

Gastouderbureau **ESDOORN**

PEDAGOGISCH BELEIDSPLAN

Gastouderbureau ESDOORN
Ninaberlaan 81a
7447 AC Hellendoorn
0548-623003
KVK 08163909
www.esdoornvastouderbureau.nl
gastouderbureau@esdoorngroep.nl



Inhoudsopgave

0.	Voorwoord	3
1.	Inleiding	4
2.	Visie	5
3.	Pedagogisch beleid	6
4.	Gastouderbureau ESDOORN	11
5.	Gastouders	12
6.	Risico-inventarisatie	14
7.	Klachtencommissie	17
8.	Oudercommissie	20
9.	Tarieven	21

Voorwoord

Gastouderbureau ESDOORN is een initiatief van de Esdoorngroep.
Onze bemiddelingsmedewerker is **Hedy Timmers**.

Missie

De missie van ons gastouderbureau is om een zorgeloze ondersteuning te geven bij de opvang van kinderen door opa, oma, vrienden, kennissen, zussen of buren. Wij hebben hierbij kwaliteit en duidelijkheid in een zeer hoog vaandel staan en proberen u dan ook zo optimaal mogelijk te ondersteunen. Dit doen we door meer service te bieden en de papieren rompslomp geheel weg te nemen.

Wij willen een goede en gedegen ondersteuning geven aan de gastouderopvang. Dit doen we met ons kwaliteitsplan en dit vindt u terug in het kwaliteitsboek. Hierin hebben we bepaalde handelswijzen omschreven en vind u checklisten/registratieformulieren terug. Tevens dragen we de zorg voor een risico-inventarisatie lijst.

De zorg over de administratie nemen wij voor u over. U heeft dus geen administratieve rompslomp!

Gastouderbureau ESDOORN zorgt ervoor dat u wordt gekoppeld aan de juiste gastouder. U bent daarbij verzekerd van een professionele en betrouwbare werkwijze. Zo beoordelen wij onze gastouders op een aantal criteria. Ook moet de omgeving kindvriendelijk, veilig en hygiënisch zijn.

Gastouderbureau ESDOORN heeft zijn naam te danken aan het pand waarin wij verblijven, dat heet de Esdoorn. Verder staat er in de tuin een grote Esdoorn (boom).

1. Inleiding

Als gastouderbureau ESDOORN besteden wij veel aandacht aan de kwaliteit van de kinderopvang waarin het bureau bemiddelt. Wij vinden het belangrijk dat het kind in een warme en liefdevolle omgeving is waar het zich thuis voelt. Zo besteden wij veel aandacht aan de dagelijkse dingen die het kind thuis ook zou ervaren. Een wandelingetje, helpen met huiswerk, een rustig plekje waar het kind zich terug kan trekken of een eigen slaapplek waar het heerlijk rustig kan slapen.

Aan de opvang van kinderen worden hoge eisen gesteld. Om de kwaliteit op een hoog peil te houden, te kunnen controleren en zo nodig bij te stellen, is een goed pedagogisch beleidsplan van belang. In dit boekje geven wij een overzicht van het beleid dat bij gastouderbureau ESDOORN wordt gevoerd. Wij hopen dat het beleid ouders een duidelijk beeld geeft over ons gastouderbureau en de gastouders en dat het ertoe bijdraagt dat ouders hun kinderen met een gerust hart kunnen toevertrouwen aan een gastoudergezin.

2. Visie

Gastouderbureau ESDOORN gaat ervan uit dat ieder kind op de aarde is geboren met een persoonlijk doel. Dat betekent dat ieder kind eigenschappen heeft waar hij gebruik van zal maken in deze wereld. Elk kind is uniek en heeft daarom de vrijheid nodig zijn eigenheid te kunnen ervaren en uit te drukken.

Elk kind verdient een warm welkom op de wereld, waar het zich thuis kan voelen. Dit zorgt ervoor dat het kind zich vrij en vertrouwd voelt om zich te uiten en te ontwikkelen. Het durft te zijn en daardoor te groeien.

