



Pedagogisch beleidsplan

Versie september 2017

Inhoudsopgave	Pagina
Inleiding	3
1.1 Gastouderadviesbureau Tweede Thuis	3
1.2 Gastouderopvang, Achterwacht	3
1.3 Visie	4
Uitgangspunten voor gastouderopvang	5
2.1 Bieden van aandacht en respect, omgang met normen en waarden	5
2.2 Bieden van een gemoedelijke omgeving, geborgenheid	5
2.3 Bieden van een veilige, schone en gezonde opvangomgeving	6
2.4 Bieden van passend spel- en leesmateriaal	6
2.5 Bieden van gelegenheid tot ontwikkelen van sociale competentie	6
Criteria gastouder, vraagouder en opvanglocatie	7
3.1 Criteria gastouder	7
3.2 Criteria vraagouder	7
3.3 Criteria opvanglocatie	8
Richtlijnen en procedures	9
4.1 Zorgvuldige omgang met privacygevoelige zaken	9
4.2 Pedagogisch beleid en meldcode signalering huiselijk geweld en kindermishandeling	9
4.3 Wenprocedure	9
4.4 Wijzigingen en recht op doorbetaling	9
4.4.1 Wijzigingen in opvangschema	9
4.4.2 Spelen tijdens opvanguren	9
4.4.3 Ziekte gastkind	9
4.4.4 Ziekte gastouder	10
4.4.5 Ziekte vraagouder	10
4.5 Opvang aan huis	10
4.6 Vaccinaties volgens het Rijksvaccinatieprogramma	10
Klachten	11
Oudercommissie	12
Bijlage 1 – Aandachtspunten tijdens kennismakings- en koppelingsgesprekken	14
Bijlage 2 – Definitielijst	15
Bijlage 3 – Procedure continue screening Gastouderadviesbureau Tweede Thuis	16

Inleiding

Goede kinderopvang is niet meer weg te denken uit de Nederlandse samenleving. De overheid is zich hier terdege van bewust; zij komt werkende ouders tegemoet in de kosten die zij maken voor de opvang van hun kind(eren). Wel stelt de overheid uiteraard kwaliteitseisen aan kinderopvang en daarmee ook aan gastouderopvang. Deze eisen zijn vastgelegd in de wet Kinderopvang. Gastouderbureaus en gastouders dienen te allen tijde aan deze eisen te voldoen. Dit wordt gecontroleerd door het gastouderbureau alsmede door de GGD, in samenwerking met de betreffende gemeente.

Wij willen graag op de hoogte zijn en blijven van ontwikkelingen binnen de wet- en regelgeving voor vraag- en gastouders. Daarom is Gastouderadviesbureau Tweede Thuis aangesloten bij het KNGO (Kennisnetwerk gastouderopvang), de Brancheorganisatie Kinderopvang (www.kinderopvang.nl) en de Vereniging Gastouder Branche (www.vgob.nl).

In dit pedagogisch beleidsplan beschrijven wij wat gastouderopvang inhoudt, de visie die wij hebben op goede kinderopvang, de criteria die aan gastouders en opvanglocaties worden gesteld en de punten die wij belangrijk vinden in het maken van goede onderlinge opvangafspraken. Daarnaast treft u inhoudelijke informatie over onze werkwijze aangaande onze oudercommissies en de klachtenregeling.

Tijdens evaluatiegesprekken zullen gastouders op dit plan getoetst worden.

1.1 Gastouderadviesbureau Tweede Thuis

Wij zijn een erkend gastouderbureau dat door bemiddeling tussen vraag- en gastouders opvang biedt voor kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar. Wij inventariseren de wensen en eisen van wederzijdse partijen, maken op verzoek van ouders een kostenindicatie, adviseren bij vraagstukken over kinderen en zorgen ervoor dat gastouders voldoen aan de regels en richtlijnen die in de wet Kinderopvang zijn omschreven. Wij zijn allen gediplomeerd op pedagogisch gebied op MBO-4 niveau. Om ervoor te zorgen dat gastouders zich blijven ontwikkelen, streven wij er naar om een variatie aan workshops en themabijeenkomsten aan te bieden, naast de reguliere en verplichte herhalingsbijeenkomsten voor kinder-EHBO.

1.2 Gastouderopvang

Gastouderopvang is een vorm van kinderopvang waarbij kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar worden opgevangen door tussenkomst van het gastouderbureau. De opvang vindt meestal plaats bij een gastouder thuis, maar het kan ook bij de vraagouder thuis zijn. De gastouder werkt zelfstandig volgens de gestelde voorwaarden en verplichtingen in een overeenkomst met de ouders en met het gastouderbureau. Er wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen, ideeën en geloofsovertuiging van het gastkind en zijn/haar ouders. Dit wordt besproken in een kennismakingsgesprek. Ouders en gastouder maken opvangafspraken voordat de opvang van start gaat. De opvang wordt vervolgens onderling regelmatig geëvalueerd. De verantwoordelijkheid met betrekking tot het kind blijft te allen tijde bij de vraagouders liggen.

