



Pedagogisch beleidsplan Gob PoKo

1. Uitgangspunten, Doelstelling en Visie

- 1.1 Uitgangspunten
- 1.2 Algemene doelstelling van het gastouderbureau
- 1.3 Pedagogische doelstelling
- 1.4 Visie op opvoeding
- 1.5 De rol van het gastouderbureau bij de verzorging en opvoeding van gastkinderen

2. Selectie en deskundigheid van gastouders

- 2.1 Selectie
- 2.2 Deskundigheid

3. Veiligheid en geborgenheid bij de gastouder

- 3.1 Opvoedkundig klimaat
- 3.2 Voorspelbaarheid in de omgeving
- 3.3 Voorspelbaarheid in gedrag
- 3.4 Gezondheid van het gastkind
- 3.5 Veiligheid in en om de woning

4. Wennen

5. De rol van de gastouder

- 5.1 Voorbeeldfunctie van de gastouder
- 5.2 Ontwikkelingsstimulering
- 5.3 Ontwikkelingsgebieden
- 5.4 Signalering en advisering door gastouders

6. Samenwerking tussen gastouders en vraagouders

7. Begeleiding tijdens de koppeling

- 7.1 Evaluatiegesprek
- 7.2 Huisbezoek
- 7.3 Bemiddelen bij problemen
- 7.4 Thema-avonden

8. Oudercommissie

9. Bijlagen

- A** selectiecriteria gastouders
- B** richtlijnen voor de opvang en verzorging van kinderen
- C** van aanmelding tot koppeling
- D** klachtenreglement Gastouderbureau PoKo
- E** oudercommissiereglement Gastouderbureau PoKo

Inleiding

Gastouderbureau PoKo verzorgt gastouderopvang vanuit de Bilt, door het hele land. Doordat het gastouderbureau relatief klein is hebben wij goed persoonlijk contact met zowel de gastouders als de ouders.

Hierdoor kunnen wij goede ondersteuning geven;

- aan de gastouders voor het opvangen van de kinderen .
- aan de ouders bijvoorbeeld ondersteuning bij het invullen van de formulieren.

In deze informatiemap (gastouder en ouder) kunt u lezen hoe wij werken en op welke manier wij streven naar hoge kwaliteit.

Want uiteindelijk is dat de kern van ons werk:

Zorgen voor goede opvang van kinderen zodat ouders zich met een gerust hart kunnen bezig houden met studie of werk.

Gastouderopvang sluit goed aan bij de behoefte van werkende ouders.

Immers, deze vorm van opvang is flexibel:

Ouders kunnen het aantal uren afnemen waar zij daadwerkelijk behoefte aan hebben.

Opvang door gastouders blijft dan ook één van de antwoorden op de vraag naar kinderopvang.

Opvang door gastouders is een vorm van opvang met een eigen karakter.

Gastouderopvang onderscheidt zich van opvang in Kindercentra onder andere door

- de huiselijke sfeer waarin de opvang plaatsvindt;
- de flexibiliteit die geboden wordt;
- dat in overleg met gastouders specifieke afspraken gemaakt kunnen worden
- één vaste persoon die het kind verzorgt.

Voor velen zijn dit redenen om voor opvang door gastouders te kiezen.

Het doel van dit pedagogisch beleidsplan is aan te geven hoe Gastouderbureau PoKo kwaliteit in de opvang door gastouders nastreeft.

Het belang van het kind staat hierbij centraal.

Bij de opvang van gastkinderen vervullen de gastouders een cruciale rol.

Aan hen biedt het pedagogisch beleidsplan een kader voor hun werk, zonder dat daarmee de spontaniteit van het omgaan met kinderen in het gedrang komt.

De spontane, alledaagse omgang met kinderen is immers erg waardevol.

Het pedagogisch beleidsplan is geschreven voor alle vraag- en gastouders, de Inspectie Kinderopvang van de Gemeente de Bilt, de medewerkers van het gastouderbureau en andere betrokkenen. Het pedagogisch beleidsplan bestaat uit negen hoofdstukken en in hoofdstuk negen vindt u de bijlagen.

Aan de orde komt onder andere de visie van het gastouderbureau op opvoeden en welke deskundigheid het gastouderbureau verwacht van gastouders.

Daarnaast wordt besproken op welke manier de gastouder de veiligheid en geborgenheid van het kind kan bevorderen en wat voor rol de gastouder heeft bij het stimuleren van de ontwikkeling van een gastkind. Wij werken ook met het idee dat het kind de basisdoelen "normen en waarden" op de goede manier meekrijgt. Zie Riksen Walraven.

De samenwerking tussen gast- en vraagouders is hiermee nauw mee verbonden. Het beleidsplan wordt afgesloten met een beschrijving van de wijze waarop het gastouderbureau de opvang van een gastkind begeleidt.

Voor het aanspreken van de gastouder, vraagouder en het kind wordt in dit pedagogisch beleidsplan de vrouwelijke vorm "zij" gebruikt. Uiteraard dient hiermee ook de mannelijke gastouder, vraagouder en kinderen te worden aangeduid. De voorkeur komt voort uit de praktijk: een ruime meerderheid van de gastouders is vrouw.

Hoofdstuk 1

Uitgangspunten, Doelstelling en Visie

Het gastouderbureau zorgt voor kinderopvang door het begeleiden van gastouders en vraagouders. Hiervoor hanteert het gastouderbureau een aantal uitgangspunten en een visie op opvoeden. Ook de rol die het gastouderbureau speelt bij opvang door gastouders komt aan de orde.

1.1 Uitgangspunten

Het gastouderbureau bemiddelt tussen ouders die opvang zoeken voor hun kind en mensen die opvang willen bieden aan kinderen van anderen. Degenen die opvang zoeken worden "vraagouders" genoemd en degenen die de opvang bieden "gastouders".

Vraag- en gastouders vormen een veelkleurige groep van mensen; ieder heeft een eigen achtergrond, eigen ideeën over opvoeding en een eigen manier van omgaan met anderen. Het gastouderbureau wil recht doen aan deze diversiteit van mensen en beschouwt mensen, hoe verschillend ook, als principieel gelijkwaardig. Vraag- en gastouders dienen elkaar met respect te behandelen.

Bij het bemiddelen voor vraag- en gastouders wordt steeds gestreefd naar de meest passende aansluiting tussen vraag en aanbod van vraag- en gastouders. Het belang van het kind staat hierbij centraal. Tevens wordt rekening gehouden met de achtergrond, cultuur en sociale omgeving van de vraagouder, kind en gastouder om zoveel mogelijk aansluiting te vinden. Het blijft uiteindelijk de keuze van de vraagouder om het kind met een gerust hart te kunnen achterlaten bij een betreffende gastouder. Het zijn de vraagouders die bepalen of een gastouder passend is voor hun gezin en hun kind.

1.2 Algemene doelstelling

Het gastouderbureau stelt zich tot doel het bemiddelen voor en begeleiden van kinderopvang door gastouders.

De opvang wordt geboden aan kinderen in de leeftijd van 6 weken tot en met 12 jaar, zodat ouders/verzorgers in staat zijn te werken, te studeren of andere activiteiten te ondernemen.

1.3 Pedagogische doelstelling

Het bieden van een leef- en ervaringswereld aan kinderen in de leeftijd van 6 weken tot en met 12 jaar waarin zij zich kunnen ontwikkelen op sociaal, emotioneel, cognitief (verstandelijk), lichamelijk (grobe- en fijne motoriek) en creatief gebied.

Dit kan worden bereikt door een omgeving te bieden waarin ruimte wordt geboden voor zelfvertrouwen, respect en zelfstandigheid van het kind.

