kabouters is begonnen met de kennis en ervaring van Fadime Bahadir. Met 8 jaar ervaring op het gebied van pedagogisch medewerkster wil zij haar capaciteiten beter benutten en haar kennis delen door het opstarten van een ouderschapsbureau.

Ervaring:

2,5 jaar ervaring met buitenschoolse opvang

3,5 jaar ervaring bij kinderdagverblijf

2 jaar ervaring op basisschool

opleidingen:

SPW niveau 3

VVE certificaat

EHBO kinderen

Oriëntatie schakeling vakken C niveau

6 maanden politie voor de opleiding

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.02

2. Doelstelling gastouderbureau Kabouters

De doelstelling van Gastouderbureau Kabouters is om een plezierige en verantwoorde opvang te verzorgen voor kinderen tussen de 0 en 13 jaar. De functie van Gastouderbureau Kabouters is het bemiddelen tussen de gastouder en ouder dan wel verzorger. Zo'n bemiddeling vergt veel kennis en regelgeving om tot een geslaagde opvang te komen. Uiteindelijk is het gezamenlijke belang een passende gastouder te koppelen waar zowel het kind als de ouders zich goed bij voelen.

De ouders hebben er een goed gevoel bij en het kind wordt goed opgevangen.

3. Pedagogische visie gastouderbureau Kabouters

De eerste jaren zijn erg belangrijk voor de ontwikkeling van een kind. Het kind heeft veel speelruimte nodig voor beweging en het opdoen van kennis door bijvoorbeeld spelen. De opvangomgeving moet hiervoor geschikt zijn en het kind genoeg mogelijkheden en veiligheid bieden om zich volop te kunnen ontwikkelen. Het kind moet zich veilig en gewenst voelen binnen de opvangomgeving.

De gastouder moet het kind voldoende begeleiding, ondersteuning en stimulering kunnen geven zodat het kind voldoende kansen krijgt om zich volop te kunnen ontwikkelen.

Gastouderbureau Kabouters sluit zich aan bij de vier competenties van Prof. dr. Marianne Riksen-Walraven. Zij onderscheidt vier pedagogische basisdoelen in de opvoeding van kinderen in gezin en kinderopvang, namelijk het aanbieden aan kinderen van:

Veiligheid: een veilige basis, een 'thuis' waar kinderen zich kunnen ontspannen en zichzelf kunnen zijn.

Gelegenheid tot het ontwikkelen van 'persoonlijke competentie'. Daarmee wordt bedoeld het ontwikkelen van de brede persoonskenmerken zoals veerkracht, zelfstandigheid en zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit die kinderen in staat stellen om allerlei typen problemen adequaat aan te pakken en zich goed aan te passen aan veranderende omstandigheden.

Gelegenheid tot ontwikkelen van sociale competentie. Sociale kennis en vaardigheden zoals het zich in een ander kunnen verplaatsen, kunnen communiceren, samenwerken, anderen helpen, conflicten voorkomen en oplossen, het ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid.

Waarden en normen, 'cultuur': Kinderen moeten de kans krijgen om zich de waarden en normen, de 'cultuur' eigen te maken van de samenleving waarvan zij deel uitmaken. Wij hebben deze vier competenties uitgewerkt en onze uitgangspunten toegelicht.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.02

Veiligheid

Voor een kind is het belangrijk dat het zich veilig en geborgen voelt. Dit is nodig omdat het zich kan ontwikkelen op verschillende vlakken. Gastouderbureau Kabouters vindt het belangrijk dat kinderen het gevoel van een 'tweede thuis' krijgen. Dat wil zeggen: een huiselijke sfeer met geborgenheid, veiligheid en vertrouwen. We streven naar een vertrouwensrelatie tussen gastouder en kinderen: "Ik ben er voor jou".

Volgens Marianne Riksen-Walraven zijn er drie bronnen van veiligheid:

- relaties met de (vaste en sensitieve) leidster; in dit geval de gastouder;
- relaties met andere (bekende) kinderen
- de inrichting van de omgeving (die bijdraagt aan gevoel van geborgenheid door middel van akoestiek, licht, kleur en inrichting).

Hieraan geven wij op de volgende manier invulling. Ouder(s)/verzorger(s) zijn de primaire opvoeders van hun kind. Onze gastouders delen opvoedingsverantwoordelijkheid met hen. Er is een wisselwerking tussen hen en onze gastouders voor wat betreft de ontwikkeling van het kind.

Prof. Marianne Riksen-Walraven doet onderzoek naar de invloed van vroege ervaringen van kinderen - vooral in de omgang met ouders en opvoeders - op hun ontwikkeling. Zij ontwikkelde programma's voor het verbeteren van de omgang tussen opvoeders en kinderen. *Tijd voor kwaliteit in de kinderopvang*, Marianne Riksen-Walraven. Vossiuspers AUP (2000)

Gastouderbureau Kabouters hanteert de volgende uitgangspunten:

- voor de opvang wordt bij voorkeur één vaste gastouder bemiddeld;
- de gastouder heeft voordat de opvang start, een kennismakingsgesprek met de ouder(s)/verzorger(s);
- omgang met andere aanwezige kinderen; Als er meerdere kinderen aanwezig zijn, proberen we, Als het mogelijk, met de groepssamenstelling rekening te houden (aanwezigheid van leeftijdsgenootjes);
- opvang wordt geboden in de huiselijke sfeer; de gastouder zorgt voor een veilige binnen en buitensituatie voor het kind (wordt nader uitgewerkt in de risico-inventarisatie);
- na iedere opvangdag vindt uitwisseling van informatie plaats tussen vraag- en gastouder over het dagritme en de activiteiten die ondernomen zijn.