Voordelen van gastouderopvang:

- Een huiselijk karakter;
- Kleinschalig, dus optimaal aandacht voor het kind;
- Flexibiliteit wat betreft de opvangdagen en uren;
- Aansluiting bij de thuissituatie, opvoedingswensen en het dagritme van het kind;
- Kwaliteit door de opgestelde selectie eisen van het gastouderbureau;
- Erkende opvang waardoor u een aanvraag voor kinderopvangtoeslag kunt indienen.

Een gastouder mag op maximaal 6 kinderen tegelijk passen, afhankelijk van het speeloppervlak voor de kinderen. Het is belangrijk dat ieder kind minimaal 4 m² vrije speelruimte heeft op de opvanglocatie. Indien een gastouder eigen kinderen heeft jonger dan 10 jaar, dan tellen deze kinderen mee in het maximum aantal.

De leeftijdsopbouw van de kinderen is belangrijk en wettelijk vastgelegd. De maximering ten opzichte van de verschillende leeftijden is genormeerd volgens onderstaand overzicht.

- 6 kinderen tegelijk jonger dan 13 jaar;
- 5 kinderen tegelijk jonger dan 4 jaar;
- 4 kinderen tegelijk jonger dan 2 jaar;
- 2 kinderen tegelijk jonger dan 1 jaar.

Achterwacht

Indien de gastouder op meer dan 3 kinderen tegelijk past (inclusief eigen kinderen jonger dan 10 jaar) moet er een achterwacht geregeld zijn. Een achterwacht moet in geval van nood binnen 15 minuten op de opvanglocatie aanwezig kunnen zijn. Een achterwacht is niet verplicht om een verklaring omtrent gedrag te overleggen. Hij/zij mag enkel inspringen bij calamiteiten en mag dus geen vervanging bieden tijdens ziekte of vakanties van de gastouder.

1.3 Visie

Tweede Thuis heeft een duidelijke visie ten aanzien van goede kinderopvang. Het is belangrijk dat onze vraag- en gastouders zich in deze visie kunnen vinden. Ieder kind is anders en ontwikkelt zich op eigen tempo. Vanuit dat oogpunt en vanuit de gedachte dat ieder kind recht heeft op liefde, respect en geborgenheid pleiten wij voor een pedagogisch verantwoorde en consequente manier van omgaan met kinderen. Dit wordt omschreven in de volgende visie:

Gastouders dragen sterk bij aan het welbevinden van een kind ten aanzien van de geestelijke en lichamelijke ontwikkeling. Door een kind de aandacht te bieden die het nodig heeft, te begeleiden en stimuleren te geven, alsmede door consequent te handelen en respectvol om te gaan met het kind, geeft de gastouder het kind die eigenschappen mee die nodig zijn om zich te kunnen ontwikkelen tot een zelfstandige en unieke persoon.

Voortvloeiend uit onze visie hanteren wij de volgende uitgangspunten voor het bieden van goede kinderopvang.

- De gastouder behandelt het kind met aandacht en respect en heeft aandacht voor normen en waarden van kind en ouders;
- De gastouder biedt een gemoedelijke omgeving waarbinnen het kind zich geborgen voelt;
- De gastouder zorgt voor een veilige, schone en daardoor gezonde opvangomgeving;
- De gastouder biedt spel- en leesmateriaal aan passend bij de leeftijd of het ontwikkelingsniveau van het kind.