1.4 Visie op opvoeding

Het gastouderbureau gaat er van uit dat de volgende factoren een rol spelen bij de ontwikkeling van kinderen:

- de aanleg van het kind
- de omgeving waarin het kind opgroeit
- een wisselwerking tussen de aanleg van het kind en de omgeving van het kind.
Bij de aanleg van het kind speelt erfelijkheid een grote rol.

De omgeving van het kind bestaat uit het eigen gezin, de familie, het gezin van de gastouder, vriendjes, de buren, sociale klasse etc. Ook de ruimte waarin het kind opgroeit, behoort tot de omgeving: bijvoorbeeld de wijk, de flat, de stad of het platteland.

De wisselwerking tussen de aanleg van het kind en de omgeving van het kind is erg belangrijk; zij beïnvloeden elkaar wederzijds.

Met opvoeden wordt bedoeld dat de volwassene invloed uitoefent onder andere met als doel het kind in zijn ontwikkeling te stimuleren. Deze invloed zal soms bewust worden uitgeoefend, soms zal dit ook onbewust het geval zijn.

De alledaagse omgang tussen gastouder en gastkind bevat veel opvoedende aspecten, die veelal onbewust plaatsvinden. Van de gastouder wordt verwacht dat zij zorgt voor een klimaat van acceptatie, veiligheid en geborgenheid.

Hierdoor voelt het kind zich op zijn/haar gemak en durft het initiatief te nemen, kan het kind de eigen mogelijkheden ontdekken en zelfvertrouwen ontwikkelen.

1.5 De rol van het gastouderbureau bij de verzorging en opvoeding van gastkinderen

Het gastouderbureau streeft naar kwalitatief goede kinderopvang en bevordert dit door voorwaarden te scheppen die nodig zijn om de opvang bij de gastouder thuis goed te laten verlopen.

Het gastouderbureau hanteert de volgende voorwaarden

- selectie van gastouders aan de hand van selectie- en kwaliteitscriteria die de randvoorwaarden vormen voor de opvang van kinderen door gastouders.
Hierbij valt onder andere te denken aan
 - sociaal maatschappelijke kenmerken als kennis van de Nederlandse taal
 - EHBO (certificaat Eerste Hulp aan Kinderen van het Oranje Kruis)
 - de opleiding van de gastouder op niveau van MBO 2 Helpende Zorg en Welzijn
- een verklaring omtrent gedrag (VOG)
- kenmerken van de gastouder zoals telefonische bereikbaarheid
- verplichte verzekeringen
- kennis van de ontwikkeling van kinderen en hun gezondheid
- interactie tussen de gastouder en het kind
- zorgvuldigheid bij het tot stand brengen van een koppeling tussen vraagouders en gastouders.

Uitgangspunt hierbij vormen de wensen van de vraagouders en wordt gezocht naar een zo goed mogelijke aansluiting tussen de wensen van de vraagouders en de mogelijkheden van de gastouders.

Het gastouderbureau heeft een maximaal aantal gastkinderen per gastouder vastgesteld, inclusief de eigen kinderen (eigen kinderen tot een leeftijd van 10 jaar worden meegerekend), te weten:

- maximaal 6 kinderen in de leeftijd van 0-13 jaar;
- maximaal 5 kinderen tegelijk onder de 4 jaar;
- maximaal 4 kinderen van 0 - 1 jaar, waarvan maximaal 2 kinderen van 0 jaar.

Ten aanzien van het slapen geldt verder dat

- indien er kinderen tot 1,5 jaar worden opgevangen er een aparte slaapruijnte voor de kinderen aanwezig dient te zijn.

Voor het naar buiten gaan geldt dat

- het maximaal aantal kinderen dat een gastouder mee naar buiten kan nemen, afhankelijk is van de mogelijkheden van de gastouder.
- dit aantal door het gastouderbureau wordt bepaald vanwege de zeer verschillende (woon)situaties die er zijn.
- dit ook beïnvloed wordt door het wel/niet aanwezig zijn van een lift, de leeftijd van de (gast)kinderen op een moment, wel/niet aanwezig zijn van tweeling buggy/ wagen etc.

Het ondersteunen van gastouders en bevordering van de deskundigheid van gastouders.

- Hiervoor biedt het gastouderbureau een EHBO cursus aan gastouders aan en thema bijeenkomsten.
- Ten behoeve van de kwaliteit en veiligheid en gezondheid inventariseert het gastouderbureau jaarlijks de risico's in de woning van de gastouder, in aanwezigheid van de vraagouder.
- Hiervoor wordt de checklist kwaliteit (RIE) ingevuld.

Indien verbeteringen c.q. aanpassingen aangebracht dienen te worden, stelt het gastouderbureau een plan van aanpak (PvA) op, inclusief termijnen waarbinnen het actieplan uitgevoerd dient te zijn. Het gastouderbureau controleert aan de hand van dit plan en de termijnen. Daarnaast vindt er jaarlijks een tweede huisbezoek plaats ter controle van de kwaliteit van de gastouder en de opvang.

Verantwoordelijkheden naar elkaar toe;

- De gastouder is verantwoordelijk voor haar omgangswijze met het gastkind. Hiermee wordt de manier van verzorgen en opvoeden van het gastkind bedoeld.
- Maar het gastouderbureau is verantwoordelijk om het beleid zodanig op te stellen en uit te voeren, dat de vraagouder ervan uit kan gaan dat de opvang op verantwoorde wijze wordt uitgevoerd.
- Goede begeleiding van de gastouders en zorgvuldige selectie zijn hierin middelen om dit beleid te kunnen uitvoeren.
- Controle van de uitvoering vindt plaats o.a. door middel van vastgestelde evaluatiemomenten en risico-inventarisaties omtrent gezondheid en veiligheid tijdens huisbezoeken.
- Ook niet afgesproken bezoeken (plotseling op bezoek gaan) aan de gastouder passen hierin.
- Tussen het gastouderbureau en de gastouders is geen sprake van een werkgever /werknemer relatie.
- Gedurende de opvang zal voldaan dienen te worden aan de randvoorwaarden. Wanneer blijkt dat de gastouder niet voldoet aan deze randvoorwaarden, zal het gastouderbureau dit bespreken met de gastouder. Als geen verbetering optreedt, kan het gastouderbureau besluiten de gastouder uit te schrijven.
- Het gastouderbureau heeft een pedagogisch werkplan opgesteld, inclusief een aantal protocollen als bijvoorbeeld Brand, Ongeval, Kindermishandeling en Wiegendood.
- Het gastouderbureau heeft een klachtenreglement opgesteld. Hierin is onder andere de procedure opgenomen hoe gehandeld dient te worden indien de vraagouder een klacht heeft over de opvang door de gastouder. Dit klachtenreglement (inclusief eventuele latere wijzigingen daarop) is als Bijlage D bijgevoegd. Het gastouderbureau Poko is aangesloten bij SKK. (Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.).

Hoofdstuk 2

Selectie en deskundigheid van gastouders

Het werken als gastouder is geen vrijblijvende zaak. Vraagouders rekenen erop dat hun kind op de afgesproken dagen opgevangen kan worden. Bovendien heeft de gastouder een grote verantwoordelijkheid ten opzichte van het gastkind; de gastouder is zo bijvoorbeeld verantwoordelijk voor de veiligheid en gezondheid van het kind tijdens de opvang. Ook heeft de gastouder, door haar manier van omgaan met het gastkind, invloed op de ontwikkeling van het gastkind. Dit alles geeft een grote verantwoording naar de gastouder toe.