Gelegenheid tot het ontwikkelen van 'persoonlijke competentie'

Met deze ontwikkeling wordt bedoeld het ontwikkelen van de brede persoonskenmerken zoals veerkracht, zelfstandigheid en zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit die kinderen in staat stellen om allerlei typen problemen adequaat aan te pakken en zich goed aan te passen aan veranderende omstandigheden.

Het gaat daarbij in het bijzonder om de inrichting van de ruimte en het aanbod van materialen. Ieder kind ontwikkelt zich in een eigen tempo.

De gastouders houden rekening met de ontwikkelingsfase van het kind. Zij spelen in op wat het kind kan en wat het wil.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.02

Naast lichamelijke en persoonlijke verzorging van kinderen, zijn veiligheid en geborgenheid de basis voor zelfvertrouwen van de kinderen en uitdaging is de basis voor zelfstandigheid.

Het waarnemen van gevoelens van kinderen is belangrijk.

Vanuit de pedagogische visie van Gastouderbureau Kabouters wordt het positief benaderen van kinderen gestimuleerd. Verbaal en nonverbaal reageren op adequaat gedrag is om een aantal redenen belangrijk.

Ten eerste vergroot deze aanpak het zelfvertrouwen van het kind. Kinderen die veelvuldig worden geprezen, ontwikkelen een positief zelfbeeld. Vertrouwen hebben in persoonlijke capaciteiten is bovendien een voorwaarde om kritiek te kunnen hanteren.

Bovendien is het van belang uitleg te geven als het kind wordt berispt of beloond.

In de praktijk ziet men dit als volgt terug:

- ieder kind mag zich op zijn eigen manier en tempo ontwikkelen;
- in samenspraak worden er richtinggevende regels gesteld;
- de kinderen leren omgaan met andere kinderen;

De gastouder dient te letten op:

- zelfvertrouwen, zelfstandigheid en zelfredzaamheid van het kind;
- de keuze en het aanbod van speelgoed: de gastouder stimuleert de cognitieve ontwikkeling van kinderen door middel van een gevarieerd spelaanbod. Hierbij wordt gedacht aan geheugenspelletjes, liedjes, puzzels, leren tellen. Belangrijk hierbij is dat het kind wordt uitgedaagd wanneer het daaraan toe is. Het kind moet actief betrokken worden bij datgene waar hij op dat moment voor openstaat. De afsprakenformulier tussen gastouder en vraagouder omvat tevens afspraken over het speelgoed en activiteiten.
- de keuze en het aanbod van activiteiten: de gastouder stimuleert de motorische ontwikkeling tijdens spelactiviteiten. Zo worden activiteiten als knutselen, tekenen en buitenactiviteiten aangeboden tijdens de opvanguren.

Gelegenheid tot het ontwikkelen van 'sociale competentie'

Sociale kennis en vaardigheden zoals het zich in een ander kunnen verplaatsen, kunnen communiceren, samenwerken, anderen helpen, conflicten voorkomen en oplossen, het ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid. Belangrijk aspect is de omgang met andere kinderen en volwassenen.

In de omgang met leeftijdgenootjes en gastouder leert het kind de uitwerking van zijn gedrag op andere mensen kennen. Hierdoor leert het kind inzicht krijgen in zijn eigen gevoelens. Tevens leert het kind al vroeg de betekenis van delen, troosten, helpen, rekening houden met anderen en omgaan met conflicten.

In het geval van een conflict is het van belang dat de gastouder uitleg geeft als het kind wordt berispt. Hierdoor leert het kind zich beter kennen.

Ditzelfde geldt overigens ook als de gastouder de kinderen beloont.

Gastouderbureau Kabouters **verbiedt** gastouders corrigerende maatregelen te nemen in de vorm van **lijfstraffen (corrigerende tik, slaan)**.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.02

Corrigerende maatregelen in de vorm van streng toespreken, of bijvoorbeeld op de gang zetten, worden met de vraagouders afgestemd.

De medewerkers van Gastouderbureau Kabouters kunnen daarnaast gast- en vraagouders adviseren bij eventuele vragen over opvang en opvoeding.

Hieraan wordt op de volgende manier invulling gegeven:

- de uitwisseling van informatie tussen thuis en de opvang;
- telefonische contacten/evaluatiegesprekken;
- de nieuwsbrief van Gastouderbureau Kabouters;
- huisbezoeken en jaarlijkse risico- en gezondheidsinventarisatie.

Waarden en normen, 'cultuur'

Kinderen moeten de kans krijgen om zich de waarden en normen, de 'cultuur' eigen te maken van de samenleving waarvan zij deel uitmaken. Een gastouder heeft hierbij een voorbeeldrol.

Een kind wordt gevormd door de omgang met volwassenen en andere kinderen. Kinderen leren waarden en normen in de relatie, communicatie en interactie tussen kinderen onderling en tussen kinderen en volwassenen.

Waarden geven uitdrukking aan de betekenis die mensen hechten aan bepaalde gedragingen of gebeurtenissen. Het zijn ideeën of opvattingen die aangeven hoe belangrijk mensen iets vinden.

