

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

Inhoudsopgave

1. Voorwoord
2. Doelstelling gastouderbureau Kabouters
3. Pedagogische visie gastouderbureau Kabouters
4. Kwaliteitseisen en professionele ontwikkeling van gastouders
5. Wat doet gastouderbureau Kabouters?
6. Algemene voorwaarden van Gastouderbureau Kabouters
7. Klachten procedure gastouderbureau Kabouters
8. Reglement oudercommissie Gastouderbureau Kabouters

1. Voorwoord

De opvang en begeleiding van kinderen vraagt om verantwoordelijkheid, deskundigheid en betrokkenheid. Gastouderbureau Kabouters zet zich in voor het bieden van veilige, vertrouwde en kwalitatief hoogwaardige gastouderopvang, waarin het welzijn en de ontwikkeling van ieder kind centraal staan.

Gastouderbureau Kabouters vindt het belangrijk dat kinderen zich tijdens de opvang prettig, veilig en geborgen voelen. Een gastouder biedt een huiselijke omgeving waarin kinderen kunnen spelen, leren, ontdekken en zich op hun eigen manier kunnen ontwikkelen. Veiligheid, gezondheid, respect, persoonlijke aandacht en een goede samenwerking met ouders vormen hierbij de basis.

Gastouderbureau Kabouters is sinds 2008 actief en wordt geleid door Fadime Bahadir. Door haar ruime ervaring binnen de kinderopvang beschikt zij over uitgebreide kennis van de ontwikkeling van kinderen en de begeleiding van gastouders.

Naast haar rol als eigenaar van Gastouderbureau Kabouters heeft zij ervaring opgedaan als pedagogisch medewerker binnen een kinderdagverblijf, buitenschoolse opvang en het basisonderwijs. Deze ervaringen worden dagelijks ingezet bij het begeleiden, ondersteunen en coachen van aangesloten gastouders.

Werkervaring

- Eigenaar Gastouderbureau Kabouters sinds 2008
- 3,5 jaar ervaring in het kinderdagverblijf
- 2,5 jaar ervaring in de buitenschoolse opvang
- 2 jaar ervaring binnen het basisonderwijs
- Ruime ervaring in het begeleiden en ondersteunen van gastouders
- Ruime ervaring in de begeleiding van ouders en kinderen

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

Opleidingen en certificeringen

- SPW Niveau 4
- VVE-certificaat
- EHBO aan kinderen
- Oriëntatie Schakeling Vakken C-niveau
- Politieopleiding (6 maanden)

Vanuit deze kennis en ervaring ondersteunt Gastouderbureau Kabouters gastouders bij het bieden van verantwoorde kinderopvang, het stimuleren van de ontwikkeling van kinderen en het creëren van een veilige, stimulerende en huiselijke opvangomgeving. Daarnaast worden gastouders begeleid bij pedagogische vraagstukken en de samenwerking met ouders.

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.

In dit pedagogisch beleid beschrijven wij hoe wij invulling geven aan de kwaliteitseisen die in de Wet kinderopvang aan gastouderopvang gesteld zijn. In dit pedagogisch beleid wordt duidelijk gemaakt wat er van aangesloten gastouders verwacht wordt vanuit wet- en regelgeving, maar ook onze eigen visie wordt hierin duidelijk beschreven.

Een van deze kwaliteitseisen die op is genomen in de huidige wet- en regelgeving is dat het pedagogisch beleidsplan kwaliteitsrichtlijnen heeft geformuleerd waar ouders/verzorgers en gastouders op terug kunnen vallen als het gaat om de werkwijze en de uitgangspunten die worden gehanteerd bij de omgang met kinderen tijdens de opvang. Voor het bieden van verantwoorde kinderopvang is een goede samenwerking en communicatie met ouders/verzorgers van essentieel belang. In dit pedagogisch beleidsplan gaan wij hier verder op in en maken wij een praktische vertaling voor de gastouders, waarbij aandacht is besteed aan de houding van de gastouder, het stimuleren van de ontwikkeling van de kinderen en het aanbieden van een uitdagende en stimulerende omgeving.