2.1 Selectie

Om randvoorwaarden te kunnen stellen ten aanzien van de kwaliteit van de opvang, hanteert het gastouderbureau bij het selecteren van gastouders selectiecriteria. Met nadruk wordt gesteld dat het gastouderbureau zich een totaalindruk vormt van de gastouder en het gastgezin; op grond van deze totaal indruk wordt besloten over het al dan niet inschrijven van de potentiële gastouder. Als besloten wordt een potentiële gastouder niet in te schrijven wordt de reden hiervan meegedeeld aan de betreffende persoon. Voor de selectiecriteria wordt verwezen naar Bijlage A.

2.2 Deskundigheid

Er wordt veel waarde gehecht aan de ervaring en affiniteit die gastouders hebben met (de opvoeding van) kinderen. Om ingeschreven te kunnen worden bij het gastouderbureau is affiniteit met kinderen een voorwaarde en opvoedingservaring een pré.

- Het kan dan gaan om het opvoeden van eigen kinderen of om werkervaring met kinderen
- Het beschikken over een diploma MBO-2 Helpende Zorg en Welzijn, of vergelijkbaar, of een ervaringscertificaat 'Goed gastouderschap' is een vereiste.

De deskundigheid van gastouders komt naar voren in de kennis en vaardigheden, waarover een gastouder beschikt of geleidelijk aan dient te gaan beschikken.

Te denken valt hierbij aan de volgende punten:

- (ervarings)kennis van de ontwikkelingsfasen van kinderen; bijvoorbeeld de periode van eenkennigheid, die zich bij veel baby's voordoet rond de leeftijd van negen maanden.
- (ervarings)kennis van de diverse ontwikkelingsgebieden van kinderen.
- zich kunnen verplaatsen in het kind en kunnen denken vanuit het gezichtspunt van het kind.
- kunnen inspelen op het ontwikkelingsniveau van het kind.
- gezellige en warme sfeer kunnen creëren.
- grenzen en structuur kunnen bieden aan kinderen.

- aandacht hebben en vanzelfsprekend hanteren van algemeen geaccepteerde normen en waarden.
- kunnen overleggen met vraagouders en hiertoe zelf het initiatief kunnen nemen.
- het is verplicht dat gastouders beschikken over een geregistreerd certificaat

Eerste Hulp aan Kinderen van het Oranje Kruis.

Gastouders dienen een open houding te hebben ten opzichte van vraagouders en Gastouderbureau PoKo. Zij staan open om wensen en eventuele kritiek van vraagouders te bespreken. Gastouders moeten de bereidheid hebben Gastouderbureau PoKo te informeren over het verloop van de opvang en moeten bereid zijn om zaken betreffende de opvang met het gastouderbureau te bespreken.

Hoofdstuk 3

Veiligheid en geborgenheid bij de gastouder

Om zich te kunnen ontwikkelen is het van groot belang dat het kind zich veilig en geborgen voelt bij de gastouder. Het hebben van vertrouwen in de volwassene is de basis van waaruit het kind zich verder kan ontwikkelen en zelfvertrouwen opbouwt. De overgang van thuis naar het huis van de gastouder kan makkelijker verlopen, als het kind iets vertrouwds van thuis meeneemt, bijvoorbeeld een speen, een popje of doek waaraan het kind gehecht is.

In de volgende paragrafen wordt beschreven op welke manieren de gastouder de veiligheid en geborgenheid van het kind kan bevorderen en waarborgen.

3.1 Opvoedkundig klimaat

De gastouder dient een sfeer te creëren waarin het kind zich prettig en veilig voelt. Dit betekent allereerst dat de gastouder aandacht heeft voor het kind, bereid is om te luisteren naar het kind en de gevoelens en de mening van het kind serieus neemt.

Aandacht voor het kind betekent ook meespelen, troosten, knuffelen.

Maar ook het kind op gezette tijden alleen laten spelen en laten rusten.

Die momenten bieden tevens de gelegenheid om het kind te observeren:

- hoe speelt het kind, is het misschien aan een andere stimulering toe. Denk bijvoorbeeld aan ander speelgoed of een creatieve activiteit, speelt het onrustig, (zo ja: wellicht is er teveel aanbod van speelgoed of te druk in de ruimte)
- hoe is zijn concentratie (elke leeftijd kent een andere lengte van concentratie), etc

3.2 Voorspelbaarheid in de omgeving

Een bepaalde voorspelbaarheid in de omgeving bij de gastouder is voor het kind nodig. Dit geeft het kind zekerheid. Hierbij kan gedacht worden aan een min of meer vaste dagindeling, waarin voor het kind herkenbare momenten zijn, aan een vaste plek waar het speelgoed opgeborgen wordt, etc.

Vaste patronen geven het gastkind houvast.

3.3 Voorspelbaarheid in gedrag

Ook de gastouder dient in haar gedrag een zekere voorspelbaarheid te hebben. Het kind moet van de gastouder op aan kunnen, moet voelen dat het op de gastouder kan bouwen. Hierbij spelen duidelijkheid omtrent regels en het consequent toepassen van deze regels een grote rol.

3.4 Gezondheid van het gastkind

Vanzelfsprekend is het van belang dat de gastouder de gezondheid van het kind in de gaten houdt. De gastouder en vraagouder spreken onderling af wat te doen als een kind zich niet lekker voelt of ziek is.

Ook wordt, indien van toepassing, het gebruik van medicijnen besproken en/of vastgelegd (protocol nr 2011-1, invullen met handtekeningen van beide partijen). Met betrekking tot ongevallen, vermoeden tot mishandeling en wiegendoed heeft het gastouderbureau protocollen opgesteld, welke in de informatiemap zijn opgenomen. Ook heeft het gastouderbureau een klachtenreglement (Bijlage D) vastgesteld.

3.5 Veiligheid in en om de woning

De woning waarin de opvang plaatsvindt, zal veilig dienen te zijn voor het opvangen van kinderen. Hiertoe stelt het gastouderbureau jaarlijks een risico-inventarisatie (RIE) op. Indien de (gast)ouder verbeteringen c.q. aanpassingen dient te verrichten, maakt het gastouderbureau een plan van aanpak (PvA) op. In dit plan worden de termijnen genoemd waarbinnen deze verbeteringen c.q. aanpassingen aangebracht dienen te zijn. Het gastouderbureau controleert of dit binnen de termijn en op de juiste wijze is gedaan. Het gastouderbureau heeft hiertoe een aantal minimale eisen opgesteld.

Te denken valt hierbij aan:

- het aanbrengen van beveiligers op stopcontacten.
- het afschermen van de trap met een traphekje.
- het opbergen van schoonmaakmiddelen op een plaats waar het kind niet bij kan komen.
- het bewaren van medicijnen op een plaats welke onbereikbaar is voor kinderen.
- indien aanwezig: het afsluiten van een tuin en/of het afschermen van een vijver.
- voldoende goed functionerende rookmelders zijn wettelijk verplicht.

Uiteraard zijn er nog meer veiligheidsaspecten te onderscheiden.

In de protocollen Veiligheid in en om huis (2011-17) en Keuken & hygiëne (2011-19) staat uitgebreid beschreven waar de woning aan dient te voldoen.

Hoofdstuk 4

Wennen

De vraag- en gastouder dienen aan het wennen van het kind bij de gastouder extra aandacht te besteden. In de wenperiode wordt de basis gelegd voor een vertrouwensrelatie tussen gastkind en gastouder en tussen vraag- en gastouder.