Normen vertalen de waarden in regels en voorschriften naar de manier waarop mensen zich behoren te gedragen.

Een gastouder verzorgt gastkinderen een (groot) gedeelte van de week. Hierdoor draagt ze mede de verantwoordelijkheid voor het overbrengen van de waarden en normen, overeengekomen met de ouders van de kinderen (vraagouders).

Het is dan ook van belang dat de gastouder en ouder(s) communiceren over wat de wensen zijn in de opvoeding, omgang, de regels met betrekking tot elkaar en tot de kinderen.

Kinderen leren spelenderwijs om op een respectabele manier met elkaar om te gaan. In haar handelen en houding brengt een gastouder waarden en normen over op de kinderen.

In de praktijk zal de gastouder:

- kinderen leren respect te hebben voor elkaar;
- kinderen accepteren zoals ze zijn. Ieder kind is een individu en alle kinderen zijn verschillend (gesloten, druk, verlegen);
- kinderen op hun gemak stellen. Dit geeft kinderen een gevoel van veiligheid, vertrouwen en geborgenheid wat van belang is voor hun ontwikkeling;
- kinderen de ruimte geven om zich te ontplooiën (emotioneel, creatief, motorisch, cognitief);
- het kind op een positieve manier stimuleren door complimentjes te geven en uitleg te geven over hun gedrag;
- structuur bieden aan het kind via dagindeling en het stellen van regels en grenzen.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.02

Met deze vier competenties van Marianne Riksen-Walraven heeft gastouderbureau Kabouters de volgende uitgangspunten:

- het opvangadres voldoet aan de kwaliteitsnormen;
- de opvang is aanvullend op de zorg en opvoeding thuis;
- de kinderen staan centraal;
- de opvang levert een bijdrage aan de ontwikkelingsmogelijkheden van het kind;
- ouders worden betrokken bij de opvang door middel van een intakegesprek en periodieke evaluatiegesprekken.

De gastouders zorgen voor een goede voeding en hygiëne dat volgens een vooraf samengesteld schema dient te verlopen. Dit schema is opgemaakt door de gastouders in overleg met de ouders / verzorgers. De ouders kunnen enige voorkeuren hebben aan het soort voeding en de etenstijden die het kind gewend is.

Tevens kunnen de ouders aangeven waar de gastouders rekening moeten houden tijdens de opvang van het kind. Dit kunnen bijvoorbeeld zijn dieetwensen wegens een allergie dan wel de religieuze achtergrond van het kind of medicatie dat op een bepaald tijdstip op een bepaalde manier ingenomen dient te worden.

Een terugkomende handeling is erg vertrouwd voor het kind, en voorkomt misverstanden zoals het te laat of onjuist eten van de kinderen. Het is in het belang van de kinderen om hier eenzelfde regelmaat te verkrijgen als bij de ouders thuis.

4. Waar moeten gastouders aan voldoen?

Om een goede opvang te garanderen voor de kinderen hebben wij de volgende eisen opgesteld voor de gastouders van gastouderbureau Kabouters.

Algemeen:

- De gastouder is 18 jaar of ouder en woont niet op hetzelfde adres als de ouder.
- De gastouder moet ingeschreven staan in het landelijke register kinderopvang. Alleen ouders die gebruik maken van opvang die in dit register staat, komen voor kinderopvangtoeslag in aanmerking.
- De gastouder is aangemeld bij de gemeente.
- De gastouder heeft een verklaring omtrent het gedrag (VOG) van henzelf en van huisgenoten van 18 jaar of ouder, indien de kinderen bij haar/hem thuis worden opgevangen.
- De eigen kinderen van de gastouder staan niet onder toezicht.
- De gastouder kan slechts op één locatie kinderen opvangen. Dat mag bij de gastouder thuis zijn of bij één van de ouders thuis, maar niet op twee plekken. Als de gastouder opvang aanbiedt in het huis van één van de ouders, dan mag de gastouder daar kinderen opvangen van verschillende ouders.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.02

Eigenschappen van de gastouder

- De gastouder staat positief tegenover kinderen en vindt het leuk om ze te begeleiden en verzorgen.
- De gastouder heeft voldoende kennis en ervaring met betrekking tot het opvoeden van kinderen.
- De gastouder heeft een groot gevoel van verantwoordelijkheid.
- De gastouder is lichamelijk en geestelijk in staat om de opvang uit te voeren.
- De gastouder komt gemaakte afspraken na.
- De gastouder kan feedback accepteren en is bereid om haar/zijn handelwijze hierop aan te passen.
- De gastouder kan een juiste terugkoppeling geven over de ontwikkelingen en het gedrag van het kind naar de ouders en gastouderbureau Kabouters.
- De gastouder weet op een goede manier met de emoties van kinderen om te gaan. Van tevoren kan de beste omgang met het kind bij de ouders geïnformeerd worden.

Gezinssituatie van de gastouder

- De gastouder heeft voldoende tijd en aandacht voor de opvang van gastkinderen.
- De overige gezinsleden staan positief tegenover de opvang van de gastkinderen.
- De gezinssituatie van de gastouder is stabiel.