Gastouderbureau Kabouters vindt een pedagogisch beleidsplan onontbeerlijk om de kwaliteit op een hoog peil te houden, te kunnen controleren en zo nodig bij te stellen. Door het jaarlijks toetsen van gastouders op de naleving van het pedagogisch beleidsplan, verzekeren we dat de gastouder volgens het pedagogisch kwaliteitsniveau van Gastouderbureau Kabouters werkt en sturen we waar nodig aan. Kinderopvang is een kwestie van vertrouwen. Ouders vertrouwen de

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

gastouders hun allerliefste bezit toe. Zij moeten de zekerheid hebben dat hun kind ook in hun afwezigheid een veilige opvang en een verantwoorde opvoeding wordt geboden. Daarom heeft Gastouderbureau Kabouters een pedagogisch beleidsplan opgesteld en richtlijnen ontwikkeld voor de bewaking van de kwaliteit van de opvang. Dit beleidsplan dwingt tot nadenken over doelen en middelen van aanvullende gezinsopvoeding. Het pedagogisch beleidsplan laat zien waar ouders op kunnen rekenen als zij hun kind in handen geven van een gastouder, maar wil ook dat het de gastouder en de vraagouder aanspreekt en ideeën geeft rond opvang, opgroeien en ontwikkeling. Het pedagogisch beleidsplan zorgt ervoor dat ouders het gastouderbureau en de gastouder kunnen aanspreken op hun beloften. Verder vormt het een goed uitgangspunt voor een onderling gesprek.

Wij zien erop toe dat onze aangesloten gastouders handelen volgens dit pedagogisch beleid en begeleiden onze gastouders in de uitvoering hiervan, want het allerbelangrijkste is dat een gastkind met plezier en in een veilige en vertrouwde omgeving kan opgroeien.

3. Pedagogische visie gastouderbureau Kabouters

Kenmerkende visie van Gastouderbureau Kabouters

Gastouderbureau Kabouters gelooft dat ieder kind uniek is en zich optimaal ontwikkelt in een veilige, vertrouwde en huiselijke omgeving. Wij zien gastouderopvang als een waardevolle aanvulling op de opvoeding thuis, waarbij persoonlijke aandacht, emotionele veiligheid en respect voor het individuele kind centraal staan. Het welzijn van het kind staat hierbij altijd voorop.

Onze visie is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

Veilig en vertrouwd

Kinderen hebben behoefte aan een stabiele en voorspelbare omgeving waarin zij zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelen. De gastouder biedt structuur, duidelijkheid en warme aandacht zodat kinderen zich emotioneel veilig voelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen.

Ontwikkeling op eigen tempo

Ieder kind ontwikkelt zich op zijn eigen manier en in zijn eigen tempo. De gastouder sluit aan bij de behoeften, interesses en mogelijkheden van het kind en stimuleert de ontwikkeling spelenderwijs. Hierdoor krijgen kinderen de ruimte om hun talenten, zelfstandigheid en zelfvertrouwen verder te ontwikkelen.

Samenwerking met ouders

Ouders zijn de belangrijkste opvoeders van hun kind. Gastouderbureau Kabouters hecht daarom veel waarde aan een open en respectvolle samenwerking tussen ouders, gastouders en het gastouderbureau. Door regelmatig overleg wordt aangesloten bij de opvoedwensen van ouders en de behoeften van het kind.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

Deze uitgangspunten vormen de basis voor de pedagogische werkwijze van Gastouderbureau Kabouters en sluiten aan bij de vier pedagogische basisdoelen van **Prof. dr. Marianne Riksen-Walraven**, die hieronder verder worden uitgewerkt.

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.

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

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

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.

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;

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

- 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.

❖ **Motorische ontwikkeling**

De gastouder houdt zorgvuldig in het oog hoe ver de lichamelijke ontwikkeling van het kind gevorderd is. Het kind krijgt voldoende ruimte om te kunnen klauteren, kruipen en springen. 10 Ook het speelgoed dat de ouders aan de gastouder ter beschikking stellen of dat de gastouder zelf in huis heeft, is op de ontwikkeling en ontplooiing van de lichamelijke mogelijkheden van het kind afgestemd.

❖ **Cognitieve ontwikkeling**

Aan de verstandelijke ontwikkeling van het kind besteedt de gastouder op allerlei manieren actief aandacht. Door in te gaan op vragen van het kind (waarom is de lucht blauw?) en uitleg te geven over wat kinderen zien en meemaken en door het bouwen van blokkenhuizen en het spelen met vormen en kleuren. De taalontwikkeling van het kind wordt in sterke mate bevorderd door met het kind te praten, te lezen, plaatjes te kijken en te zingen.