Het doel van de wenperiode is dat:

- het kind vertrouwd raakt met de nieuwe omgeving.
- het kind vertrouwd raakt met de gastouder.
- de gastouder vertrouwd raakt met het gastkind.
- de vraag- en gastouder vertrouwd raken met elkaar.

Het positieve verloop van de wenperiode is van grote betekenis voor het slagen van de koppeling. De tijdsduur van de wenperiode is afhankelijk van de leeftijd van het kind en het gemak waarmee het zich kan aanpassen aan de nieuwe situatie. Ook het overdragen van de zorg van het kind door de vraagouders aan de gastouder, is van invloed. Dit kan per individu heel verschillend zijn.

De eerste maand van de opvang wordt gezien als de proefperiode. Het kind zal/kan zich steeds meer thuis gaan voelen bij de gastouder en raakt vertrouwd met haar, en omgekeerd. Als het kind na de proefperiode niet gewend is bij de gastouder, zal met elkaar besproken worden of dit gastgezin de goede plek is voor dit specifieke kind.

Hoofdstuk 5

De rol van de gastouder

De ontwikkeling van een kind dient gestimuleerd te worden door het creëren van voorwaarden door de mensen in de omgeving van het gastkind. Een gastouder speelt hierbij een zeer belangrijke rol.

5.1 Voorbeeldfunctie gastouder

De invloed van de gastouder op de ontwikkeling van het gastkind is groot. De gastouder is een belangrijk voorbeeld en een spiegel voor het gastkind. Het kind zal het gedrag van de gastouder overnemen, zowel in positieve als negatieve zin. De gastouder dient zich hiervan bewust te zijn.

Het gastouderbureau stelt dit als meewegend selectiecriteria.

Belangrijke normen en waarden al;

- sociale omgangsregels
- respect voor elkaar
- elkaar laten uitpraten
- niet gaan schelden als je het niet met elkaar eens bent, etc.

zijn een onderdeel van de opvoedingsvisie van het gastouderbureau.

De gastouder dient deze normen en waarden als vanzelfsprekend te hanteren.

Dit betekent dat de gastouder actief dient in te grijpen door

- bijvoorbeeld te corrigeren
- vragen te stellen
- uit te leggen waarom dit niet geaccepteerd wordt
- rustig en consequent te zijn
- goed te luisteren naar het kind door vragen te stellen en blijven uitleggen zijn in dergelijke situaties belangrijke pijlers.

5.2 Stimuleren van de ontwikkeling

Van een gastouder wordt verwacht dat zij de ontwikkeling van het gastkind in positieve zin bevordert. De voorbeeldfunctie en het doen van bepaalde activiteiten of spelletjes zullen de ontwikkeling van het kind stimuleren.

Een natuurlijke manier van omgaan met kinderen is belangrijk en intuïtie speelt hierbij een grote rol. Bij het gastgezin staat de natuurlijke "leefsituatie" immers centraal.

Veel gastouders zijn in staat om op deze wijze een waardevolle bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van een gastkind en vervullen zo een stimulerende rol in de ontwikkeling van het kind. Overigens kunnen ook de eigen kinderen van de gastouder soms, al dan niet bewust, een stimulerende invloed uitoefenen op de ontwikkeling van het gastkind.

5.3 Ontwikkelingsgebieden

De ontwikkeling van een kind kan onderverdeeld worden in een aantal gebieden, welke elkaar soms zullen overlappen. Dit zijn:

- de emotionele ontwikkeling: de ontwikkeling van het gevoelsleven van het kind.
- de sociale ontwikkeling: het leren samenspelen en leren omgaan met andere kinderen en volwassenen.
- de lichamelijke ontwikkeling: de ontwikkeling van de grove en de fijne motoriek, de ontwikkeling van de zintuigen en de seksuele ontwikkeling.
- de creatieve ontwikkeling: het gaat hierbij om activiteiten waarbij het kind iets maakt en vormgeeft, bijvoorbeeld een tekening, een plakwerkje, iets maken van klei. Tegelijkertijd is dit een manier om zich te uiten en laat het kind zien wat hem bezighoudt.
- de cognitieve ontwikkeling: de ontwikkeling van de taal en het denken.
- de ontwikkeling van de zelfstandigheid: het aanleren van praktische vaardigheden, zodat het kind steeds meer zelfstandig wordt.

Normen en waarden: Wij werken met de basisdoelen die door Riksen Walraven zijn aangereikt. Hierin worden de "normen en waarden" besproken, enkele basisdoelen die we gebruiken;

- heeft het kind het naar zijn zin?
- heeft het kind iets geleerd dat zinvol is voor hem?
- heeft het kind met andere kinderen gespeeld?
- heeft het kind geleerd op een sociale manier en respectvolle wijze met anderen om te gaan?

5.4 Signalering en advisering door gastouders

Een gastkind komt vaak meerdere dagen per week bij de gastouder thuis, of de gastouder in het huis van het kind. De gastouder zal het kind dan ook steeds beter leren kennen en maakt de ontwikkeling van het kind van dichtbij mee.

Het kan gebeuren dat de gastouder het idee heeft dat de ontwikkeling van het kind niet goed verloopt. Van gastouders wordt verwacht dat zij hun zorg bespreken met de vraagouders. Als de gastouder het moeilijk vindt dit met hen te bespreken, kan zij altijd contact opnemen met het gastouderbureau. Wanneer de zorg van de gastouder na bespreking met de vraagouders blijft bestaan, dient zij het gastouderbureau hiervan op de hoogte te stellen.

Het is ook mogelijk dat een gastouder een vermoeden heeft dat het kind mishandeld wordt. In dat geval dient de gastouder te handelen conform het protocol kindermishandeling dat is opgenomen in de informatiemap (2011-2).

Hoofdstuk 6

Samenwerking tussen vraagouders en gastouders

Vraagouders en gastouders hebben beiden een aandeel in de verzorging en opvoeding van het gastkind. Bij de gastouder zullen dingen anders gaan dan thuis bij de vraagouder. Hierbij kan gedacht worden aan andere gewoontes en regels met betrekking tot eten, straffen en snoepen.

Het is daarom van belang om opvattingen en wensen over dergelijke zaken tijdens de kennismaking tussen vraag- en gastouder te bespreken.

Het is overigens niet te voorkomen dat er in de dagelijkse omgang verschillen zullen blijven. Belangrijk is dat er wederzijds respect is tussen vraag- en gastouder. Dit is de basis van waaruit met elkaar gewerkt wordt.

Overleg tussen vraag- en gastouder is gewenst wanneer bijvoorbeeld het gastkind de neiging heeft om de grenzen te zoeken tussen de twee verschillende leefsituaties en uitprobeert hoe ver het hiermee kan gaan.

Bij meningsverschillen en onderlinge wrijving is het van groot belang deze zaken met elkaar te bespreken. Door een gesprek wordt vaak duidelijk wat men van elkaar verwacht; dit is een eerste stap naar een oplossing voor een probleem. Het kan nodig zijn om te komen tot een compromis voor de oplossing van een probleem.

Vanzelfsprekend kan men ook een beroep doen op het gastouderbureau om te bemiddelen bij dergelijke zaken. Het is aan te bevelen om het contact tussen vraag- en gastouders zakelijk van karakter te houden: vraagouders zoeken goede opvang en een gastouder biedt deze tegen betaling. Dit neemt niet weg dat het contact, naarmate men elkaar beter leert kennen, persoonlijker zal worden.

Hoofdstuk 7

Begeleiding tijdens de koppeling

Het gastouderbureau biedt ondersteuning bij het opvangen van gastkinderen. Hieronder wordt aangegeven uit welke vormen deze ondersteuning bestaat.