Uitgangspunten voor gastouderopvang

2.1 De gastouder behandelt het kind met aandacht en respect en heeft aandacht voor normen en waarden van kind en ouders

Onderzoeken hebben aangetoond dat kinderen zich goed ontwikkelen in een omgeving waarin er voldoende aandacht is voor het kind en waar respectvol omgegaan wordt met de wensen en eisen van het kind. Door een open communicatie met de vraagouder(s) kan de gastouder goed inspelen op de wensen en eisen van het kind. De gastouder hoeft niet te allen tijde de wensen van de ouders na te volgen; zij is vrij in de uitvoering van haar gastouderschap. In een kennismakingsgesprek zoeken ouder en gastouder uit of zij in hoofdlijnen op één lijn zitten. De gastouder wordt gevraagd zich voor te stellen, te vertellen over haar dagindeling en aan de hand van bijlage 1 uit dit pedagogisch beleid legt de gastouder uit welke normen en waarden er gelden en hoe zij omgaat met de verschillende items die vermeld staan in de bijlage. Tijdens de opvang houdt de gastouder zich goed aan de regels omtrent het maximaal aantal kinderen, ook qua leeftijdscategorie (zie pagina 4 van dit pedagogisch beleid voor de maximering qua leeftijd). Zo kan de gastouder op een verantwoorde manier zorg bieden aan de kinderen, maar bovenal ook de aandacht die ieder kind nodig heeft om vertrouwd te raken met de gastouder en zich emotioneel veilig en geborgen te voelen. Deze emotionele veiligheid stimuleert de gastouder extra door bijvoorbeeld bij binnenkomst te laten zien of te vertellen welke kinderen die dag ook komen spelen, zakt tot kindhoogte bij interactie, vertelt of laat zien hoe de dagindeling er ongeveer uit komt te zien, pakt het kind op schoot om te troosten of wanneer het kind hier behoefte toe uit, overlegt met het kind wat het wil maar houdt hierbij de kaders van haar eigen planning in de gaten.

2.2 De gastouder biedt een gemoedelijke omgeving waarbinnen het kind zich geborgen voelt

In een kennismakings- c.q. bemiddelingsgesprek, kan de gastouder laten zien op welke manier en in welke omgeving de opvang plaats zal vinden. Zo kan de ouder een inschatting maken of die omgeving past bij het kind. Door openlijk te praten het karakter van het kind, wat het leuk vindt en daarnaast praktische zaken te bespreken, wordt duidelijk of dit een passende opvangomgeving voor het kind zal zijn. De gastouder richt de opvangruimte zo in, dat deze voor kinderen emotioneel veilig oogt en derhalve voor een kind makkelijk toegankelijk is. Voor kinderen voelt het prettig als de opvangruimte warm en knus oogt, maar wel overzichtelijk is. De warme en knusse uitstraling creëert de gastouder door knutselwerkjes op te hangen aan witte muren/deuren, speel- of vloerkleden te gebruiken indien de ruimte hol klinkt en iedere dag speelgoed klaar te zetten. Als er een speelhoek is ingericht, is al snel duidelijk dat die hoek voor het kind bedoeld is. Een aparte speelhoek is geen vereiste, maar indien het speelgoed meteen in zicht is én vanaf kindhoogte toegankelijk is vanaf de entree, nodigt dit het kind makkelijk uit tot spelen. Ieder kind ontwikkelt zich in eigen tempo, maar gaat ook in eigen tempo; daarom wordt er per kind een passende wenprocedure bepaald. Een richtlijn vindt u in artikel 4.3 van dit pedagogisch beleid.

2.3 De gastouder zorgt voor een veilige, schone en daardoor gezonde opvangomgeving

De kernwoorden Reinheid, Rust en Regelmaat voeren de boventoon in dit artikel. De gastouder is en wordt door ons geïnformeerd en gecontroleerd aangaande de voorschriften en regels die verband houden met een gezonde omgeving voor opvangkinderen. Een goede uitkomst van de risico-inventarisatie is één van de belangrijkste criteria die wij stellen aangaande de opvanglocatie. Zaken die een gevaar vormen voor kinderen zijn veilig weggeborgen, kelders zijn vergrendeld, de brandveiligheid is in orde (op iedere verdieping is tenminste 1 werkende rookmelder, er is een blusdeken of brandblusser aanwezig en de gastouder heeft voor zichzelf een vluchtroute bepaald die volledig vrij is tijdens de opvang (bijvoorbeeld geen schoenen op de trap/dozen in de gang), de tuin is omheind, ieder kind heeft tenminste 4 m² vrije loopruimte ter beschikking en er wordt absoluut niet gerookt. Deze en meer punten komen 1-2 keer per jaar aan bod tijdens de risico-inventarisatie van de woning. De volledige lijst is te allen tijde inzichtelijk voor vraagouders in de opvangmap bij de gastouder thuis.

2.4 De gastouder biedt spel- en leesmateriaal aan passend bij de leeftijd of het ontwikkelingsniveau van het kind.

De gastouder is zich bewust van het feit dat ieder kind zich op eigen tempo ontwikkelt. Daarom is het belangrijk dat de gastouder voldoende spel- en leesmateriaal binnen handbereik heeft dat past bij de leeftijd en/of het ontwikkelingsniveau van het kind. Het is de bedoeling dat een kind spelenderwijs leert en zich op die manier zowel motorisch als geestelijk ontwikkelt. Het aanbod van spel- en leesmateriaal wordt jaarlijks bij de gastouder getoetst tijdens het voortgangsgesprek. Indien een gastouder toe is aan nieuw spel- of leesmateriaal, kan de gastouder Tweede Thuis om tips en adviezen vragen. In het gesprek met de ouders komt het ontwikkelingsniveau van het kind aan bod en wordt gevraagd wat het kind leuk vindt en wat een uitdaging is (bijvoorbeeld puzzelen vindt het kind lastig). Op deze manier brengt de gastouder voor zichzelf in kaart in welke fase de ontwikkeling van een kind zich bevindt en past het aanbod van spel- en leesmateriaal hierop aan. De ontwikkeling van de opvangkinderen wordt door de gastouder en ouders gaandeweg de opvangperiode besproken. Op deze manier kan de gastouder op het juiste moment nieuw spel- en leesmateriaal aanbieden.