❖ **Creatieve ontwikkeling:**

Creativiteit stimuleren van kinderen kent geen grenzen. Door het aanbieden van activiteiten als tekenen, kleuren, knutselen, dansen, verkleeden en muziek stimuleer je de ontwikkeling van creativiteit. Hierbij staat niet het eindproduct centraal, maar het proces, het creatief bezig zijn. De gastouder stelt zich steeds de vraag; is dit in het belang van het kind? Wat wil ik hiermee bereiken?

Muziek en dans bieden mogelijkheden tot contact maken en het opbouwen van vertrouwen. Het ervaren van muzikale rituelen zoals een liedje zingen voor het slapen gaan, dragen bij aan het gevoel van vertrouwen en voorspelbaarheid.

Baby's zijn avontuurlijk en leren zichzelf en de wereld kennen door middel van zintuigen. Ervaringen die hun interesse wekken en hun ontwikkeling ondersteunen zijn bijvoorbeeld;

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

kliederen met verf en het experimenteren met het maken van en luisteren naar geluiden. Bij baby's gaat het niet om wat ze maken maar gaat het om de bewegingen en zintuigelijke ervaringen zelf.

Peuters kunnen vanaf 3 jaar echt de liedjes meezingen en kunnen steeds beter een muziekinstrument vasthouden en gebruiken. Hierbij staat spelen, samen doen en leren altijd centraal. Fantasiespel is een favoriete bezigheid van peuters, hiermee verkennen zij hun eigen persoonlijkheid. Meestal komen in de omgang en het spel met een kind meerdere aspecten van de ontwikkeling tegelijkertijd aan bod. In onderstaand voorbeeld worden zowel de motorische als de sociale en de verstandelijke ontwikkelingsgebieden aangesproken.

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 belooft.

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

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.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

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.

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 opgesteld door de gastouders in overleg met de ouders / verzorgers. De ouders kunnen enige voorkeuren hebben aan het

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

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.

Verzorging

Ieder kind heeft recht op een goede lichamelijke verzorging in een schone omgeving, waardoor onnodige ziektes worden voorkomen. De aard van de verzorging hangt af van de leeftijd van kinderen. Bij een baby nemen voeding en verzorging meer plaats in dan bij schoolgaande kinderen. Ook bij de verzorging is het belangrijk dat het kind warmte en aandacht ervaart. Het kind voelt zich prettig en veilig, wanneer ritme en gewoonten in de verzorging thuis en bij de gastouders goed op elkaar zijn afgestemd. Ouder en gastouder maken daarom afspraken met elkaar over allerlei onderdelen van de verzorging zoals:

- ❖ Voeding:
Hoe vaak, welke voeding, wel of geen snoep, rituelen bij het eten, zoals handen wassen, aan tafel blijven zitten, eten meegeven of verzorgt de gastouder het eten enz.
- ❖ Zindelijkheid:
Hoe vaak verschonen, wanneer begint de zindelijkheidstraining.
- ❖ Slapen:
Waar, wanneer, slaapritueel, zorg voor voldoende rust bij oudere kinderen.
- ❖ Ziekte:
Wat doet de gastouder als het kind ziek wordt? Wat doet de vraagouder als de gastouder zich ziekmeldt? Maak hiervan tevoren afspraken over. Vaak hebben gastouders deze regels al vastgelegd in de huiselijke voorwaarden. In de Algemene voorwaarden heeft Gastouderbureau Kabouterseen omschrijving weergegeven.
- ❖ Hygiëne:
Tandenpoetsen, handen wassen, in bad, hygiëne bij het naar het toilet gaan, afsluitbare prullenbak, huisdieren enz.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

4. Kwaliteitseisen en professionele ontwikkeling van gastouders

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

Algemeen:

Om kwalitatief goede, veilige en verantwoorde kinderopvang te waarborgen stelt Gastouderbureau Kabouters eisen aan aangesloten gastouders. Daarnaast ondersteunt Gastouderbureau Kabouters gastouders bij hun professionele ontwikkeling en het voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.

Algemene voorwaarden

- De gastouder is minimaal 18 jaar oud.
- De gastouder staat geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK).
- De gastouder beschikt over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
- Huisgenoten van 18 jaar en ouder beschikken, indien wettelijk vereist, eveneens over een geldige VOG.
- De eigen kinderen van de gastouder staan niet onder toezicht.
- De gastouder voldoet aan alle wettelijke voorwaarden die worden gesteld aan gastouderopvang.