7.1 Evaluatiegesprek

Ongeveer een maand na aanvang van de opvang vindt een evaluatie plaats. Doel van deze evaluatie is te bekijken hoe de opvang verloopt en of dit tot tevredenheid van vraag- en gastouder is.

De onderwerpen van dit gesprek zijn:

- het wennen.
- het contact tussen gastouder en gastkind.
- het contact tussen gastkind en eigen kinderen van de gastouder, indien van toepassing.
- het slapen, het eten, spelen en de ontwikkeling van het kind (sociaal emotioneel/ grove- en fijne motoriek/cognitief).
- informatie-uitwisseling tussen vraagouders en gastouder
- nakomen van gemaakte afspraken
- afspraken bij te stellen of toe te voegen

Elk jaar zal vervolgens een schriftelijke evaluatie met de ouders worden gehouden. Met de gastouders komt de evaluatie aan bod tijdens de huisbezoeken. Het naar elkaar uitspreken van hoe men de opvang ervaart en het afstemmen met betrekking tot het omgaan met het gastkind zijn belangrijke doelen van dit gesprek (form 2011-3a en 2011-3b).

7.2 Huisbezoek

Minimaal twee keer per jaar legt de medewerker van Gastouderbureau PoKo een bezoek af bij de gastouder op de opvanglocatie. Deze bezoeken vinden plaats om in contact te blijven met de gastouders, ontwikkelingen van de opvang te volgen, de kwaliteit van de opvang te toetsen en de gastouders te ondersteunen bij hun taak.

Soms zal het huisbezoek een informeel karakter hebben, een andere keer zal het een diepgaander gesprek zijn en komen er mogelijke knelpunten in de opvang aan de orde. Gastouderbureau PoKo vindt het belangrijk om middels de huisbezoeken "feeling" te houden met de gastouder. Hierbij speelt echter ook de behoefte van de gastouder een rol, de ene gastouder vindt het prettig als er een medewerker van het gastouderbureau langskomt, terwijl een andere gastouder daar minder behoefte aan heeft. Tijdens een van de bezoeken inventariseert de medewerker jaarlijks de risico's, met betrekking tot veiligheid en gezondheid (RIE). Hiervan wordt jaarlijks een rapport opgemaakt. Een exemplaar van dit rapport wordt verstuurd naar de woning waar de opvang plaatsvindt en ligt ook ter inzage bij het gastouderbureau. Van de te houden gesprekken wordt een gespreksverslag gemaakt.

7.3 Bemiddelen bij problemen

Als er tussen vraag- en gastouders problemen zijn rond de opvang van een gastkind, kan men een beroep doen op het gastouderbureau om te bemiddelen.

Een medewerker van het Gastouderbureau PoKo is een "buitenstaander" van de directe opvang en kan de situatie met wat meer afstand bekijken dan de betrokken vraag/ gastouders.

Door hen te helpen zich te verplaatsen in elkaars standpunt en belangen, ontstaat meer begrip voor elkaar. Op deze wijze kan ruimte ontstaan om nieuwe afspraken met elkaar te maken en de opvang op positieve wijze voort te zetten. Wanneer vraag/ gastouders niet meer tot elkaar kunnen komen, rest nog slechts de beëindiging van de opvang en ontbinding van de afgesloten overeenkomst.

7.4 Thema-avonden

Het gastouderbureau organiseert thema-avonden, waarop een bepaald thema besproken wordt. Het zijn onderwerpen die te maken hebben met de opvang van gastkinderen, zoals bijvoorbeeld;

- EHBO kinderen
- de ontwikkeling van kinderen op de verschillende ontwikkelingsgebieden, ontwikkeling en mijlpalen van baby, peuter en basisschoolkind, spelstimulerend spelen
- gesprekstechnieken (waaronder het bespreken van de omgang met het kind met de vraagouder en het gastouderbureau).

De thema-avonden worden georganiseerd voor gastouders. Deze hebben inbreng in de thema's.

Het doel van de thema-avonden is tweeledig:

- ondersteunen van gastouders bij hun werk door het overdragen van informatie.
- ontmoeten van gastouders en uitwisselen van ervaringen en meningen.

Hoofdstuk 8

Oudercommissie

Het gastouderbureau heeft, conform de Wet Kinderopvang een ouder commissie-reglement vastgesteld.

Hierin zijn onder andere vastgelegd:

- aantal leden
- kiesprocedure
- adviesrecht en adviesprocedure

In bijlage E vindt u het reglement voor de oudercommissie.

Mocht u belangstelling hebben voor de oudercommissie meld u zich aan. Wij hechten veel belang aan een oudercommissie en ondersteunen u dan ook graag. U kunt hierover telefonisch contact met ons opnemen.

Hoofdstuk 9

Bijlage A Selectiecriteria gastouders

De potentiële gastouders dienen aan de volgende eisen te voldoen:

- Minimaal 18 jaar
- Kennis en gebruik van de Nederlandse taal
- MBO 2 diploma Helpende Zorg en Welzijn (Gastouderbureau PoKo biedt ondersteuning bij het verkrijgen hiervan)
- Certificaat Eerste Hulp aan Kinderen (Gastouderbureau PoKo biedt de cursus aan)
- Zich kunnen verplaatsen in het kind en kunnen denken vanuit het gezichtspunt van het kind
- Verantwoordelijkheidsgevoel hebben
- Voor minimaal 6 maanden enkele dagen/dagdelen per week beschikbaar zijn
- Kunnen inspelen op het ontwikkelingsniveau van het kind
- Bereid zijn veiligheid in het huis te waarborgen stopcontactenbeveiligers/traphekje enz.
- Gezellige en warme sfeer kunnen creëren
- Grenzen en structuur kunnen bieden aan kinderen
- Bereid zijn een thema-avond en indien nodig een cursus cq opleiding te volgen
- Kunnen overleggen met vraagouders en hiertoe zelf het initiatief kunnen nemen
- Over een open houding te beschikken ten opzichte van vraagouders en het Gastouderbureau
- Bereid te zijn een aansprakelijkheid- en ongevallenverzekering af te sluiten.
- Bereid te hebben het gastouderbureau te informeren over het verloop van de opvang.

Het daadwerkelijk als gastouder gaan werken, is onder voorbehoud van het overleggen van een 'Verklaring omtrent gedrag'(VOG), aan het gastouderbureau, waaruit geen bezwarende redenen blijken om als gastouder te werken. Deze verklaring dient op het moment dat de gastouder wordt ingeschreven, niet langer dan twee maanden geleden te zijn afgegeven. Tevens dienen medebewoners van 18 jaar en ouder in het bezit te zijn van een VOG en te handelen conform het handboek gastouders en ouders.