Scholing

- De gastouder heeft een diploma MBO-2 Helpende Zorg en Welzijn, een ander diploma die aan de wettelijke eisen voldoet, of een ervaringscertificaat.
- De gastouder heeft een geregistreerd certificaat 'Eerste Hulp aan Kinderen' van het Oranje Kruis.
- De gastouder is bereid om zich zo nodig bij te scholen

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.02

Voorwaarden opvang

- De gastouder mag maximaal 6 kinderen van 0 tot 13 jaar tegelijk opvangen. Daarbij worden de eigen kinderen tot 10 jaar meegeteld.
- De gastouder mag maximaal 5 kinderen van 0 tot 4 jaar tegelijk opvangen. Dit is inclusief de eigen kinderen tot 4 jaar.
- De gastouder mag maximaal 4 kinderen van 0 en 1 jaar tegelijk opvangen, waarvan maximaal 2 kinderen van 0 jaar. Dit is ook weer inclusief de eigen kinderen van deze leeftijd.
- Als een gastouder 4 of meer kinderen opvangt, moet er altijd een achterwacht beschikbaar zijn. Bij calamiteiten moet deze achterwacht binnen 15 minuten bij de gastouder aanwezig zijn.
- De gastouder is telefonisch bereikbaar tijdens de uren van de opvang.
- Tijdens het werk spreekt de gastouder Nederlands of een andere Nederlandse streektaal.
- De gastouder mag een andere taal spreken als de gastouder kinderen opvangt die tijdelijk in Nederland wonen (bijvoorbeeld expats).

Voorwaarden woning

- De woning is altijd volledig rookvrij.
- Er zijn voldoende goed functionerende rookmelders.
- De ruimte binnen is hygiënisch en schoon.
- Er is binnen voldoende daglicht.
- Er is binnen voldoende frisse lucht.
- Er zijn binnen en buiten voldoende speelmogelijkheden, afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen. Eventueel kan er speelmateriaal aangeschaft worden in overleg met de ouders.
- Als de gastouder kinderen tot 1,5 jaar opvangt moet hij/zij een aparte slaapruijme hebben voor deze kinderen. De grootte van deze slaapruijme is afgestemd op het aantal kinderen in deze leeftijdscategorie.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.02

Samenwerking Gastouderbureau Kabouters

- De gastouder gaat een terugkomende samenwerking aan met gastouderbureau Kabouters.
- De gastouder kan opvang bieden voor het aantal uren dat met GOB Kabouters is overeengekomen.
- De gastouder gaat akkoord met de algemene voorwaarden van GOB Kabouters.
- De gastouder gaat akkoord met het pedagogische beleid van GOB Kabouters.
- De gastouder is op de hoogte van het protocol 'Vermoeden kindermishandeling'.
- De gastouder accepteert aansprakelijkheid op het gebied van pedagogisch beleid, veiligheid en gezondheid.
- De gastouder vult samen met het gastouderbureau een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid in en maakt een plan van aanpak om eventuele risico's te verkleinen. Dit gebeurt één keer per jaar op de opvanglocatie.

Omgang vraagouders

- De gastouder kan een goede terugkoppeling geven naar de vraagouders over de ontwikkelingen van het kind.
- De gastouder toont flexibiliteit met betrekking tot opvang bij eventuele noodsituaties van de vraagouder.
- De gastouder respecteert dat de ouders beslissen over belangrijke zaken en voert deze zaken uit zoals de ouders wensen.
- De gastouder gaat goed om met privacygevoelige informatie van kinderen en vraagouders.

Inspectie

- Voordat de opvang kan plaatsvinden, vindt er een inspectie plaats op de opvanglocatie door gastouderbureau Kabouters en de gastouder. Er worden eventueel verbeterpunten opgesteld waar de locatie aan moet voldoen. Ook de ouders komen kijken en kunnen hun eigen verbeterpunten en suggesties aangeven (bv. privéspeelgoed). Deze inspectie wordt jaarlijks herhaald.
- Aan de hand van de inspectie wordt er een actielijst opgesteld. De gastouder is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de acties.
- Er mogen geen veranderingen aan de opvanglocatie plaatsvinden zonder toestemming van gastouderbureau Kabouters.
- Veranderingen in de gezinssituatie op de opvanglocatie moeten bij gastouderbureau Kabouters gemeld worden zodra deze plaats hebben gevonden.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.02

5. Wat doet gastouderbureau Kabouters?

Bij elke nieuwe opvang dient er voor start een inspectie plaats te vinden door gastouderbureau Kabouters. De inspectie vindt plaats op de locatie van de opvang voor de kinderen.

Gastouderbureau Kabouters maakt een afspraak voor een kennismakingsgesprek voor de gastouder en de ouders van het kind. Tijdens dit gesprek krijgen de ouders de opvanglocatie te zien en kunnen vervolgens hun conclusies bij gastouderbureau Kabouters kwijt.

Gastouderbureau Kabouters geeft zo nodig verbeterpunten aan bij de gastouder. Als deze zijn bijgewerkt vind er een 2e inspectie plaats met alle betrokkenen.

Deze inspectie vindt elk jaar plaats zodat de ouders zeker kunnen zijn van een veilige, hygiënische omgeving voor de kinderen.

Gastouderbureau Kabouters verricht tenminste 2 bezoeken per jaar bij de Gastouder. In de toekomst regelt gastouderbureau Kabouters tevens EHBO en diverse relevante cursussen voor de gastouders om zo hun kennis bij te kunnen spijkeren.