Eigenschappen van de gastouder

De gastouder:

- staat positief tegenover kinderen;
- biedt warmte, structuur en veiligheid;
- heeft voldoende kennis en ervaring met opvoeding en ontwikkeling van kinderen;
- heeft een groot verantwoordelijkheidsgevoel;
- staat open voor feedback en coaching;
- werkt professioneel samen met ouders;
- kan bijzonderheden in de ontwikkeling van kinderen signaleren en bespreken;
- handelt volgens het pedagogisch beleid en het eigen pedagogisch werkplan.

Gezinssituatie

- De gastouder heeft voldoende tijd en aandacht voor de opvang van kinderen.
- De gezinsleden staan positief tegenover de opvang.
- De gezinssituatie biedt stabiliteit en continuïteit voor de opvang van kinderen.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

Opleiding en deskundigheid

De gastouder:

- beschikt over een wettelijk erkend diploma of ervaringscertificaat;
- beschikt over een geldig certificaat Eerste Hulp aan Kinderen;
- blijft zich professioneel ontwikkelen;
- voldoet aan de geldende opleidingseisen zoals vastgesteld in de Wet kinderopvang.

Voor gastouders die vanaf 1 juli 2026 starten, gelden aanvullende opleidingseisen. Indien noodzakelijk dient een aanvullende pedagogische module succesvol te zijn afgerond voordat registratie mogelijk is.

Pedagogisch werkplan

Iedere gastouder stelt per opvanglocatie een pedagogisch werkplan op. In dit werkplan beschrijft de gastouder hoe zij uitvoering geeft aan het pedagogisch beleid van Gastouderbureau Kabouters binnen haar eigen opvangsituatie. Indien een gastouder is aangesloten bij meerdere gastouderbureaus, worden de relevante onderdelen van de pedagogische beleidsplannen verwerkt in één pedagogisch werkplan per opvanglocatie. Gastouderbureau Kabouters ondersteunt de gastouder bij het opstellen, evalueren en actualiseren van dit werkplan.

Het werkplan bevat onder andere:

- de praktische uitvoering van het pedagogisch beleid;
- de wijze waarop emotionele veiligheid wordt geboden;
- de wijze waarop persoonlijke en sociale competenties worden gestimuleerd;
- de overdracht van normen en waarden;
- de samenwerking met ouders;
- de wijze waarop de ontwikkeling van kinderen wordt gevolgd;
- de aanpak bij eventuele ontwikkelingszorgen.

Gastouderbureau Kabouters ondersteunt gastouders bij het opstellen, evalueren en actualiseren van het pedagogisch werkplan.

Volgen van de ontwikkeling van kinderen

De gastouder volgt de ontwikkeling van kinderen passend bij hun leeftijd en ontwikkelingsfase.

Hierbij wordt aandacht besteed aan:

- sociaal-emotionele ontwikkeling;
- taalontwikkeling;
- cognitieve ontwikkeling;
- motorische ontwikkeling;
- zelfstandigheid en zelfredzaamheid.

Wanneer bijzonderheden worden gesignaleerd, worden deze besproken met ouders. Indien nodig ondersteunt Gastouderbureau Kabouters de gastouder bij vervolgstappen of doorverwijzing naar passende instanties.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

Privacy en AVG

Wanneer informatie over de ontwikkeling van kinderen wordt vastgelegd, gebeurt dit volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Voor het vastleggen, bewaren of delen van ontwikkelingsinformatie met derden wordt vooraf toestemming gevraagd aan de ouders. De privacy van kinderen en ouders wordt te allen tijde beschermd.

Permanente educatie

Gastouderbureau Kabouters stimuleert voortdurende deskundigheidsbevordering.

Iedere gastouder volgt jaarlijks minimaal 7 uur permanente educatie. De scholing sluit aan bij de werkzaamheden van de gastouder en draagt bij aan het bieden van verantwoorde kinderopvang.

Pedagogische coaching

Iedere aangesloten gastouder ontvangt jaarlijks minimaal 3 uur pedagogische coaching.

De coaching wordt verzorgd door Gastouderbureau Kabouters en richt zich onder andere op:

- pedagogisch handelen;
- ontwikkeling van kinderen;
- communicatie met ouders;
- signalering van ontwikkelingsvraagstukken;
- toepassing van het pedagogisch beleid;
- kwaliteitsverbetering van de opvang.

De coaching wordt uitgevoerd door Fadime Bahadir, eigenaar van Gastouderbureau Kabouters sinds 2008. Vanuit haar pedagogische achtergrond en jarenlange ervaring begeleidt en ondersteunt zij gastouders in hun professionele ontwikkeling.