Bijlage B Richtlijnen voor de opvang en verzorging van kinderen

- Het huis waarin de verzorging en begeleiding van de kinderen plaats zal vinden, is zodanig ingericht dat er voldoende ruimte is voor slapen, verschonen, eten en spelen van de kinderen.
- De ruimten waar de kinderen verblijven, ook de buitenruimten, zijn hygiënisch en veilig.
- Uitgezonderd in noodgevallen laat de gastouder zonder instemming van de vraagouder de zorg voor de aan haar toevertrouwde kinderen niet over aan anderen, ook niet aan huisgenoten.
- De gastouder vervoert de kinderen niet per auto tenzij de vraagouder daartoe toestemming heeft verleend (protocol Vervoer 2011-16). Bij vervoer per auto dient de gastouder te beschikken over een inzittendenverzekering.
- De gastouder voert over de opvang en verzorging van de kinderen overleg met de vraagouder.
- De gastouder zal bij voorkeur geen huisdieren bij de kinderen toelaten, tenzij met toestemming van de ouders en indien het huisdier vertrouwd is met kinderen.
- De gastouder gebruikt geen lichamelijke straffen.
- De gastouder zorgt voor gezonde voeding en tussendoortjes en houdt rekening met specifieke wensen van de vraagouder met betrekking tot de voeding.
- De gastouder gaat ten aanzien van derden zorgvuldig om met (vertrouwelijke) informatie over het kind en het gezin van de vraagouder en respecteert de Wet op Privacy.
- De gastouder zal per tijdseenheid maximaal:
 - 6 kinderen opvangen in de leeftijd 0 tot en met 12 jaar, inclusief de eigen kinderen;
 - niet meer dan 5 kinderen tegelijk allemaal jonger dan 4 jaar;
 - niet meer dan 4 kinderen tegelijk tussen 0 en 1 jaar, waarvan maximaal 2 kinderen van 0 jaar.
- De gastouder is in het bezit van gegevens van het kind, zoals de naam van de huisarts en eventuele medische indicaties zoals allergieën etc. Vraagouders geven wijzigingen in deze gegevens door aan de gastouder.
- De opvanglocatie is altijd volledig rookvrij.
- De gastouder is op de hoogte van het adres en telefoonnummer(s) waarop de vraagouder(s) bereikbaar is (zijn).
- formulier contactgegevens (gastouder/oudermap (nr 2011-4a).
- Bij de opvang van 3 kinderen of meer tegelijkertijd, heeft de gastouder een achterwacht geregeld die in het geval van calamiteiten snel aanwezig kan zijn. (form nr 2011-5a)

Bijlage C Van aanmelding tot koppeling

Inleiding

Het gastouderbureau heeft een procedure opgezet die loopt vanaf het moment van aanmelding van vraag/gastouders tot aan de koppeling. Het gastouderbureau heeft deze procedure zo gekozen, dat het bijdraagt aan de kwaliteit van de uiteindelijke opvang. Hieronder wordt aangegeven welke keuzes het gastouderbureau hierbij heeft gemaakt en waarom.

Informatie

Na een eerste kort telefonisch contact, waarin globale informatie wordt gegeven, volgt inschrijving middels het inschrijfformulier op de website (www.gastouderbureaupoko.nl). In de meeste gevallen informeren (gast)ouders zich meteen middels de website. Een bewuste keuze voor gastouderopvang is belangrijk, zodat men weet waarvoor men kiest en zo misverstanden en teleurstellingen voorkomen kunnen worden.

Gesprek met vraagouders en gastouders

Na ontvangst van het aanmeldingsformulier volgt een gesprek met vraagouders en gastouders. Het gesprek met de gastouder vindt bij de gastouder thuis plaats, indien de opvang in de woning van de gastouder plaatsvindt. Hiermee krijgt het gastouderbureau een indruk van de sfeer. Het gesprek met de vraagouder zal telefonisch worden gehouden.

Gesprek met vraagouders

De bedoeling van dit gesprek is om een beeld te krijgen van de wensen en verwachtingen van de vraagouders ten aanzien van de gastouder en het gastgezin. Opvoedingsideeën van ouders komen hierin ook aan bod. Tevens wordt besproken in hoeverre de wensen en verwachtingen haalbaar zijn voor het gastouderbureau en de gastouder.

Als vraagouders verwachtingen hebben, die niet of moeilijk te realiseren zijn, zal het lastig worden om tot een geslaagde koppeling te komen. Het gesprek met vraagouders is erg belangrijk, omdat het gastouderbureau op grond van deze informatie gaat zoeken naar een geschikte gastouder. Uiteraard is er gelegenheid om eventuele vragen te stellen over de werkwijze van het gastouderbureau.

Gesprek met gastouders

Het hoofddoel van dit intakegesprek is het selecteren van gastouders. Het gesprek vindt plaats aan de hand van een standaardvragenlijst (zie formulier 2011-7a), die onder andere gebaseerd is op de selectiecriteria die genoemd zijn. Een vast onderdeel van het huisbezoek bestaat uit het beoordelen van de veiligheid en de hygiëne.

Het beeld dat het Gastouderbureau PoKo na dit huisbezoek van de gastouder heeft, is uitgangspunt voor het zoeken naar aansluiting bij een vraagouder en gastkind.

Beslissing over inschrijving van gastouders

Op grond van de verkregen informatie tijdens het huisbezoek aan de gastouder en de eerder genoemde selectiecriteria beslist het gastouderbureau of iemand wel of niet wordt ingeschreven als gastouder. Een beslissing nemen over de inschrijving van gastouders is een grote verantwoordelijkheid, die daarom zorgvuldig dient te gebeuren.

Kennismakingsgesprek

Het gastouderbureau bekijkt welke vraagouder en gastouder bij elkaar lijken aan te sluiten.

Het gastouderbureau kijkt onder andere naar de volgende punten:

- komen opvoedingsideeën in grote lijnen overeen
- lijken gast- en vraagouders met elkaar te kunnen samenwerken
- wat heeft deze gastouder te bieden aan de vraagouders
- is er sprake van gelijkgezindheid
- wat is het woon-werkgebied etc.

Op grond hiervan doet het gastouderbureau een voorstel voor 'n kennismakingsgesprek.

Als zowel vraagouders als gastouders een dergelijk gesprek wensen, kan men hier onderling een afspraak voor maken. Het gastouderbureau heeft hiervoor een lijst met gesprekspunten samen gesteld (formnr 2011-7a), zodat belangrijke zaken niet over het hoofd worden gezien.

Belangrijk bij deze kennismaking is het feit of het klikt tussen vraagouders en gastouder en of men samen afspraken kan maken over de opvang, zowel zakelijk als over de manier van omgaan met het gastkind.

Koppelingsgesprek en overeenkomst

Als beide partijen positief zijn over de kennismaking en de opvang van start willen laten gaan, wordt er een overeenkomst tussen vraag- en gastouder getekend tijdens een koppelingsgesprek (formulieren 2011-8a en 2011-8b en 2011-8c).

Het gastouderbureau zorgt ervoor dat de zakelijke afspraken met betrekking tot de opvang schriftelijk worden vastgelegd.

Nazorg en evaluatie

Ook als de koppeling loopt blijft Gastouderbureau PoKo het aanspreekpunt voor zowel de vraag- en gastouders indien er vragen en/of problemen zijn. Jaarlijks vindt een evaluatie met de ouders plaats en met de gastouder vindt de evaluatie tijdens de verschillende huisbezoeken plaats.

Beëindiging van een koppeling

Indien men een koppeling wenst te beëindigen, dient Gastouderbureau PoKo daarvan op de hoogte te worden gesteld. Zowel de vraagouder als de gastouder dienen zich te houden aan de contractueel overeengekomen opzegtermijn, mits zich geen onvoorziene dingen voordoen.