2.5 De gastouder zorgt voor een omgeving waarin het kind zich op sociaal gebied kan ontwikkelen.

De gastouder zorgt ervoor dat een kind zich op sociaal niveau kan ontwikkelen door hem/haar dingen zelfstandig te laten doen. De gastouder probeert de kinderen te leren hoe je conflicten kunt voorkomen, laat de kinderen samenwerken, leert de kinderen elkaar te helpen, samen te spelen en ook te delen en stuurt bij indien noodzakelijk. Allereerst is de gastouder consequent in haar regels. Deze regels gelden voor alle leeftijdscategorieën. Er hoeven niet veel regels te zijn, maar wel duidelijke regels. 'We springen hier niet op de bank, we gooien niet met speelgoed.' etc. Worden deze regels overschreden, dan neemt de gastouder passende actie door het kind bijvoorbeeld even apart te zetten; het mag even niet meer meedoen met spelen.

Ontstaat er een conflict tussen spelende kinderen, dan observeert de gastouder hoe dit conflict wordt opgelost door de kinderen zelf. Zij grijpt in wanneer het conflict uitmondt in een ruzie of wanneer de kinderen gaan schreeuwen, slaan of schoppen. Vraagt een kind om hulp van de gastouder, dan legt zij de vraag bij het kind neer hoe het kind denkt dat hij/zij het beste met deze situatie kan omgaan. De gastouder neemt de tijd voor de uitleg en emotie voor het kind en weerlegt de mening van het kind indien nodig ('Wat zou jij er van vinden als iemand dit bij jou had gedaan?').

Aan het einde van een conflict zorgt de gastouder ervoor dat verontschuldiging wordt aangeboden en dat er weer een nieuwe kans tot spelen wordt gegeven.

Criteria gastouder, vraagouder en opvanglocatie

Aansluitend op onze visie hebben wij criteria opgesteld aan om goede opvang te kunnen bewerkstelligen en zo goed mogelijk te waarborgen.

3.1 Criteria gastouder

De gastouder

- voldoet op alle fronten aan de eisen die de wet Kinderopvang aan gastouders stelt of is bereid hieraan te gaan voldoen alvorens de gastouder wordt ingeschreven;
- geeft toestemming voor de uitvoering van de procedure zoals gesteld ten behoeve van de continue screening van de gastouder en diens volwassen huisgenoten (bijlage 3);
- heeft ervaring in het oppassen op kinderen of heeft eigen kinderen;
- beschikt over een goede lichamelijke en mentale gezondheid;
- stelt zich voor langere tijd beschikbaar voor gastouderschap;
- werkt mee aan de jaarlijkse risico-inventarisatie en evaluatie;
- kan zich beroepsmatig vinden in het pedagogisch beleidsplan, stemt opvangafspraken hierop af en draagt de visie vanuit dit beleid uit in het bieden van de opvang;
- bespreekt de opvangdag met de ouder door middel van een mondelinge overdracht of een heen-en-weerschrift;
- respecteert normen en waarden van de vraagouder en verstrekt geen privacygevoelige informatie aan derden zonder toestemming van de andere partij;
- is in het bezit van een aansprakelijkheidsverzekering (middels de particuliere polis of vraagt een beroepsaansprakelijkheidsverzekering aan);
- laat de kinderen nooit alleen of onder toezicht van anderen;
- zorgt er voor te allen tijde bereikbaar te zijn via telefoon, mail of whatsapp.

3.2 Criteria vraagouder

De vraagouder

- stelt zich open op in gesprekken over gastouderopvang;
- bespreekt de zorg voor en het ritme van het kind met de gastouder en accepteert het feit dat de zorg in handen komt van de gastouder tijdens de oppasmomenten;
- houdt zich bereikbaar in geval van calamiteiten;
- komt gemaakte opvangafspraken na wat betreft bijvoorbeeld het halen en brengen en de betalingsverplichting;
- bespreekt de opvangdag met de gastouder door middel van een mondelinge overdracht of een heen-en-weerschrift.
- heeft voor langere tijd opvang nodig;
- kan zich vinden in het pedagogisch beleidsplan en probeert de opvangafspraken met de gastouder hierop af te stemmen;
- respecteert normen en waarden van de gastouder en verstrekt geen privacygevoelige informatie aan derden zonder toestemming van de andere partij;
- heeft een particuliere aansprakelijkheidsverzekering of sluit deze af voorafgaand aan de start van de gastouderopvang.

