



Pedagogisch beleidsplan Tweede Thuis

Inhoudsopgave	Pagina
Inleiding	3
1.1 Tweede Thuis	3
1.2 Gastouderopvang	3
1.3 Visie	4
1.4 Maximum aantal kinderen	4
1.5 Achterwacht	4
Uitgangspunten voor gastouderopvang	5
2.1 Respectvolle omgang, normen en waarden, bieden van aandacht en zorg	5
2.2 Zorgdragen voor een gemoedelijke omgeving en 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, opvanglocatie en vraagouder	7
3.1 Criteria gastouder	7
3.2 Criteria opvanglocatie	7
3.3 Criteria vraagouder	7
Richtlijnen en procedures	8
4.1 Zorgvuldige omgang met privacygevoelige zaken	8
4.2 Pedagogisch beleid en Protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag	8
4.3 Wenprocedure	8
4.4 Wijzigingen en recht op doorbetaling	8
4.4.1 Wijzigingen opvangmomenten	8
4.4.2 Spelen tijdens opvanguren	8
4.4.3 Vakanties	8
4.4.4 Ziekte gastkind	9
4.4.5 Ziekte gastouder	9
4.4.6 Ziekte vraagouder	9
4.5 Opvang aan huis	9
4.6 Vaccinaties volgens het Rijksvaccinatieprogramma	9
Klachtenprocedure	10
Oudercommissie	11
Bijlagen	
Bijlage 1 – Aandachtspunten tijdens kennismakings- en koppelingsgesprekken	13
Bijlage 2 – Procedure continue screening/personenregister kinderopvang	14
Bijlage 3 – Privacyverklaring Tweede Thuis	15

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 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 Tweede Thuis aangesloten bij de Brancheorganisatie Kinderopvang (www.kinderopvang.nl). Tevens heeft Tweede Thuis een lidmaatschap bij het Kennisnetwerk Gastouderopvang (www.kennisnetwerk-gastouderopvang.nl).

In ons 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, onze oudercommissies en de klachtenregeling.

Tijdens voortgangsgesprekken zullen gastouders door ons op dit plan getoetst worden.

1.1 Tweede Thuis

Wij zijn een erkend gastouderbureau en bemiddelen tussen vraag- en gastouders in kinderopvang voor kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar. Wij inventariseren de wensen en eisen van wederzijdse partijen, adviseren bij vraagstukken over kinderen en zorgen ervoor dat gastouders voldoen aan de regels en richtlijnen die in de Wet kinderopvang zijn omschreven. Alle houders van Tweede Thuis zijn gediplomeerd op pedagogisch gebied op minimaal MBO-4 niveau. Om ervoor te zorgen dat gastouders zich blijven ontwikkelen, streven wij er naar om een variatie aan (online) 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 gestelde voorwaarden en verplichtingen die schriftelijk overeengekomen zijn met de vraagouder en het gastouderbureau. Er wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen en ideeën van het gastkind en zijn/haar ouder(s). Dit wordt besproken in een kennismakingsgesprek. Vraagouder en gastouder maken opvangafspraken voordat de opvang van start gaat. De opvang wordt vervolgens onderling regelmatig geëvalueerd.

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;
- bij wet erkende opvang, waardoor ouders kinderopvangtoeslag kunnen aanvragen.

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 én 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 stimulansen 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 uniek 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 het kind en zijn/haar ouder(s).
- De gastouder biedt een gemoedelijke omgeving waarbinnen het kind zich geborgen voelt.
- De gastouder zorgt voor een veilige, schone, gezonde opvangomgeving.
- De gastouder biedt spel- en leesmateriaal aan passend bij de leeftijd of het ontwikkelingsniveau van het kind.

1.4 Maximum aantal kinderen tegelijk op de locatie

Een gastouder mag op maximaal 6 kinderen tegelijk passen, afhankelijk van de beschikbare ruimte voor de kinderen. Het is belangrijk dat ieder kind minimaal 4 m² vrije ruimte 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.