Bijlage D Klachtenregeling van Gastouderbureau PoKo

1. Begripsomschrijving

<i>organisatie:</i>	het gastouderbureau, waarin zowel directie als medewerkers actoren zijn op wie de klacht van toepassing kan zijn;
<i>klager:</i>	gebruiker van de organisatie, behorend tot de doelgroepen, zowel rechtspersonen als natuurlijke personen, met een klacht;
<i>directie:</i>	de directie van het gastouderbureau;
<i>coördinator:</i>	persoon die in opdracht van de organisatie leiding geeft aan (de medewerkers van het gastouderbureau)
<i>medewerker:</i>	persoon, die in opdracht van de organisatie en/of coördinator werkzaamheden verricht;
<i>klacht:</i>	een mondelinge uiting van ongenoegen over een aangelegenheid met betrekking tot een medewerker of de organisatie;
<i>formele klacht:</i>	een schriftelijke uiting van ongenoegen over een aangelegenheid met betrekking tot een medewerker of de organisatie;
<i>klachtencommissie:</i>	een commissie die door de directie van de organisatie is ingesteld om klachten van gebruikers te onderzoeken en daarover te adviseren aan de directie;

2. Doel van de klachtenregeling

Het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van de behoorlijkheid van gedragingen van de organisatie of personen waarover een klacht is ontvangen, met als doel het naar aller tevredenheid oplossen van klachten van individuele gebruikers en groepen gebruikers.

Daarnaast biedt een klachtenregeling het opsporen van mogelijkheden ter verbetering van de kwaliteit van de organisatie. Wij zijn aangesloten bij het SKKK (stichting klachtencommissie kinderopvang)

3. Bereik

De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle gebruikers van de diensten van de organisatie, waaronder ouders en gastouders.

Alle hiervoor genoemde rechtspersonen of natuurlijke personen kunnen alleen dan een klacht indienen wanneer de gedraging jegens henzelf of hun kind(eren) heeft plaatsgevonden.

De klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen de organisatie en de gebruiker.

Indien de klager zijn/haar klacht intrekt, blijven de directie en/of de klachtencommissie bevoegd een onderzoek in te stellen en een oordeel te geven.

4. De procedure van een klacht

Bij de procedure wordt onderscheid gemaakt in klachten die betrekking hebben op de opvang door de gastouders enerzijds en klachten met betrekking tot de administratieve- en ondersteunende dienstverlening door de organisatie anderzijds.

Procedure van de klacht met betrekking tot (de opvang door) de gastouder:

- De klager wendt zich zo mogelijk eerst met een klacht tot de betrokken gastouder, wanneer het gaat om het gedrag van deze medewerker of in de omgang met het kind.
- De gastouder tracht de klacht in overleg met de klager op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen.
Wanneer de klacht naar het oordeel van de klager niet op een bevredigende wijze is afgehandeld, dan wendt hij/zij zich tot de medewerker.
- Deze tracht in samenwerking met de klager en de gastouder tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen.
- Wanneer de klager niet tevreden is gesteld kan hij/zij besluiten een formele klacht in te dienen bij de directie.
- Dit is tevens mogelijk in geval hij/zij zich niet tot de betrokken gastouder of medewerker wenst te wenden.
- Klager dient in het laatste geval hiervoor de reden aan te geven. Klager ontvangt binnen 14 dagen een schriftelijke reactie.

Procedure van de klacht met betrekking tot de dienstverlening van de organisatie:

- De klager wendt zich zo mogelijk eerst met een klacht tot de betrokken medewerker, wanneer het gaat om het gedrag van deze medewerker.
- De betrokken medewerker tracht de klacht in overleg met de gebruiker op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen.
- Wanneer de klacht naar het oordeel van de klager niet op een bevredigende wijze is afgehandeld of gaat de klacht over de organisatie, dan wendt hij/zij zich tot de directie.
- Deze tracht in samenwerking met de klager en/of de betrokken medewerker tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen.
- Dit is tevens mogelijk in geval hij/zij zich niet tot de betrokken medewerker wenst te wenden.
- Klager dient in het laatste geval hiervoor de reden aan te geven. Klager ontvangt binnen 14 dagen een schriftelijke reactie.
- Wanneer de klager niet tevreden is gesteld kan hij/zij besluiten een formele klacht in te dienen bij de directie en/of de externe klachtencommissie.

Voor beide procedures geldt:

- Indien de klager niet tevreden is gesteld met de afhandeling van de klacht door de directeur, kan hij/zij besluiten een formele klacht in te dienen de directie.
- Klager kan zich bij laten staan.
- De kosten hiervan zijn voor de klager, tenzij de directie c.q. de externe klachtencommissie anders beslist.

5. De procedure bij een formele klacht

- Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend bij de directie en/of de externe klachtencommissie.
- De klager wordt binnen 14 dagen schriftelijk in kennis gesteld van de besluiten van de directie met betrekking tot de procedure en/of de procedure van de externe klachtencommissie.
- Een formele klacht bevat de beschrijving van de klacht, met, bij voorkeur, de reden waarom het als klacht ervaren wordt en het doel wat de klager met het indienen van de klacht wil bereiken en wat al is ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

6. Onafhankelijke klachtencommissie

- Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door de directie kan de klacht worden voorgelegd bij een onafhankelijke instantie.
- Indien de klager dat wenst, kan de klager ook rechtstreeks contact opnemen met de onafhankelijke Klachtencommissie, zonder zich eerst tot de organisatie te wenden.

De organisatie is aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) Dit is een onafhankelijke klachtencommissie, die bestaat uit personen die in staat zijn om onpartijdig te oordelen over klachten. Indien de klager dit wenst te doen kan het reglement en bijbehorend klachtenformulier worden opgevraagd bij de organisatie. Er kunnen bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (SKK) alleen klachten worden ingediend die betrekking hebben op de dienstverlening van de medewerkers van de organisatie en niet over de uitvoering van de opvang door de gastouder.

7. Bezwaar aantekenen

Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van een afgehandelde klacht heeft de klager steeds een maand de tijd om schriftelijk bezwaar aan te tekenen. Indien de klager bezwaar heeft tegen het uiteindelijke advies of de uitspraak en/of de wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht wordt de klager verwezen naar de bij wetten toegekende instanties.

Bijlage E Reglement van de oudercommissie Gastouderbureau PoKo

Inleiding

Zowel ouders als het gastouderbureau vinden het belangrijk dat ouders kunnen adviseren bij belangrijke onderwerpen betreffende de opvang van hun kind(eren). De Wet Kinderopvang stelt een oudercommissie verplicht en geeft die oudercommissie verzaamd adviesrecht op diverse punten. De Wet Kinderopvang stelt verder bepaalde eisen aan de samenstelling van de oudercommissie en aan het reglement van de oudercommissie.

Het reglement voor de oudercommissie is vastgesteld door de houder. Wijziging van het reglement behoeft instemming van de oudercommissie (WK art 59).

1. Begripsomschrijving

- Gastouderbureau:* de organisatievorm waar één of meerdere gastouderbureaus onder kunnen vallen;
- Houder:* degene die het gastouderbureau exploiteert;
- Directie:* hoogste orgaan van de gastouderbureau, houdt toezicht op het beleid en het functioneren van de medewerkers en de algemene zaken binnen het gastouderbureau;
- Directeur:* hoogste functionaris verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken bij het gastouderbureau;
- Coördinator gastouderbureau:* functionaris verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding (beleidsmatig en operationeel) van het gastouderbureau.
- Bemiddelingsmedewerker:* degene die werkzaam is bij het gastouderbureau en is belast met de koppeling en begeleiding van gastouders en ouders;
- Ouder:* een persoon die een huishouding voert waartoe het kind behoort op wie de kinderopvang betrekking heeft;
- Oudercommissie:* de commissie, bedoeld als in artikel 58 van de Wet kinderopvang, functionerend in het verband van het gastouderbureau, op een wijze zoals in dit reglement is beschreven;
- Leden:* leden van de oudercommissie.

2. Doelstelling

De oudercommissie stelt zich ten doel de gemeenschappelijke belangen van ouders en kinderen op centraal niveau te behartigen. Het behartigen van de belangen van de ouders van het gastouderbureau bij de directie en het bestuur en middels de centrale oudercommissie (indien aanwezig).