3.3 Criteria opvanglocatie

- Aan alle punten in de risico-inventarisatie moet worden voldaan;
- De woning is te allen tijde volledig rookvrij;
- Er is een aparte slaapruiimte aanwezig zodat kinderen rustig kunnen slapen;
- Een kind heeft minimaal 4 m2 eigen speelruimte.
- De locatie beschikt over een veilige buitenruimte of een speelplaats in de nabije omgeving.

Richtlijnen en procedures

In dit beleid zijn een aantal richtlijnen opgesteld om goede opvang te kunnen waarborgen.

4.1 Zorgvuldige omgang met privacygevoelige zaken

Alle partijen gaan zorgvuldig om met privacygevoelige informatie. De partijen respecteren het feit dat zulke informatie niet met derden wordt besproken. Een uitzondering hierop kan een situatie zijn die het welbevinden van een kind schaadt of in de toekomst kan schaden.

4.2 Pedagogisch beleid en protocol en meldcode bij een vermoeden van kindermishandeling

Alle partijen nemen kennis van zowel het pedagogisch beleidsplan als de meldcode bij het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling en streven de richtlijnen in deze documenten na.

4.3 Wenprocedure

Het ene kind heeft meer moeite met wennen dan het andere kind. Dit is afhankelijk van het karakter en van de leeftijdscategorie. Van de wenprocedure die hieronder wordt omschreven mag worden afgeweken.

Ouder en gastouder plannen 3 wenmomenten voor de opvang start. De eerste keer blijft de ouder erbij, de tweede keer vertrekt de ouder wanneer het kind zich op zijn/haar gemak voelt. De derde keer blijft het kind een dagdeel alleen bij de gastouder.

4.4 Wijzigingen en recht op doorbetaling

Soms ontstaan er onverhoopt wijzigingen in een opvangrooster. Door richtlijnen voor eventuele doorbetaling op te stellen, worden onduidelijkheden hierin ondervangen.

4.4.1 Wijzigingen in opvangschema van vraagouder of gastouder

Een wijziging in het opvangrooster moet minimaal 7 dagen van tevoren worden aangegeven door de vraagouder. Gebeurt dit niet of niet tijdig, dan heeft de gastouder het recht om de opvanguren zoals gepland door te schrijven.

Ook een gastouder moet afwezigheid minimaal 7 dagen van tevoren doorgeven, zodat de ouders tijdig de kans hebben om vervanging te zoeken. De gastouder noteert geen opvanguren bij afwezigheid. Tweede Thuis regelt geen vervanging bij (korte periodes van) afwezigheid van de gastouder.

4.4.2 Spelen tijdens de opvanguren

Als er wordt besloten dat het oppaskind tijdens de opvanguren bij een vriendje gaat spelen, behoudt de gastouder zich het recht voor om de uren zoals gepland te noteren als opvanguren.

4.4.3 Ziekte gastkind

Ziekte kan niet 7 dagen van tevoren worden gemeld. Gastouders zijn daarnaast vrij om te bepalen of het zieke kind kan komen. Dit vindt in overleg met de ouder plaats en is van meerdere factoren afhankelijk, zoals:

- betreft het een besmettelijke ziekte. Te denken valt aan waterpokken, krentenbaard etc.;
- mag het kind wel worden vervoerd;
- hoe hoog is de koorts van het kind;
- heeft de gastouder de mogelijkheid om alle zorg en aandacht te bieden die het kind extra nodig heeft bij ziekte.

Mocht het kind tijdens de opvanguren zieker worden en de gastouder acht het niet langer verantwoord, dan wordt er contact opgenomen met de ouder; de ouder haalt het kind dan onmiddellijk op. De gastouder heeft het recht om de eerste ziektedag van het kind te noteren als opvanguren. Eventuele tweede en volgende opvangdagen mogen niet worden genoteerd, tenzij hierover onderling andere, schriftelijke afspraken zijn gemaakt.

4.4.3 Ziekte gastouder

Als de gastouder ziek is, neemt zij voor 7.30 uur 's ochtends contact op met de ouders. De gastouder is niet verantwoordelijk voor het regelen van vervanging. Bij een langdurige ziekteperiode van de gastouder kan Tweede Thuis proberen tijdelijke vervanging voor het kind te zoeken. De verantwoordelijkheid met betrekking tot het zoeken van vervanging ligt bij de vraagouders.