1.5 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, vakanties of andere afwezigheid van de gastouder.

Uitgangspunten voor gastouderopvang

2.1 Respectvolle omgang, normen en waarden, bieden van aandacht en zorg

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 kan de gastouder goed inspelen op de wensen en eisen van het kind. De gastouder biedt structuur door consequent te zijn in regels en richtlijnen. De gastouder hoeft niet te allen tijde de wensen van de vraagouder na te volgen; hij/zij is vrij in de uitvoering van zijn/haar gastouderschap. In een kennismakingsgesprek zoeken vraagouder en gastouder uit of zij in hoofdlijnen op één lijn zitten. De gastouder wordt gevraagd zich voor te stellen, te vertellen over zijn/haar dagindeling en aan de hand van bijlage 1 uit dit Pedagogisch beleidsplan legt de gastouder uit welke normen en waarden er gelden en hoe zij omgaat met de verschillende items die vermeld staan in deze bijlage. Tijdens de opvang houdt de gastouder zich goed aan de regels omtrent het maximum aantal kinderen, ook qua leeftijdscategorie (zie artikel 1.4 van dit Pedagogisch beleidsplan). Zo kan de gastouder op een verantwoorde manier zorg bieden aan de kinderen, maar bovenal ook de aandacht bieden die ieder kind nodig heeft om vertrouwd te raken met de gastouder en zich emotioneel veilig en geborgen te voelen.

De emotionele veiligheid van het kind stimuleert de gastouder extra door bijvoorbeeld:

- bij binnenkomst te laten zien of te vertellen welke kinderen die dag ook komen spelen;
- op kind hoogte met het kind te communiceren;
- te vertellen of te laten zien hoe de dagindeling er ongeveer uit komt te zien;
- het kind op schoot te nemen om te troosten of wanneer het kind hier behoefte toe uit;
- te overleggen met het kind wat het wil, de gastouder houdt hierbij de kaders van zijn/haar eigen planning in de gaten.

2.2 Zorgdragen voor een gemoedelijke omgeving en geborgenheid

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 vraagouder een inschatting maken of die omgeving past bij het kind. Door openlijk te praten over 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 bijvoorbeeld 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 kind hoogte toegankelijk is vanaf de entree, nodigt dit het kind makkelijk uit tot spelen.

Ieder kind ontwikkelt zich in eigen tempo, maar went ook in eigen tempo; daarom wordt er per kind een passende wenprocedure bepaald door de vraag- en de gastouder. Een richtlijn vindt u in artikel 4.3 van dit Pedagogisch beleidsplan.

2.3 Bieden van een veilige, schone en 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 aan de gastouder en 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 ruimte ter beschikking en er wordt absoluut niet gerookt. Deze en nog veel meer punten komen 1-2 keer per jaar aan bod tijdens de risico-inventarisatie van de woning. In PortaBase is de meest recente risico-inventarisatie van de opvanglocatie inzichtelijk voor gast- en vraagouder.

2.4 Bieden van passend spel- en leesmateriaal

De gastouder respecteert dat ieder kind anders en uniek is en zich op zijn/haar eigen manier 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. Ook kan de gastouder gebruik maken van maandelijkse knutselthema's die op internet worden aangeboden. 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 vraagouder komt het ontwikkelingsniveau van het kind aan bod en wordt gevraagd wat het kind leuk vindt en wat een uitdaging is (bijvoorbeeld wanneer een kind het maken van een puzzel lastig vindt). 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 gast- en vraagouder gaandeweg de opvangperiode besproken. Op deze manier kan de gastouder op het juiste moment nieuw spel- en leesmateriaal aanbieden.