6. Algemene voorwaarden van het gastouderbureau kabouters

Bepaling begrippen:

In deze algemene voorwaarden van gastouderbureau Kabouters wordt verstaan onder:

Gastouderbureau (GOB): natuurlijk of rechtspersoon die een overeenkomst sluit met de ouder/verzorger betreffende het aanbieden van de dienst van het tot stand komen van kinderopvang bij een gastouder, evenals het begeleiden van de ouder indien zich problemen voordoen in de uitvoering van de kinderopvang door de gastouder.

Gastouderopvang: kinderopvang, uitgevoerd door gastouders in een gezinssituatie die tot stand komt door bemiddeling van en begeleid wordt vanuit een organisatie, waarbij particulieren kinderopvang vragen of aanbieden.

Vraagouder: ouder/verzorger die opvang door gastouders zoekt voor een kind met wie hij of zij een huishouding voert en dat in belangrijke mate door hem of haar wordt onderhouden dan wel waarvoor hij of zij een pleegvergoeding ontvangt in het kader van de wet op de Jeugdzorg.

Gastouder: een door het gastouderbureau geselecteerd persoon die kinderopvang voor maximaal 4 kinderen onder de 4 jaar, inclusief de eigen kinderen, of maximaal 6 kinderen tussen de 0-13 jaar, inclusief de eigen kinderen, aanbiedt in haar eigen huis.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.02

Oudercommissie: advies- en overlegorgaan ingesteld door GOB Kabouters, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders/verzorgers van de geplaatste kinderen.

Overeenkomst: contract dat wordt afgesloten tussen gastouderbureau en gastouder respectievelijk gastouderbureau en vraagouder, om de voorwaarden vast te leggen m.b.t. wederzijdse rechten en plichten bij een koppeling.

Bureaunkosten: de vergoeding die de ouder/verzorgers verschuldigd zijn aan GOB Kabouters

Voorwaarden

Gastouder

- De gastouder voldoet aan de criteria voor gastouderopvang volgens het document “selectie gastouder” van GOB Kabouters.
- De gastouder is bereid een cursus kinder-EHBO te volgen.
- De gastouder mag maximaal 6 kinderen van 0 tot 13 jaar tegelijk opvangen. Daarbij worden de eigen kinderen tot 10 jaar meegeteld.
- De gastouder mag maximaal 5 kinderen van 0 tot 4 jaar tegelijk opvangen. Dit is inclusief de eigen kinderen tot 4 jaar.
- De gastouder mag maximaal 4 kinderen van 0 en 1 jaar tegelijk opvangen, waarvan maximaal 2 kinderen van 0 jaar. Dit is ook weer inclusief de eigen kinderen van deze leeftijd.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.02

Veiligheid

- De opvang vindt plaats in een veilige, hygiënische en kindvriendelijke omgeving.
- Op het adres waar de opvang plaatsvindt, wordt in het bijzijn van de gastouder een risico- en gezondheidsinventarisatie uitgevoerd. Dit gebeurt door GOB Kabouters. Deze risico- en gezondheidsinventarisatie wordt jaarlijks herhaald. Na de analyse mogen er geen veranderingen aan de opvanglocatie plaatsvinden zonder toestemming van gastouderbureau Kabouters.
- De gastouder laat het kind niet alleen. Ook mag het kind niet worden toevertrouwd aan een ander zonder toestemming van de vraagouder.
- Zowel de vraagouder als het gastgezin dient W.A. verzekerd te zijn. Een schadeclaim moet eerst bij de eigen W.A. verzekering ingediend worden.
- Voor het vervoer van een gastkind met het openbaar vervoer, in de auto of op de fiets van de gastouder, dient de gastouder schriftelijk permanente toestemming te hebben van de vraagouder. Ook het onder de verantwoordelijkheid van de gastouder gebruiken van kinderfietsjes, autopeds e.d. door het gastkind op de openbare weg, is slechts toegestaan na schriftelijke (permanente) toestemming van de vraagouder. De zorg voor autostoeltje, -gordels en fietszitjes dient in goed onderling overleg tussen de vraag- en gastouder geregeld te worden.

Overeenkomst

- Vraag- en gastouders worden geacht kennis te hebben genomen van de werkwijze van het gastouderbureau.
- Vóór de start van de opvang sluiten de vraagouder en de gastouder een overeenkomst van opdracht tussen vraagouder en gastouder. Bij deze overeenkomst kunnen vraagouder en gastouder zelf belangrijke afspraken vermelden zoals diëten, omgang met huisdieren, niet roken, vergoeding autokosten, vakantie enz. en deze als bijlage toevoegen.
- Veranderingen in de opvangtijden en/of de opvangsituatie (bijvoorbeeld als er meer kinderen worden opgevangen) dienen aan het gastouderbureau gemeld te worden. Indien nodig kan de overeenkomst aangepast worden.
- GOB Kabouters gaat de overeenkomst met de vraagouders aan voor tenminste 6 maanden. Hiervan kan afgeweken worden indien:
 - Het betreffende kind is overleden
 - Het betreffende kind invalide is geraakt
- Wanneer een vraag- of gastouder misbruik maakt van de faciliteiten van het gastouderbureau kan de overeenkomst met de ouder met onmiddellijke ingang worden beëindigd, dit ter beoordeling van het gastouderbureau.
- Bij het beëindigen van de opvang door de vraagouder hanteert GOB Kabouters een opzegtermijn van 2 maanden.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.02

Kosten

- De eenmalige administratiekosten voor inschrijving bedragen €50,-.
- De kinderopvangtoeslag wordt ontvangen op de rekening van de vraagouder. GOB Kabouters maakt een factuur, en het bedrag op deze factuur wordt door de vraagouder op de rekening van GOB Kabouters overgemaakt.
- GOB Kabouters betaalt de gastouder de overeengekomen vergoeding na verrekening van de administratiekosten en de hieronder genoemde bureaunkosten.