Voorwaarden voor de opvanglocatie

De opvanglocatie:

- is rookvrij;
- is schoon en hygiënisch;
- beschikt over voldoende daglicht en ventilatie;
- biedt voldoende binnen- en buitenspeelmogelijkheden;
- voldoet aan de wettelijke veiligheids- en gezondheidseisen;
- wordt jaarlijks gecontroleerd aan de hand van een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

Samenwerking met Gastouderbureau Kabouters

De gastouder:

- werkt volgens het pedagogisch beleid van Gastouderbureau Kabouters;
- beschikt over een actueel pedagogisch werkplan;
- volgt verplichte coaching en scholing;
- werkt mee aan huisbezoeken, evaluaties en controles;
- handelt volgens de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling;
- werkt samen aan kwaliteitsverbetering van de opvang.

Evaluatie en inspectie

Voor aanvang van de opvang en vervolgens periodiek voert Gastouderbureau Kabouters bezoeken uit aan de opvanglocatie.

Hierbij worden onder andere beoordeeld:

- veiligheid en gezondheid;
- pedagogische kwaliteit;
- uitvoering van het pedagogisch werkplan;
- ontwikkeling en begeleiding van kinderen;
- naleving van wet- en regelgeving.

Eventuele verbeterpunten worden vastgelegd en opgevolgd door de gastouder en het gastouderbureau.

5. Wat doet Gastouderbureau Kabouters?

1. Gastouderbureau Kabouters verzorgt intake- en koppelingsgesprekken met ouders en gastouders. Gesprekken met gastouders kunnen plaatsvinden op de opvanglocatie, digitaal of op een andere passende locatie. Voor een goede begeleiding en coaching is het belangrijk dat Gastouderbureau Kabouters voldoende zicht heeft op de opvangpraktijk van de gastouder.
2. Gastouderbureau Kabouters begeleidt en ondersteunt gastouders bij de opvang van kinderen en bij pedagogische vraagstukken. Daarnaast worden opvanglocaties periodiek bezocht voor kwaliteitsbewaking en begeleiding.
3. Gastouderbureau Kabouters ondersteunt gastouders bij het opstellen, evalueren en actualiseren van hun pedagogisch werkplan. Iedere gastouder stelt per opvanglocatie één pedagogisch werkplan op. Indien een gastouder is aangesloten bij meerdere gastouderbureaus, worden de relevante onderdelen van de pedagogische beleidsplannen verwerkt in één pedagogisch werkplan per opvanglocatie.
4. Gastouderbureau Kabouters begeleidt gastouders bij het volgen van de ontwikkeling van kinderen. Tijdens huisbezoeken en voortgangsgesprekken worden ontwikkelingssignalen besproken en worden gastouders ondersteund bij het communiceren hierover met ouders.
5. Gastouderbureau Kabouters voert voortgangs- en evaluatiegesprekken met vraagouders om de kwaliteit van de opvang te monitoren en waar nodig te verbeteren.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

6. Gastouderbureau Kabouters heeft een kassiersfunctie. Dit houdt in dat de vraagouder de opvangkosten betaalt aan Gastouderbureau Kabouters en dat Gastouderbureau Kabouters de vergoeding aan de gastouder doorbetaalt volgens de geldende wettelijke voorschriften.
7. Zowel gastouders als vraagouders worden geïnformeerd over hun verantwoordelijkheden ten aanzien van verzekeringen en aansprakelijkheid.
8. Gastouderbureau Kabouters werkt volgens de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en ondersteunt gastouders bij de toepassing hiervan.
9. Gastouderbureau Kabouters werkt volgens dit pedagogisch beleidsplan. Tijdens gesprekken, coaching en huisbezoeken wordt het pedagogisch beleid besproken, geëvalueerd en waar nodig toegelicht.
10. Gastouderbureau Kabouters beschikt over een klachtenregeling en een oudercommissie conform de geldende wet- en regelgeving.
11. Met alle ouders en gastouders worden schriftelijke overeenkomsten afgesloten waarin rechten, plichten en afspraken zijn vastgelegd.
12. Gastouderbureau Kabouters stimuleert de deskundigheidsbevordering van gastouders door middel van cursussen, trainingen en andere vormen van permanente educatie.
13. Iedere aangesloten gastouder ontvangt jaarlijks minimaal 3 uur pedagogische coaching. Voorafgaand aan de coaching maakt de pedagogisch beleidsmedewerker samen met de gastouder afspraken over de inhoud, vorm en ontwikkeldoelen van de coaching. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd. De coaching richt zich onder andere op pedagogisch handelen, de ontwikkeling van kinderen, communicatie met ouders en kwaliteitsverbetering van de opvang.
14. Gastouderbureau Kabouters ondersteunt gastouders bij het voldoen aan de wettelijke verplichting van minimaal 7 uur permanente educatie per jaar. Hierbij worden gastouders geïnformeerd over passende opleidingen, trainingen en scholingsmogelijkheden. De gastouder is zelf verantwoordelijk voor het aantoonbaar kunnen maken van de gevolgde educatie.
15. Gastouderbureau Kabouters besteedt jaarlijks minimaal 16 uur aan begeleiding en bemiddeling per aangesloten gastouder, conform de wettelijke eisen. Onder deze uren vallen onder andere begeleiding, coaching, huisbezoeken, voortgangsgesprekken en kwaliteitsbewaking.
16. De pedagogische coaching en begeleiding worden uitgevoerd door Fadime Bahadir, eigenaar van Gastouderbureau Kabouters sinds 2008. Vanuit haar ervaring als pedagogisch medewerker en houder van een gastouderbureau ondersteunt zij gastouders bij hun professionele ontwikkeling, pedagogische vraagstukken en het bieden van verantwoorde kinderopvang.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