2.5 Bieden van gelegenheid tot ontwikkelen van sociale competentie

De gastouder draagt eraan bij dat een kind sociale kennis en vaardigheden opdoet. Hij/zij leert de kinderen samen te werken, elkaar te helpen en zich in te leven in de ander, samen te spelen en te delen en stuurt bij indien noodzakelijk. Hij/zij probeert de kinderen te leren hoe je conflicten kunt oplossen en grijpt in wanneer een conflict niet onderling kan worden opgelost. De gastouder is consequent in zijn/haar regels. Er hoeven niet veel regels te zijn, maar wel duidelijke regels. Vraagt een kind om hulp van de gastouder, dan luistert hij/zij geduldig en reageert vriendelijk. De kinderen krijgen een compliment bij goed gedrag, zodat goed gedrag benadrukt wordt. Samenspel wordt gestimuleerd en de gastouder communiceert op ooghoogte (dus op gelijk niveau) met het kind.

Criteria gastouder, opvanglocatie en vraagouder

Aansluitend op onze visie hebben wij criteria opgesteld 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 2);
- 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 (in verband met het waarborgen van de continuïteit);
- werkt mee aan de jaarlijkse risico-inventarisatie en evaluatie (ook bij onaangekondigd bezoek);
- 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 vraagouder 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;
- laat de kinderen nooit alleen of onder toezicht van anderen;
- zorgt voor een goede bereikbaarheid via telefoon, mail of WhatsApp.

3.2 Criteria opvanglocatie

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

3.3 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;
- bespreekt de opvangdag met de gastouder door middel van een mondelinge overdracht of een heen-en-weerschrift;
- heeft voor langere tijd opvang nodig (in verband met het waarborgen van de continuïteit);
- 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 passende aansprakelijkheidsverzekering of sluit deze af voorafgaand aan de start van de gastouderopvang.

Richtlijnen en procedures

Tweede Thuis heeft 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. Overleggen met Tweede Thuis kan én mag altijd. Als het een situatie betreft die het welbevinden van een kind schaadt of in de toekomst kan schaden, dan is het heel belangrijk om contact op te nemen met Tweede Thuis.

4.2 Pedagogisch beleid en Protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag

Alle partijen nemen kennis van zowel het Pedagogisch beleidsplan als het Protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag van Tweede Thuis 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. Onze richtlijn is:

Gast- en vraagouder plannen 3 wenmomenten voorafgaand aan de start van de opvang. De eerste keer blijft de vraagouder erbij, de tweede keer vertrekt de vraagouder wanneer het kind zich op zijn/haar gemak voelt. De derde keer blijft het kind een dagdeel alleen bij de gastouder. Het moment van afscheid wordt kort gehouden.

4.4 Wijzigingen en recht op doorbetaling

Soms ontstaan er onverhoopt wijzigingen in de gewenste of mogelijke tijden van opvang. Door richtlijnen voor eventuele doorbetaling op te stellen, worden onduidelijkheden hierin ondervangen. Gast- en vraagouder kunnen onderling aanvullende of afwijkende afspraken maken en deze schriftelijk vastleggen en samen ondertekenen. Een gastouder mag nooit uren in rekening brengen als hij/zij zelf niet beschikbaar is.

4.4.1 Wijzigingen opvangmomenten

De tijden van opvang worden onderling door gast- en vraagouder afgesproken en desgewenst schriftelijk vastgelegd. Wijzigingen dienen minimaal 7 dagen van tevoren te 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. De gastouder noteert geen opvanguren als hij/zij zelf afwezig is. Structurele wijzigingen kunnen in onderling overleg worden doorgevoerd en desgewenst schriftelijk worden vastgelegd. Is de gastouder voor lange tijd niet beschikbaar, dan kan Tweede Thuis proberen tijdelijke vervanging voor het kind te zoeken.

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 Vakanties

Geplande vakanties geven gast- en vraagouder ruim van te voren aan elkaar door. De gastouder heeft geen recht op het noteren van opvanguren tijdens zijn/haar vakantie.

4.4.4 Ziekte gastkind

Ziekte kan niet 7 dagen van tevoren worden gemeld. Gastouder is daarnaast vrij om te bepalen of het zieke kind kan komen.