Bij opvang van meer dan 100 uur per kind per maand worden de volgende bureaunkosten per uur gerekend:

	<i>uit hetzelfde gezin*</i>	<i>niet uit hetzelfde gezin</i>
Per kind	€1,00	€1,00

* Het kind met de meeste opvanguren wordt vernoemd als eerste kind. Het volgende kind met de meeste uren word als tweede kind gezien. Het kind daaropvolgend met de meeste uren is het derde kind. Alle volgende kinderen worden berekend als vierde en volgende kinderen.

Bij opvang van minder dan 100 uur per kind per maand worden de volgende vaste bureaunkosten per maand gerekend:

	<i>uit hetzelfde gezin</i>	<i>niet uit hetzelfde gezin</i>
Per kind	€80	€80

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.02

7. Klachtenprocedure Kabouters

Inleiding

Bij gastouderopvang Kabouters staan ouders en gastouders centraal. Wij staan dan ook altijd open voor uw opmerkingen of suggesties. U kunt van ons altijd snel en duidelijk antwoord verwachten op uw vragen of klachten. Door middel van signalering kunnen wij onze dienstverlening verbeteren. Wij stellen ons ten doel een product aan te bieden waar zowel ouders als gastouders tevreden over kunnen zijn.

Desondanks kunt u ontevreden zijn over uw gastouder of over de dienstverlening van ons bureau. Wij vinden het belangrijk dat u uw ontevredenheid of klacht zo snel mogelijk aan ons kenbaar maakt, zodat we samen met u kunnen kijken hoe we u een passende oplossing kunnen bieden. Wij hanteren daarom een klachtenprocedure waar u op terug kunt vallen. Deze klachtenregeling geeft u bepaalde waarborgen over de afhandeling van uw klacht. Naast onze persoonlijke dienstverlening, die er op is gericht om u zo snel mogelijk een passende oplossing te bieden, kunt u zich met een klacht ook tot een onafhankelijke, landelijke klachtencommissie wenden; de geschillencommissie kinderopvang.

Een klacht over uw gastouder

Het kan zijn dat u ontevreden bent over de dienstverlening van uw gastouder. U vindt bijvoorbeeld dat uw kind te weinig aandacht krijgt, u heeft een andere mening dan de gastouder over de verzorging of u krijgt onvoldoende informatie over wat uw kind heeft beleefd tijdens de opvangperiode. Het is belangrijk dat u dit eerst met uw gastouder bespreekt om te zien of u er samen uitkomt. Als bepaalde onderwerpen niet goed worden besproken, en onvrede niet wordt uitgesproken, kan er een verschil in verwachting ontstaan tussen u en de gastouder. In veel gevallen lost een gesprek dit probleem op.

Wanneer u en uw gastouder er samen niet uitkomen, of u vindt het moeilijk om uw bezwaren te bespreken met uw gastouder, dan kunt u terecht bij onze directie. Zij zal dan proberen om samen met u tot een oplossing te komen.

Een klacht over het beleid

Er is een oudercommissie die verzwaaard adviesrecht heeft op een groot aantal punten. Er is regelmatig overleg met de oudercommissie, en zij krijgen inzage in en toelichting op het gevoerde beleid. De oudercommissie behartigt de belangen van ouders.

Mocht u het niet eens zijn met het algemeen beleid van het gastouderbureau, dan kunt u zich wenden tot één van de oudercommissieleden. De oudercommissie is er ook om eventuele onvrede bij ouders over het gevoerde beleid te signaleren. Vanzelfsprekend kunt u zich met uw vragen en opmerkingen over het beleid ook wenden tot de directie. Zij zullen u graag uitleggen hoe bepaalde beleidsregels tot stand zijn gekomen, hetgeen eventuele onvrede van uw kant zou kunnen wegnemen.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.02

Overige klachten

Gastouderbureau Kabouters spant zich in om alle benodigde informatie aan zowel ouders als gastouders te verstrekken. Het bureau biedt tevens administratieve ondersteuning. Daarnaast bieden wij bemiddeling aan bij het vinden van vraag- en gastouders en begeleiden wij de opvang.

Allemaal diensten waarbij fouten gemaakt kunnen worden, of waar communicatie stoornissen kunnen optreden.

Misschien vindt u dat u niet accuraat wordt geholpen, ontvangt u een onjuiste factuur, of vindt u de manier waarop u te woord wordt gestaan niet prettig. In deze gevallen vragen wij u om uw onvrede kenbaar te maken aan de direct betrokkene, om haar in staat te stellen uw onvrede weer weg te nemen.