5A. Begeleiding van gastouders bij het volgen van de ontwikkeling van kinderen

Gastouderbureau Kabouters ondersteunt gastouders bij het observeren en volgen van de ontwikkeling van kinderen.

Tijdens huisbezoeken en voortgangsgesprekken bespreken wij de ontwikkeling van de opgevangen kinderen.

Hierbij wordt gekeken naar:

- sociaal-emotionele ontwikkeling;
- taalontwikkeling;
- cognitieve ontwikkeling;
- motorische ontwikkeling;
- zelfredzaamheid en zelfstandigheid.

Gastouders worden gestimuleerd om bijzonderheden tijdig te bespreken met ouders. Wanneer een gastouder signalen ziet die kunnen wijzen op een achterstand of zorgelijke ontwikkeling, ondersteunt Gastouderbureau Kabouters de gastouder bij het voeren van gesprekken met ouders.

Indien nodig kan het gastouderbureau ouders informeren over passende ondersteuningsinstanties zoals het consultatiebureau, de jeugdgezondheidszorg, het wijkteam of andere deskundige organisaties.

Wanneer persoonsgegevens of ontwikkelingsgegevens worden vastgelegd, gebeurt dit uitsluitend met toestemming van de ouders en volgens de geldende AVG-wetgeving.

5B. Coaching van gastouders

- Gastouderbureau Kabouters biedt coaching aan gastouders om de pedagogische kwaliteit van de opvang te waarborgen en verder te ontwikkelen.
- Voorafgaand aan de coaching bespreekt de pedagogisch beleidsmedewerker samen met de gastouder de ontwikkelbehoefte, leerdoelen, inhoud en vorm van de coaching. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd en door beide partijen ondertekend.
- Tijdens voortgangsgesprekken wordt geëvalueerd in hoeverre de ontwikkeldoelen zijn behaald en welke verdere ondersteuning gewenst is.
- De coaching kan plaatsvinden tijdens huisbezoeken, observaties op de opvanglocatie, individuele gesprekken, online gesprekken of groepsbijeenkomsten.

De coaching wordt uitgevoerd door de pedagogisch beleidsmedewerker en bestaat onder andere uit:

- coaching tijdens huisbezoeken;
- pedagogische ondersteuning tijdens voortgangsgesprekken;
- het bespreken van praktijksituaties;
- advies over ontwikkeling, gedrag en opvoeding;
- deskundigheidsbevordering door middel van trainingen en scholing;

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

- ondersteuning bij het toepassen van het pedagogisch beleidsplan.

Tijdens de coaching wordt aandacht besteed aan:

- emotionele veiligheid;
- stimuleren van persoonlijke competenties;
- stimuleren van sociale competenties;
- overdragen van normen en waarden;
- communicatie met ouders;
- signaleren van ontwikkelingsvragen.

Door deze coaching worden gastouders ondersteund bij het bieden van verantwoorde kinderopvang, passend bij de wettelijke kwaliteitseisen.