4.4.4 Ziekte vraagouder

Het komt voor dat de vraagouder ziek is en zodoende het kind niet brengt. Indien dit het geval is heeft de gastouder het recht om de opvanguren zoals gepland te noteren.

4.4.5 Vakanties

Ouder en gastouder proberen vakantieperiodes zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen. Geplande vakanties geven ouders en gastouder zo spoedig mogelijk (tenminste 7 dagen) aan elkaar door. De gastouder heeft geen recht op het noteren van opvanguren tijdens haar vakantie of vakantie van de ouders.

4.5 Opvang aan huis

In sommige gevallen vindt de opvang in de woning van de vraagouder plaats. Op dat moment treedt de wet Dienstverlening aan Huis in werking. Hierover vertrekken wij informatie tijdens telefonisch contact of een huisbezoek. De wet omvat tenminste de volgende zaken:

- er wordt een uurloon bepaald van tenminste het wettelijk bruto minimum uurloon
- de gastouder heeft recht op loondoorbetaling tijdens het wettelijke aantal vakantiedagen;
- bij ziekte wordt de gastouder 6 weken doorbetaald, met uitzondering van de eerste ziektedag.

4.6 Vaccinaties volgens Rijksvaccinatieprogramma

Tijdens de intake of evaluatie wordt de vraagouders verzocht aan te geven of hun kind wordt ingeënt volgens het Rijksvaccinatieprogramma. Indien dit niet het geval is, bespreekt Tweede Thuis de (minimale) risico's voor het ongevaccineerde kind met de vraagouders en verzoekt de vraagouders nadrukkelijk om de gastouder hiervan op de hoogte te stellen.

Uitbraken van ziekten die zijn opgenomen in het vaccinatieprogramma worden door Tweede Thuis gemeld aan vraag- en gastouders in de betreffende regio.

Klachtenprocedure

Klanttevredenheid staat bij ons hoog in het vaandel, richting vraag- en gastouder. Wij proberen maatwerk te leveren in de dienstverlening, maar fouten kunnen natuurlijk worden gemaakt. Ons verzoek is dan ook om eventuele ontevredenheid aangaande de opvang of de administratie aan ons te melden, zodat wij dit kunnen bespreken. Hieronder treft u onze klachtenprocedure waar u gebruik van kunt maken.

Tweede Thuis is geregistreerd bij De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, een onafhankelijke organisatie waaraan ook het Klachtenloket Kinderopvang verbonden is.

Klacht indienen / behandeling van de klacht

- U dient uw klacht schriftelijk in bij Gastouderadviesbureau Tweede Thuis, dat kan bij uw contactpersoon of u via klacht@gobtweedethuis.nl. Uw klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht dient voorzien te zijn van dagtekening, uw naam en adres en een omschrijving van de klacht.
Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.
Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.
- Binnen 48 uur ontvangt u een schriftelijke bevestiging van uw klacht.
- Uw contactpersoon zal zo spoedig mogelijk contact met u opnemen om de klacht met u door te nemen en zal de klacht daarna zorgvuldig onderzoeken.
- Uw contactpersoon houdt u zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Uw klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na indiening bij Tweede Thuis, afgehandeld.
- U ontvangt van uw contactpersoon een schriftelijk en gemotiveerd oordeel van de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtafhandeling bij De Geschillencommissie

- Wordt uw klacht niet naar tevredenheid behandeld of opgelost, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht kenbaar te maken bij De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dit kan binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Tweede Thuis, via het Klachtenloket Kinderopvang op www.klachtenloket-kinderopvang.nl. Via dit loket wordt geprobeerd de klacht eerst op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, advies, bemiddeling of mediation.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan De Geschillencommissie.
- U kunt zich rechtstreeks wenden tot De Geschillencommissie indien van u niet redelijkerwijs kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht rechtstreeks bij uw contactpersoon van Tweede Thuis indient.

Gegevens van De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Website : www.degeschillencommissie.nl

Telefoonnummer : 070-3105310

Website klachtenloket : www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Oudercommissie

Een oudercommissie handelt in het belang van de vraagouders. Zodoende worden doelstellingen bewaakt, wordt advies uitgebracht en geldt er een duidelijk reglement die door zowel het gastouderbureau als de oudercommissieleden is getekend. De oudercommissie bestaat enkel uit vraagouders die gebruik maken van opvang via Gastouderadviesbureau Tweede Thuis.

Doelstellingen

De oudercommissie heeft de volgende doelstellingen:

- input geven over beleidsmatige zaken binnen de organisatie;
- het controleren en uitvoeren van een heldere, transparante communicatie tussen ouders, oudercommissie en gastouderbureau.
- meedenken, adviseren en handelen vanuit het oogpunt van de vraagouders.