Dit vindt in overleg met de vraagouder plaats en is van meerdere factoren afhankelijk, zoals:

- Voelt het kind zich, ondanks dat het ziek is, prettig genoeg om naar de gastouder te gaan?
- Betreft het een besmettelijke ziekte zoals 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 ziek(er) worden en de gastouder acht het niet langer verantwoord dat het kind blijft, dan wordt er contact opgenomen met de vraagouder; de vraagouder haalt het kind dan zo spoedig mogelijk op. De gastouder heeft het recht om de eerste ziektedag van het kind te noteren als opvanguren. De eerste ziektedag is de eerste dag dat het kind niet komt omdat het ziek is. Wordt het kind op een opvangdag bij de gastouder eerder opgehaald door de vraagouder omdat het ziek is, dan is dit de eerste ziektedag.

Kiddi-app: in deze app van de Rijksoverheid staan de bekende kinderziektes vermeld, of het kind hiermee naar de opvang mag en welke zorg er geboden moet worden. De app is gratis te downloaden voor iOS en Android.

4.4.5 Ziekte gastouder

Als de gastouder ziek is, neemt hij/zij vroegtijdig contact op met de vraagouder. 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.

4.4.6 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 alle opvanguren zoals gepland te noteren.

4.5 Opvang aan huis

In sommige gevallen vindt de opvang in de woning van de vraagouder plaats. Op dat moment treedt de Regeling Dienstverlening aan huis in werking. Hierover verstrekken wij informatie tijdens telefonisch contact of een huisbezoek. De regeling 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.
- De gastouder mag op maximaal 3 dagen per week opvang bieden per opvanglocatie.
- Bij ziekte wordt de gastouder 6 weken doorbetaald, met uitzondering van de eerste ziektedag.

4.6 Vaccinaties volgens Rijksvaccinatieprogramma

Tijdens de intake wordt de vraagouder 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 vraagouder en verzoekt de vraagouder 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 de GGD of het RIVM.

Klachtenprocedure

Klanttevredenheid staat bij ons hoog in het vaandel. Wij proberen maatwerk te leveren in de dienstverlening en zorgvuldig te zijn, maar fouten kunnen worden gemaakt.

Ons verzoek is dan ook om eventuele ontevredenheid aan ons te melden, zodat wij dit kunnen bespreken. U mag altijd contact met ons opnemen; u hoeft niet te wachten op de jaarlijkse evaluatie.

Natuurlijk hebben wij ook een klachtenprocedure waar u gebruik van kunt maken. Verder is Tweede Thuis geregistreerd bij de Geschillencommissie Kinderopvang, een onafhankelijke organisatie waaraan ook het Klachtenloket Kinderopvang verbonden is.

Klacht indienen / behandeling van de klacht

- U dient uw klacht schriftelijk in bij Tweede Thuis; dit kan bij uw contactpersoon of 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 grensoverschrijdend gedrag betreffen, dan treedt met onmiddellijke ingang het Protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag in werking. De 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 Kinderopvang

- Wordt uw klacht niet naar tevredenheid behandeld of opgelost, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht kenbaar te maken bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Dit kan binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij Tweede Thuis, via het Klachtenloket Kinderopvang. 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 ook 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.

Geschillencommissie Kinderopvang:

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 dat door zowel het gastouderbureau als de oudercommissieleden is getekend. De oudercommissie bestaat enkel uit vraagouders die gebruik maken van opvang via 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 het Pedagogisch beleidsplan, het algemene beleid op het gebied van pedagogiek en het nastreven van de Wet kinderopvang;
- vaststellen of wijzigen van de klachtenprocedure;
- tariefwijzigingen.

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 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

Als een gastouderbureau meer dan 50 actieve gastouders in het bestand heeft, dan is een oudercommissie wettelijk verplicht. Tweede Thuis is een kleinschalig gastouderbureau; niet iedere houder heeft meer dan 50 gastouders in het bestand.

Voor de houders met een oudercommissie geldt, dat het reglement dat tussen de leden en de houder is gesloten inzichtelijk is bij de voorzitter van de oudercommissie en bij de houder.