6. Algemene voorwaarden Gastouderbureau Kabouters

Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Gastouderbureau (GOB)

Gastouderbureau Kabouters, verantwoordelijk voor bemiddeling, begeleiding, coaching en kwaliteitsbewaking van de gastouderopvang.

Gastouderopvang

Kinderopvang in een gezinssituatie, verzorgd door een geregistreerde gastouder en begeleid door een gastouderbureau.

Vraagouder

Ouder of verzorger die gebruik maakt van gastouderopvang voor een kind waarvoor hij of zij verantwoordelijk is.

Gastouder

Een geregistreerde gastouder die opvang biedt conform de Wet kinderopvang en de kwaliteitseisen die gelden voor gastouderopvang.

Oudercommissie

Het advies- en overlegorgaan van Gastouderbureau Kabouters dat de belangen van ouders vertegenwoordigt.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

Pedagogisch beleidsplan

Het document waarin de pedagogische visie, uitgangspunten, begeleiding en coaching van Gastouderbureau Kabouters zijn vastgelegd.

Pedagogisch werkplan

Het document waarin de gastouder beschrijft hoe het pedagogisch beleid van Gastouderbureau Kabouters binnen de eigen opvangpraktijk wordt uitgevoerd.

Overeenkomst

De schriftelijke overeenkomst tussen gastouderbureau, vraagouder en gastouder waarin afspraken, rechten en plichten zijn vastgelegd.

Voorwaarden voor gastouders

De gastouder:

- voldoet aan de wettelijke eisen voor gastouderopvang;
- beschikt over een geldige registratie in het Landelijk Register Kinderopvang;
- beschikt over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG);
- beschikt over een geldig certificaat Eerste Hulp aan Kinderen;
- werkt volgens het pedagogisch beleidsplan van Gastouderbureau Kabouters;
- beschikt over een actueel pedagogisch werkplan;
- volgt jaarlijks de wettelijk verplichte pedagogische coaching;
- volgt jaarlijks permanente educatie die aansluit bij de werkzaamheden van de gastouder;
- werkt mee aan begeleiding, evaluaties, coaching en kwaliteitscontroles van Gastouderbureau Kabouters;
- handelt volgens de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.

Pedagogisch werkplan

Iedere gastouder stelt per opvanglocatie een pedagogisch werkplan op.

In dit werkplan beschrijft de gastouder onder andere:

- hoe uitvoering wordt gegeven aan het pedagogisch beleid;
- hoe de ontwikkeling van kinderen wordt gevolgd;
- hoe emotionele veiligheid wordt geboden;
- hoe persoonlijke en sociale competenties worden gestimuleerd;
- hoe normen en waarden worden overgedragen;
- hoe wordt samengewerkt met ouders.

Gastouderbureau Kabouters ondersteunt gastouders bij het opstellen, evalueren en actualiseren van het pedagogisch werkplan.

Ontwikkeling van kinderen

De gastouder volgt de ontwikkeling van kinderen op een manier die past bij de opvangsituatie en de leeftijd van het kind.

Bij het volgen van de ontwikkeling wordt aandacht besteed aan:

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

- sociaal-emotionele ontwikkeling;
- taalontwikkeling;
- cognitieve ontwikkeling;
- motorische ontwikkeling;
- zelfstandigheid en zelfredzaamheid.

Bij eventuele zorgen over de ontwikkeling van een kind bespreekt de gastouder dit met de ouders. Gastouderbureau Kabouters ondersteunt de gastouder hierbij indien nodig.

Privacy en vertrouwelijkheid

Gastouderbureau Kabouters, gastouders en vraagouders gaan zorgvuldig om met privacygevoelige informatie.

Wanneer gegevens over de ontwikkeling van een kind worden vastgelegd of gedeeld met derden, gebeurt dit uitsluitend met toestemming van de ouders en overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Veiligheid en gezondheid

De opvang vindt plaats in een veilige, gezonde en kindvriendelijke omgeving.

De opvanglocatie wordt periodiek beoordeeld aan de hand van de geldende veiligheids- en gezondheidseisen.

Gastouder en gastouderbureau werken samen aan het signaleren en beperken van risico's voor kinderen.

Pedagogische coaching en permanente educatie

Gastouderbureau Kabouters biedt iedere aangesloten gastouder jaarlijks minimaal drie uur pedagogische coaching.

De inhoud van de coaching wordt vooraf afgestemd op de ontwikkelbehoefte van de gastouder en schriftelijk vastgelegd.

Daarnaast volgt iedere gastouder jaarlijks minimaal zeven uur permanente educatie die bijdraagt aan het bieden van verantwoorde kinderopvang.