U komt er niet uit met Gastouderbureau Kabouters

Zoals u heeft kunnen lezen, geloven wij dat de beste wijze van handelen bij onvrede altijd is dat dit met de direct betrokkene wordt besproken, zodat deze u naar tevredenheid uitleg kan geven of u een passende oplossing kan bieden. Lukt dat niet, dan vragen wij u om zich te wenden tot de directie van gastouderbureau Kabouters. De directie zal alsnog proberen het probleem in overleg met u op te lossen.

Als u uiteindelijk toch ontevreden blijft, kunt u klacht indienen bij de geschillencommissie kinderopvang en Peuterspeelzalen. Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het **Klachtenloket Kinderopvang** (tel nummer: **0900-1877**) in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie. U bent overigens niet verplicht om uw onvrede eerst aan de direct betrokkene of management en bestuur van gastouderbureau Kabouters kenbaar te maken. Wij hopen uiteraard dat u dat wel doet, zodat u ons in de gelegenheid stelt om uitleg te geven en om samen met u tot een passende oplossing te komen.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.02

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuterspeelzalen.

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen?

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- Uitvoering van de overeenkomst
- Verandering van de overeenkomst
- Opzegging van de overeenkomst en kosten daarvan
- Annulering van de overeenkomst en kosten daarvan
- Kwaliteit van de opvang
- Kosten van de opvang
- Opvangtijden
- Gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer
- Een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen niet?

De commissie behandelt geen klachten tegen een gastouder, maar alleen tegen een gastouderbureau.

Het gastouderbureau heeft een klachtenregeling en moet daarin ook een regeling opnemen over de afhandeling van klachten over een gedraging van de gastouder jegens een ouder of een kind. Gedraagt een gastouder zich dus niet zoals het hoort, dan kunt u bij het gastouderbureau klagen. Bij een onbevredigende oplossing kunt u terecht bij het Klachtenloket of bij de Geschillencommissie. Alleen ouders kunnen een klacht of geschil indienen.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.02

Procedure

De eerste stap is om het bedrijf te vertellen dat u ontevreden bent. Heeft u na geklaagd te hebben bij de ondernemer samen nog geen oplossing gevonden? Dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie. Bekijk de procedure van De Geschillencommissie <https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/klachtenprocedure>

Meer informatie

- De brochure 'Hoe werkt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen?'. <https://www.degeschillencommissie.nl/media/2282/knd-brochure.pdf> Hierin vindt u ook informatie over de kosten van het behandelen van uw klacht.
- De brochure <https://www.degeschillencommissie.nl/media/2283/knd-brochure-verkorte-procedure.pdf> over de verkorte procedure bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.
- Het reglement <https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf> van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Uw klacht indienen

Digitaal: klik op **Klacht indienen**.

<https://loket.degeschillencommissie.nl/web/site/default.aspx?m=register&a=registreer&commissiecode=knd&ondernemerid=&l=sgc> Een digitale klacht kunnen wij sneller behandelen.

Per post: download het **Vragenformulier**

<https://www.degeschillencommissie.nl/media/2285/knd-vragenformulier.pdf> en stuur het naar de Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.02

KLACHT INDIENEN

8. Reglement oudercommissie gastouderbureau Kabouters

Begripsomschrijving

Houder Degene die het gastouderbureau exploiteert;

Gastouderbureau Bureau voor bemiddeling en begeleiding van gastouderopvang;

Ouder Een persoon die een huishouding voert waartoe het kind behoort op wie de gastouderopvang betrekking heeft;

Oudercommissie De commissie, bedoeld als in artikel 58 van de Wet Kinderopvang, functionerend in het verband van het gastouderbureau Kabouters, op een wijze zoals in dit reglement is beschreven;

Leden Leden van de oudercommissie.

Doelstelling

De oudercommissie stelt zich ten doel:

- 1) De belangen van de kinderen en de ouders van het gastouderbureau Kabouters waar de oudercommissie aan verbonden is zo goed mogelijk te behartigen en de ouders te vertegenwoordigen;
- 2) Te adviseren ten aanzien van kwaliteit.

Samenstelling

- 1) Uitsluitend ouders, zoals omschreven in artikel 1 van dit reglement kunnen lid zijn van de oudercommissie (WK art 58 lid 2);
- 2) Maximaal één ouder per huishouden kan lid zijn van de oudercommissie;
- 3) De oudercommissie bestaat uit minimaal twee en maximaal vijf leden.

Totstandkoming en beëindiging van het lidmaatschap

- 1) Voorafgaand aan de oprichting worden alle ouders door de houder actief uitgenodigd zich kandidaat te stellen voor de oudercommissie. Kandidaatstelling kan schriftelijk of mondeling geschieden;
- 2) Indien er vacatures zijn in de oudercommissie dan roept de oudercommissie ouders op zich kandidaat te stellen; kandidaatstelling kan schriftelijk of mondeling geschieden;
- 3) Indien het aantal kandidaten het aantal beschikbare zetels niet overtreft, worden alle kandidaten op de eerstvolgende vergadering van de oudercommissie benoemd;
- 4) Indien zich meer kandidaten melden dan er zetels beschikbaar zijn, organiseert de oudercommissie een verkiezing;
- 5) Alle ouders worden vooraf geïnformeerd over de verkiezing en de kandidaatstelling. De verkiezing verloopt schriftelijk, waarbij aan alle ouders een stembiljet is uitgereikt;
- 6) Oudercommissieleden worden gekozen voor een periode van 2 jaar. Waarna ze nog voor eenzelfde periode herkiesbaar zijn;
- 7) Het lidmaatschap van de oudercommissie eindigt bij periodiek aftreden, bij bedanken, bij ontslag door de oudercommissie, bij overlijden en wanneer de ouder geen kind meer heeft dat gebruik maakt van de gastouderopvang;