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	ockaring@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 gast- en vraagouder '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 Procedure continue screening

Als onderdeel van het waarborgen van een veilige kinderopvang moeten alle mensen die in de kinderopvang werken in het bezit zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG toont aan dat de persoon in kwestie geen strafbare feiten op zijn/haar naam heeft staan die een belemmering vormen bij het werken in de kinderopvang of bij de omgang met kinderen in het algemeen.

Een VOG is een momentopname. Mensen kunnen zich na afgifte van deze verklaring schuldig maken aan een strafbaar feit en daardoor een bedreiging vormen voor de veiligheid van kinderen. Zolang dit niet bekend is bij de kinderopvanginstelling of bij de toezichthouder (GGD), kunnen zij in de kinderopvang blijven werken of blijven omgaan met kinderen. Dit is ongewenst. Daarom heeft de Rijksoverheid besloten om per 1 maart 2013 over te gaan op het continu screenen van personen die werken in de kinderopvang of structureel aanwezig zijn.

In de gastouderopvang geldt dit voor de gastouder, diens meerderjarige huisgenoten en vanaf 1 maart 2018 ook voor structurele bezoekers van de opvanglocatie. Alle gastouders, hun volwassen huisgenoten en structurele bezoekers beschikken zodoende over een Verklaring Omtrent het Gedrag die valt binnen de regelgeving omtrent de continue screening.

Continue screening betekent dat strafrechtelijke gegevens in het Justitieel Documentatie Systeem dagelijks worden vergeleken met een bestand van mensen die werken in de kinderopvang of anderszins te maken hebben met opvangkinderen.

De gastouder geeft middels het tekenen van de Algemene Voorwaarden behorend bij de overeenkomst tussen gastouder en Tweede Thuis toestemming voor deze continue screening. Als uit de continue screening blijkt dat een gastouder, diens volwassen huisgenoot of structurele bezoeker een strafbaar feit heeft begaan welke een belemmering vormt voor het werken met kinderen, dan krijgt Tweede Thuis een melding van de betreffende gemeente of GGD. De melding bevat geen uitleg over het gepleegde strafbare feit vanwege privacybeleid. Ontvangt Tweede Thuis een melding, dan wordt onmiddellijk de procedure 'Handleiding continue screening Kinderopvang' van het Ministerie van SZW opgestart.

Personenregister kinderopvang

Sinds 1 maart 2018 is het Personenregister kinderopvang van kracht. Alle personen werkzaam of actief in de kinderopvang of mensen die anderszins te maken hebben met opvangkinderen moeten in dit register staan. In de gastouderbranche betekent dit dat de volgende personen zich registreren: de gastouder zelf, zijn/haar meerderjarige huisgenoten, stagiaires, vrijwilligers en structurele bezoekers van de opvanglocatie. Tweede Thuis begeleidt de aanmeldprocedure, zorgt er voor dat alle betreffende personen zich inschrijven in dit Personenregister en gekoppeld worden aan Tweede Thuis. Tijdens contactmomenten met de gastouder wordt bewaakt of de juiste personen nog ingeschreven staan en dat personen die niet meer onder Tweede Thuis actief zijn worden ontkoppeld.

Bijlage 3 Privacyverklaring Tweede Thuis

Tweede Thuis hecht veel waarde aan de privacy van vraagouder/gastouder en de kinderen. In deze Privacyverklaring leest u hoe wij omgaan met persoonsgegevens.

Wanneer u als vraagouder of gastouder met ons een overeenkomst aangaat met betrekking tot kinderopvang, vragen wij u om persoonsgegevens. Wij gebruiken de door u verstrekte gegevens:

- om uw opdracht naar behoren uit te voeren;
- voor het tot stand komen van een plaatsingsovereenkomst;
- voor de facturatie en automatische incasso's;
- voor het voldoen aan onze wettelijke verplichtingen, waaronder het doorgeven van uw gegevens aan de Belastingdienst of tonen tijdens GGD-inspectie;
- om het betreffende kind de beste zorg te kunnen bieden;
- om activiteiten te organiseren die u kunnen ondersteunen;
- om u te informeren over ontwikkelingen op het gebied van gastouderopvang, scholingsactiviteiten en cursussen.