Aansluiting bij gastouderbureaus

Een gastouder kan aangesloten zijn bij maximaal twee gastouderbureaus, conform de geldende wet- en regelgeving.

Wanneer een gastouder aangesloten is bij meerdere gastouderbureaus, blijft de gastouder verantwoordelijk voor een correcte uitvoering van het pedagogisch werkplan en de geldende kwaliteitseisen.

Overeenkomsten

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

Voor aanvang van de opvang worden schriftelijke overeenkomsten gesloten tussen de betrokken partijen.

Wijzigingen in opvangtijden, opvangsituaties of andere relevante omstandigheden worden tijdig gemeld aan Gastouderbureau Kabouters zodat de overeenkomsten, indien nodig, kunnen worden aangepast.

Gastouderbureau Kabouters behoudt zich het recht voor een overeenkomst te beëindigen indien sprake is van handelen in strijd met de wet, de overeenkomst, de kwaliteitseisen of de belangen van het kind.

Slotbepaling

Gastouderbureau Kabouters kan deze algemene voorwaarden wijzigen wanneer wet- en regelgeving of organisatorische ontwikkelingen daarom vragen. Wijzigingen worden tijdig gecommuniceerd aan ouders en gastouders.

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.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

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 begeleiding of coaching

Gastouderbureau Kabouters ondersteunt gastouders bij het uitvoeren van hun werkzaamheden, het volgen van de ontwikkeling van kinderen, het opstellen en bijhouden van het pedagogisch werkplan en het ontvangen van pedagogische coaching.

Wanneer een gastouder of vraagouder ontevreden is over de begeleiding, coaching of ondersteuning door Gastouderbureau Kabouters, verzoeken wij dit eerst bespreekbaar te maken met de directie van het gastouderbureau. Wij vinden open communicatie belangrijk en streven ernaar om gezamenlijk tot een passende oplossing te komen.

Tijdens een gesprek worden de klacht, de verwachtingen en mogelijke verbeterpunten besproken. Indien nodig worden aanvullende afspraken gemaakt en schriftelijk vastgelegd.

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan gebruik worden gemaakt van de verdere klachtenprocedure zoals beschreven in dit hoofdstuk. Hierdoor wordt gewaarborgd dat iedere klacht zorgvuldig, objectief en vertrouwelijk wordt behandeld.

Een klacht over het beleid

Er is een oudercommissie die verzwaard 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.

Overige klachten

Gastouderbureau Kabouters spant zich in om alle benodigde informatie aan zowel ouders als gastouders te verstrekken. Het bureau biedt tevens administratieve ondersteuning.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

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. Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie Kinderopvang kunt u contact opnemen met het **Klachtenloket Kinderopvang** (tel nummer: **0900-1877**). Het Klachtenloket biedt gratis informatie, advies en bemiddeling en kan ondersteunen bij het zoeken naar een passende oplossing.

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.

Geschillencommissie Kinderopvang

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.

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie Kinderopvang?

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

- 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 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.

Procedure

Gastouderbureau Kabouters behandelt iedere schriftelijke klacht zorgvuldig en vertrouwelijk. U ontvangt binnen een redelijke termijn een schriftelijke reactie op uw klacht. Indien nodig wordt een onderzoek ingesteld en worden betrokken partijen gehoord voordat een beslissing wordt genomen.

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?'.
<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..
- Het reglement <https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf> van de Geschillencommissie Kinderopvang.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

Uw klacht indienen

Digitaal: klik op **Klacht indienen**.

<https://loket.degeschillencommissie.nl/web/site/default.aspx?m=register&a=registreer&commiscode=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.

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;

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

- 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;
- 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, waaronder wijzigingen met betrekking tot de pedagogische visie, begeleiding van gastouders bij het volgen van de ontwikkeling van kinderen en de pedagogische coaching van gastouders;
- 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,

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

waaronder de voorzitter, kan voor zeer dringende adviesaanvragen een kortere maximale adviestermin worden afgesproken;

- 2) Indien binnen de adviestermin 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);
- 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 persoonsgegevens betreft of wanneer het gegevens betreft die het economisch belang van het gastouderbureau kunnen schaden (Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)).
 - b) Ook de oudercommissie kan verzoeken om geheimhouding van informatie of inlichtingen die schriftelijk of anderszins ter kennis van de houder worden gebracht.

Pedagogisch beleid gastouderbureau Kabouters V.04

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).