3. Samenstelling

- Uitsluitend ouders, zoals omschreven in artikel 1 van dit reglement, kunnen lid zijn van de oudercommissie (Wk art 58 lid 2);
- Maximaal één ouder per huishouden kan lid zijn van de oudercommissie;
- Personeelsleden, leden van de directie van het gastouderbureau kunnen geen lid zijn van de oudercommissie (Wk art 58 lid 3).
- De oudercommissie bestaat uit minimaal twee en maximaal uit zeven leden. Wanneer het aantal beneden de twee daalt, zorgt de oudercommissie zo spoedig mogelijk voor aanvulling.

4. Totstandkoming en beëindiging van het lidmaatschap

- *Alleen voor startende oudercommissie:*
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.
- Indien er vacatures zijn in de oudercommissie dan roept de oudercommissie ouders op zich kandidaat te stellen; kandidaatstelling kan schriftelijk of mondeling geschieden;
- Indien het aantal kandidaten het aantal beschikbare zetels niet overtreft, worden alle kandidaten op de eerstvolgende vergadering van de oudercommissie benoemd;
- Indien zich meer kandidaten melden dan er zetels beschikbaar zijn, organiseert de oudercommissie een verkiezing;
- Tijdens een ouderavond waarbij alle ouders zijn uitgenodigd, worden de leden van de oudercommissie gekozen en vervolgens benoemd. Alle ouders worden vooraf geïnformeerd over de verkiezing en de kandidaatstelling. De verkiezing kan ook schriftelijk via een stembus, waarbij aan alle ouders een stembiljet is uitgereikt;
- Oudercommissieleden worden gekozen voor een periode van 2 jaar.
Ze zijn maximaal twee keer herkiesbaar;
- 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 kinderopvang van het gastouderbureau;
- Tenminste een derde 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 oudercommissie opzegt.
Een dergelijk besluit kan alleen genomen worden als het is opgevoerd op de van tevoren opgestelde agenda;
- Bij aftreding van alle leden van de oudercommissie draagt de houder zorg voor de verkiezing van een nieuwe oudercommissie.

5. 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 hetgeen de Wet Kinderopvang bepaalt.

6. 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 het gastouderbureau betreft, inzake de uitvoering van het algemene kwaliteitsbeleid van het gastouderbureau.
 - Het pedagogische beleidsplan van het gastouderbureau
 - De wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan het beleid
 - Voedingsaangelegenheden van algemene aard en het algemene beleid op het gebied van voeding, veiligheid en gezondheid
 - Het beleid m.b.t. spel- en ontwikkelingsactiviteiten ten behoeven van de gastkinderen
 - Vaststelling of wijziging van een klachtenregeling en het aanwijzen van de leden van " De klachtencommissie conform de Wet Klachtrecht"
 - Wijzigingen van de adviesprijs voor daadwerkelijke gastouderopvang en de bemiddelingskosten van het gastouderbureau
- Eén maal per twee jaar wordt een bijzondere vergadering bijeengeroepen, waarbij de oudercommissie voorstellen doet welke onderwerpen voor mandatering aan de oudercommissie in aanmerking komen. De oudercommissie stemt hierover. Er wordt besloten bij meerderheid van stemmen, in een vergadering waar een meerderheid van het aantal leden van de oudercommissie aanwezig is. De stemming kan ook schriftelijk plaatsvinden.
- Bij besluiten die grote gevolgen hebben voor de kwaliteit van de opvang van de kinderen kan de oudercommissie, binnen de gestelde adviestermijn, een achterbanraadpleging houden onder alle ouders, alvorens een advies uit te brengen.
- Het functioneren van de oudercommissie kan aan de orde worden gesteld door de ouders in een buitengewone vergadering die op initiatief van minimaal 25% ouders bij elkaar is geroepen (zoals benoemd in artikel 10i van het reglement van de oudercommissie). De (leden van de) oudercommissie kan/kunnen in dat geval uit hun functie ontheven worden bij meerderheid van stemmen waar de meerderheid van het aantal oudercommissies aanwezig is.
- Als in een vergadering zoals genoemd in 6.4 de (leden van de) oudercommissie uit hun functie worden ontheven, gaat het gemandateerde adviesrecht tijdelijk terug naar (in de vergadering, genoemd onder 4)) drie ad interim gekozen ouders, totdat een nieuwe oudercommissie is benoemd

7. 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).

8. Adviestraject

- De adviestermijn voor de oudercommissie bedraagt zes weken, met dien verstande dat het advies kan worden meegenomen bij het te nemen besluit door het gastouderbureau;
- In overeenstemming tussen de houder en minimaal twee leden van de oudercommissie, waaronder de voorzitter, kan voor zeer dringende adviesaanvragen een kortere maximale adviestermijn worden afgesproken;
- Indien binnen zes weken na het aanvragen van het advies door de houder geen advies aan de houder wordt gegeven, wordt de oudercommissie verondersteld positief te adviseren;
- 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 voorwaarde is voldaan, gaat de termijn genoemd in art 8 lid 1 en art 8 lid 3 in, evenals de overeengekomen kortere termijn in art 8 lid 1. Tenminste één maal per jaar krijgt de oudercommissie schriftelijk de algemene gegevens over het beleid dat door het gastouderbureau het afgelopen jaar gevoerd is en in het komende jaar gevoerd zal worden, inzake de in art 6 lid 1 a t/m e genoemde onderwerpen;
- De houder mag alleen afwijken van een advies van de oudercommissie indien hij schriftelijk en gemotiveerd kan aangeven dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies verzet (WK art 60 lid 2);
- De houder geeft maximaal zes weken na het verkrijgen van het advies van de oudercommissie schriftelijk aan of het advies van de oudercommissie al dan niet gevolgd wordt.

9. Overige taken en bevoegdheden van de oudercommissie

De oudercommissie:

- fungeert als aanspreekpunt voor de ouders van het gastouderbureau;
- heeft de bevoegdheid de directie twee keer per jaar, of zoveel vaker als de oudercommissie nodig acht, te verzoeken deel te nemen aan (een gedeelte van) de vergadering van de oudercommissie;
- zorgt voor een goede communicatie met de ouders van het gastouderbureau;
- voert regelmatig overleg (uitgevoerd door de voorzitter) met de directie over het algemene beleid van het gastouderbureau;
- zorgt voor goede en heldere informatieverstrekking aan de ouders over de activiteiten van de oudercommissie

10. Faciliteren oudercommissie

- De houder faciliteert de oudercommissie via:
 - het lidmaatschap van een belangenvereniging
 - het beschikbaar stellen van vergaderruimte incl. koffie/thee
 - het beschikbaar stellen van kantoorartikelen en kopieerfaciliteiten
- Op verzoek van de oudercommissie kan de houder (financiële) middelen beschikbaar stellen voor:
 - het (mede) organiseren van èèn ouderavond per jaar
 - het kunnen deelnemen aan een specifieke training voor (leden van) de oudercommissie
 - het kunnen raadplegen van een adviseur in geval van ingewikkelde adviesaanvragen waar specifieke kennis voor nodig is.
- De houder biedt administratieve ondersteuning, vooral aan de secretaris in het verzorgen en verspreiden van de notulen van de overleggen in aanwezigheid van de directie.

11. Geheimhouding

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

12. Wijziging van reglement

Het besluit tot wijziging van het reglement behoeft instemming van de oudercommissie (WK art 59 lid 2).

Datum:

Datum:

Handtekening voorzitter oudercommissie

Handtekening houder