Verwerking van uw persoonsgegevens is beperkt tot enkel die gegevens welke minimaal nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden verstrekt. Behoudens het gebruik als hiervoor genoemd, verstrekken wij geen gegevens aan derden, tenzij dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u en/of dit op grond van de wet is toegestaan en noodzakelijk is. U heeft zelf ook recht op inzage. Wij verwerken alle gegevens die u door middel van een inschrijfformulier en eventueel incassoformulier aan ons verstrekt, zowel schriftelijk als per mail.

Gegevens minderjarigen

Wij verwerken enkel en alleen persoonsgegevens van minderjarigen (personen jonger dan 16 jaar) indien daarvoor schriftelijke toestemming is gegeven door de ouder, verzorger of wettelijke vertegenwoordiger.

Bewaartermijn

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt dan wel op grond van de wet is vereist.

Beveiliging

Tweede Thuis neemt de bescherming van uw privacy serieus. Daarom hebben wij passende technische en organisatorische maatregelen genomen zodat de beveiliging van uw persoonsgegevens gewaarborgd is en misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen wordt gegaan. Via 'PortaBase' (Atane Software BV) worden uw gegevens voor registratie van de opvang verwerkt. Met dat bedrijf hebben wij een verwerkersovereenkomst gesloten om de beveiliging van uw gegevens te waarborgen.

Regelmatig testen en evalueren wij onze beveiligingsmaatregelen.

Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op via beveiliging@gobtweedethuis.nl.

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. U kunt een verzoek tot inzage, correctie of verwijdering sturen naar beveiliging@gobtweedethuis.nl.

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs bij het verzoek mee te sturen. Hierbij vragen we u om in deze kopie uw pasfoto en burgerservicenummer (BSN) zwart te maken. Dit ter bescherming van uw privacy.

U heeft recht tot het wijzigen van uw gegevens wanneer u ziet dat uw gegevens onjuist zijn verwerkt. U heeft recht op het wissen van uw gegevens indien de gegevens niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor zij zijn verzameld en verwerkt, mits er geen wettelijke verplichting bij ons ligt om de gegevens te behouden. Mogen wij uw persoonsgegevens verwerken op basis van een door u gegeven toestemming hiertoe, dan heeft u altijd het recht deze toestemming in te trekken.

Wij zullen zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen, op uw verzoek reageren.

Klachten

Mocht u een klacht hebben over de verwerking van uw persoonsgegevens dan vragen wij u hierover direct contact met ons op te nemen. Komen wij er samen met u niet uit dan vinden wij dit natuurlijk erg vervelend. U heeft altijd het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, dit is de toezichthoudende autoriteit op het gebied van privacybescherming.

Wijziging

De tekst van deze privacyverklaring kan door ons worden aangepast gelet op nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld binnen onze bedrijfsvoering. Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze privacyverklaring. Waar nodig passen wij deze verklaring aan vanwege wetswijzigingen of uitkomsten van rechtspraak.

Website en cookiegebruik

Om onze website www.gobtweedethuis.nl aan te kunnen bieden gebruiken wij functionele en analytische cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen in de browser van uw computer, tablet of smartphone. Wij gebruiken enerzijds cookies met een puur technische functionaliteit. Deze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en uw voorkeursinstellingen worden onthouden. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren en website bezoek analyseren (hiervoor gebruiken we Google Analytics). Deze informatie bevat, naast het IP-adres van de bezoeker, geen naam- of adresgegevens of andere persoonlijke gegevens. U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen. Zie voor een toelichting: <https://veiliginternetten.nl>.

Contactgegevens

Tweede Thuis

www.gobtweedethuis.nl

beveiliging@gobtweedethuis.nl