Adviesrecht

De oudercommissie heeft het recht om advies uit te brengen over de volgende zaken:

- de werkwijze van het gastouderbureau, inclusief geschreven documenten als het pedagogisch beleid en het algemene beleid op het gebied van pedagogiek en het nastreven van de wet Kinderopvang;
- vaststellen of wijzigen van de klachtenprocedure; ➤ tariefswijzigingen.

Wij streven een transparante communicatie na en zullen de oudercommissie dan ook tijdig alle informatie die deze redelijkerwijs nodig heeft voor de invulling van zijn taak verstrekken.

Ongevraagd advies

De oudercommissie is het recht voorbehouden om ongevraagd advies uit te brengen ten aanzien van de werkwijze van het gastouderbureau.

Verzwaard adviesrecht

De oudercommissie heeft op een aantal belangrijke onderdelen van het beleid verzwaard adviesrecht (Algemene Maatregel van Bestuur "Tijdelijke maatregel kwaliteitsregels kinderopvang"). Dit houdt in dat Gastouderadviesbureau Tweede Thuis alleen van het advies van de oudercommissie kan afwijken als dit schriftelijk en goed onderbouwd gebeurt.

Over de volgende onderdelen van het beleid heeft de oudercommissie verzwaard adviesrecht:

- wijze van uitvoering van kwaliteitsbeleid
- beleid op het gebied van opvoeding
- veiligheid en gezondheid
- beleid m.b.t. spel- en ontwikkelingsactiviteiten
- klachtenbehandeling en klachtenregeling
- tariefswijzigingen

Reglement

Alle houders van Gastouderadviesbureau Tweede Thuis hebben een eigen oudercommissie. Het reglement dat tussen de leden en de houders is gesloten is inzichtelijk bij de voorzitter van de oudercommissie en bij de houders.

Contact oudercommissie

Hieronder vindt u de e-mailadressen van de verschillende oudercommissies. Vragen, opmerkingen of suggesties aan uw oudercommissie kunt u sturen naar de commissie van uw contactpersoon.

Oudercommissie Janneke	ocjanneke@gobtweedethuis.nl
Oudercommissie Karin	ockarin@gobtweedethuis.nl
Oudercommissie Patricia	ocpatricia@gobtweedethuis.nl
Oudercommissie Wendy	ocwendy@gobtweedethuis.nl
Oudercommissie Zwanette	oczwanette@gobtweedethuis.nl

Bijlage 1 Aandachtspunten tijdens kennismakings- of koppelingsgesprekken

Om zo goed mogelijk te kunnen inventariseren of de ouders en gastouder 'matchen', kan deze bijlage worden gebruikt tijdens gesprekken. Deze punten kunnen natuurlijk worden aangevuld met andere, voor een partij, belangrijke zaken.

Algemeen

Dagritme van een kind
Wederzijdse bereikbaarheid; er worden bij koppeling telefoonnummers uitgewisseld
Opvangtijden- en dagen (indien er geen flexibel dienstverband bestaat).
Religie: voorschriften over voeding, kleding, gebed. Geboden, verboden, omgangsvormen
Allergieën
Omgang met huisdieren
Verzorging en hygiëne
Spelletjes doen, voorlezen, zelf spelen, knutselen
Meenemen van spullen door vraagouder; eten en drinken meegeven of heeft gastouder dat in huis?
Eventuele onkostenvergoeding
Omgang met meubels/speelgoed
Tafelgewoonten
TV kijken/computerspelletjes spelen
Uitjes op initiatief van de gastouder
Straffen en belonen
Afstemmen vakantieperiodes

0-4 jaar

Rust- en slaaptijden
Gewoonten rond eten, drinken, verschonen
Zindelijkheid
Gebruik van speen/knuffels
Afscheid nemen
Dagritme en slaapritueel
Voedingsschema
Halen/brengen peuterspeelzaal

4-13 jaar

Halen/brengen van en naar sport, feestjes, hobby's
Deelname aan het verkeer
Zelfstandig buiten spelen en toezicht
Doen van huiswerk
Taalgebruik

Bijlage 2 Definitielijst

Gastouderopvang

Gastouderopvang is kinderopvang:

- die plaatsvindt door tussenkomst van een geregistreerd gastouderbureau (te vinden in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen);
- die plaatsvindt in een gezinssituatie door een ander dan een ouder die aanspraak kan maken op kinderopvangtoeslag onderscheidenlijk een tegemoetkoming of diens partner.

Waarbij de opvang plaatsvindt:

- op het woonadres van de gastouder, met dien verstande dat er op dit adres niet meer dan één voorziening van gastouderschap is gevestigd;
- op het woonadres van één van de ouders van de kinderen voor wie de gastouder opvang biedt, dan wel; op twee of meer van deze woonadressen.