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.02

8) Tenminste eenderde deel van de ouders kan de oudercommissie verzoeken om binnen twee weken een ouderavond te organiseren, waarbij ze het recht hebben om zelf onderwerpen op de agenda te plaatsen. Tijdens een dergelijke avond moet(en) (leden van) de oudercommissie aftreden als de meerderheid van de ouders aanwezig is en de meerderheid van de aanwezige ouders hun vertrouwen in de oudercommissie opzegt. Een dergelijk besluit kan alleen genomen worden als het is opgevoerd op de van tevoren opgestelde agenda;

9) Bij aftreding van alle leden van de oudercommissie draagt de houder zorg voor de verkiezing van een nieuwe oudercommissie.

Werkwijze oudercommissie

De oudercommissie bepaalt zelf haar werkwijze (WK art 58 lid 4) en legt deze schriftelijk vast in het huishoudelijk reglement. Het huishoudelijk reglement bevat geen regels die in strijd zijn met wat de Wet Kinderopvang bepaalt.

Verzwaard Adviesrecht oudercommissie

De houder stelt de oudercommissie conform WK art 60 lid 1 in de gelegenheid advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit dat de organisatie betreft, op het gebied van:

- a) Pedagogisch beleidsplan;
- b) Voedingsaangelegenheden;
- c) Risico inventarisatie veiligheid en gezondheid;
- d) Vaststelling of wijziging van een klachtenregeling en het aanwijzen van de leden van de klachtencommissie;
- e) Wijziging van de prijs van de gastouderopvang.

Ongevraagd advies

De oudercommissie is bevoegd de houder ook ongevraagd te adviseren over de onderwerpen waarop de oudercommissie adviesrecht heeft (WK art 60 lid 3).

Adviestraject

1) De adviestermijn voor de oudercommissie bedraagt vier weken, met dien verstande dat het advies kan worden meegenomen bij het te nemen besluit.

In overeenstemming tussen de houder en minimaal twee leden van de oudercommissie, waaronder de voorzitter, kan voor zeer dringende adviesaanvragen een kortere maximale adviestermijn worden afgesproken;

2) Indien binnen de adviestermijn geen advies aan de houder wordt gegeven, wordt de oudercommissie verondersteld positief te adviseren;

3) De houder geeft de oudercommissie tijdig en desgevraagd schriftelijk alle informatie die de oudercommissie redelijkerwijs voor de vervulling van haar taak nodig heeft (WK art 60 lid 4). Pas vanaf het moment dat aan deze volwaarde is voldaan, gaat de termijn genoemd in 8.1 en 8.2 in;

4) De houder mag alleen afwijken van een advies van de oudercommissie indien hij schriftelijk en gemotiveerd kan aangeven dat het belang van de gastouderopvang zich tegen het advies verzet (WK art 60 lid 2);

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.02

5) De houder geeft maximaal vier weken na het verkrijgen van het advies van de oudercommissie schriftelijk aan of het advies van de oudercommissie al dan niet gevolgd wordt.

Overige taken en bevoegdheden van de oudercommissie

De oudercommissie:

- a) fungeert als aanspreekpunt voor ouders;
- b) heeft de bevoegdheid de houder drie keer per jaar, of zoveel vaker als zij in onderling overleg overeenkomen, te verzoeken deel te nemen aan (een gedeelte van) de vergadering van de oudercommissie;
- c) kan het GGD inspectierapport opvragen bij de houder;
- d) levert op verzoek een inbreng op themabijeenkomsten;
- e) zorgt voor goede en heldere informatieverstrekking aan de ouders over de activiteiten van de oudercommissie.

Facilitering oudercommissie

- 1) De houder faciliteert de oudercommissie via:
 - het beschikbaar stellen van vergaderruimte incl. koffie/thee
 - het beschikbaar stellen van kantoorartikelen en kopieerfaciliteiten
- 2) Op verzoek van de oudercommissie kan de houder (financiële) middelen beschikbaar stellen voor:
 - het (mede) organiseren van één ouderavond per jaar

Geheimhouding

- 1) Op de leden van de oudercommissie rust, op het gebied van van wat hen uit hoofde van hun lidmaatschap ter kennis is gekomen, in beginsel geen geheimhoudingsplicht.
- 2) Een geheimhoudingsplicht bestaat wel in de hieronder beschreven situaties:
 - a) Informatie en stukken kunnen alleen aangeduid worden als vertrouwelijk, wanneer het gegevens van privé-personen betreft of wanneer het gegevens betreft die het economisch belang van het gastouderbureau kunnen schaden (Wet bescherming persoonsgegevens).
 - b) Ook de oudercommissie kan verzoeken om geheimhouding van informatie of inlichtingen die schriftelijk of anderszins ter kennis van de houder worden gebracht.
- 3) Verzoeken tot geheimhouding dienen te worden gemotiveerd. Waar mogelijk geeft de houder of de oudercommissie aan welke tijdsduur aan de geheimhouding verbonden is.

Wijziging van reglement

Het besluit tot wijziging van het reglement behoeft instemming van de oudercommissie (WK art 59 lid 5).