Bestaande uit de gelijktijdige opvang van ten hoogste zes kinderen, waaronder inbegrepen de bloedverwant of aanverwant in de neergaande lijn van de gastouder of zijn partner, die in belangrijke mate wordt onderhouden door de gastouder of zijn partner en op hetzelfde woonadres als de gastouder staat ingeschreven in de gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens en de leeftijd van tien jaar nog niet heeft bereikt. Met een bloedverwant of aanverwant in de neergaande lijn wordt gelijkgesteld een pleegkind dat de leeftijd van tien jaar nog niet heeft bereikt.

Houder

(Meewerkend) Eigenaar van een geregistreerd gastouderbureau welke bemiddeling en begeleiding biedt aan vraagouders en gastouders om zodoende passende kinderopvang te realiseren.

Gastouder

Een gastouder is een particulier die in de eigen huiselijke kring of dat van de vraagouders kinderen tijdelijk opvangt door tussenkomst van een gastouderbureau. De gastkinderen draaien mee in het gezin.

Gastkind

Kind in de leeftijd van 0 tot 13 jaar (mits nog basisschool gaand) waarvoor gastouderopvang geregeld is of wordt gezocht via een geregistreerd gastouderbureau.

Vraagouder

De ouder van het gastkind dat vanwege werk of studie opvang zoekt of geregeld heeft via een geregistreerd gastouderbureau.

Pedagogisch beleid

Beschrijving van alle formele en informele afspraken die samen continuïteit en gelijk gerichtheid geven aan het pedagogisch handelen: het bieden van een emotioneel veilige omgeving, werken aan de persoonlijke en sociale competentie van een kind en het overdragen van waarden en normen.

Kindermishandeling

Kindermishandeling is 'elke vorm van voor een minderjarige bedreigende of gewelddadige interactie van fysieke, psychische of seksuele aard, die de ouders of andere personen ten opzichte van wie de minderjarige in een relatie van afhankelijkheid of van onvrijheid staat, actief of passief opdringen, waardoor ernstige schade wordt berokkend of dreigt te worden berokkend aan de minderjarige in de vorm van fysiek of psychisch letsel'. Deze definitie is opgenomen in de Wet op de jeugdzorg.

Bron: Pedagogisch Kader Gastouderopvang

Bijlage 3 Procedure continue screening

Ten behoeve van een veilige kinderopvang moeten alle mensen die in de kinderopvang werken in het bezit zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Zo ook onze gastouders en hun volwassen huisgenoten. De VOG toont aan dat de gastouder/huisgenoot geen strafbare feiten op zijn/haar naam heeft staan die een belemmering vormen bij het werken in de kinderopvang. Een VOG is een momentopname. Mensen kunnen zich na afgifte van deze verklaring schuldig maken aan een strafbaar feit een daardoor een bedreiging vormen voor de veiligheid van de kinderen. Zolang dit niet bekend is bij de houder van Gastouderadviesbureau Tweede Thuis of bij de toezichthouder (GGD), kunnen zij in de kinderopvang blijven werken. Dit is ongewenst. Daarom heeft de Rijksoverheid besloten dat alle mensen die in de kinderopvang werken vanaf 1 maart 2013 continu worden gescreend.

Continue screening betekent dat strafrechtelijke gegevens in het Justitieel Documentatie Systeem dagelijks worden vergeleken met een bestand van mensen die werken in de kinderopvang om na te gaan of een persoon een strafbaar feit heeft begaan dat een belemmering vormt bij het werken in de kinderopvang.

De gastouders en hun volwassen huisgenoten beschikken allemaal over een Verklaring Omtrent het Gedrag die valt binnen de regelgeving omtrent de continue screening. De gastouder geeft middels het tekenen van de Algemene Voorwaarden behorend bij de overeenkomst tussen gastouder en Gastouderadviesbureau Tweede Thuis toestemming voor deze continue screening.

Als uit de continue screening blijkt dat een gastouder of diens volwassen huisgenoot een strafbaar feit heeft begaan, dan krijgt Gastouderadviesbureau Tweede Thuis een melding van de GGD. De melding bevat geen uitleg over het gepleegde strafbare feit vanwege privacybeleid. De persoon die het strafbare feit heeft begaan dient meteen een nieuwe Verklaring Omtrent het Gedrag aan te vragen.

In de periode van het aanvragen van de nieuwe Verklaring Omtrent het Gedrag wordt de gastouder (tijdelijk) op non-actief gesteld en helpen wij de vraagouders bij het zoeken van een vervangende gastouder voor die periode.

Wanneer de nieuwe Verklaring Omtrent het Gedrag is verstrekt, kan de gastouder het werk weer hervatten. Wordt er geen nieuwe VOG afgegeven, dan wordt de overeenkomst met de gastouder per direct ontbonden.