Gastouderbureau ESDOORN richt zich op deze manier van opvoeden. Wij werken met een beleidsplan dat aansluit op de wensen van kinderen in deze nieuwe tijd. We houden rekening met de ontwikkelingsfase van het kind. Hierbij streven wij ernaar ieder kind aansluiting te geven op de ontwikkelingsfase waar hij/zij zich in bevindt. Dit door het juiste speelgoed en de juiste activiteiten aan te bieden.

Gastouderbureau ESDOORN is een gastouderbureau met een beleid dat aansluit op een manier van opvoeden in de huidige tijd. Wij gaan ervan uit dat iedereen hiervoor in aanmerking komt, als men dat zou willen.

3. Pedagogisch beleidsplan

De volgende basisregels zijn van belang:

- ✓ Het kind voelt zich thuis bij de gastouders
- ✓ De gastouders tonen respect en waardering voor het individuele kind.
- ✓ Gastouders stimuleren het kind in zijn ontwikkeling.
- ✓ Gastouders besteden aandacht aan normen en waarden.
- ✓ Een veilige en hygiënische omgeving is gegarandeerd.

Het kind voelt zich thuis bij de gastouders.

Het is van belang dat het kind zich thuis voelt in het gastoudergezin. Hier wordt dan ook veel aandacht aan besteed. Voordat het kind geplaatst wordt, worden er afspraken gemaakt tussen vraagouders en gastouders met betrekking tot het kind. Als het tussen de ouders klikt, wordt het kind voorgesteld. Het kind krijgt ruim de tijd om aan zijn nieuwe situatie te wennen. Indien de gastouders reeds bekend zijn bij het kind, zal het kind sneller gewend zijn aan de situatie. De omgeving is misschien al bekend, waardoor het kind zich eerder thuis zal voelen.

Ouders worden bij het “wennen” betrokken, door niet gelijk weg te gaan, maar even te blijven als het kind bij de gastouders verblijft. En ouders zullen telefonisch contact opnemen om te vragen hoe het gaat.

Het is van belang dat een kind zich thuis en veilig voelt. We streven er dan ook naar de warmte en liefde die het kind thuis krijgt na te bootsen. Alleen dan kan een kind zich goed ontwikkelen. Het kind voelt zich vrij om zichzelf te uiten en zichzelf te zijn. Gastouders moeten in staat zijn kinderen te begeleiden in het proces van wennen en thuisvoelen. Ouders en gastouders worden daarom nadrukkelijk betrokken bij de opvoeding en ontwikkeling van de kinderen, zodat er zoveel mogelijk wordt samengewerkt om voor het kind een zo vertrouwd mogelijke omgeving te creëren.

De gastouder zal dan ook de dagelijkse dingen doen die thuis ook worden gedaan, om een vertrouwde omgeving te creëren, waardoor het kind zich thuis voelt.

Even een wandeling, samen wat drinken, helpen met huiswerk of voorlezen. Als opvoeder zijn ouders en gastouders van groot belang voor een kind. Kinderen leren veel door ons gedrag te kopiëren. Door kinderen het juiste voorbeeld te geven, kunnen ze veel van ons leren. Een omgeving waar warmte is, ritme en regelmaat, zal het kind helpen zichzelf te ontwikkelen.

De gastouders tonen respect en waardering voor het individuele kind.

Elk kind is uniek. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen kinderen, omdat ze allemaal even bijzonder zijn. Het omgaan met kinderen is een plezierige ervaring. Elk kind heeft zijn eigenheid en dit verdient gerespecteerd te worden. Een kind wordt dan ook aangemoedigd in zijn eigenheid.

Wij vinden het dan ook vanzelfsprekend dat kinderen de ruimte krijgen deze eigenheid te uiten. Dit geeft het kind zelfvertrouwen zijn eigen ik in een groep te ontdekken.

Een gastouder begeleidt de kinderen door respect te tonen en ook de groep te leren respect voor elkaar te hebben. Een goede sfeer onderling met de gastouder als voorbeeld zorgt ervoor dat kinderen zich thuis voelen en hun emoties durven te uiten. Hierbij wordt rekening gehouden met de ontwikkelingsfase van het kind en het tempo van het kind.

Het stimuleren van de zelfstandigheid speelt hierbij ook een rol. Door kinderen zelf dingen te laten doen toon je vertrouwen in het kind. Een kind zal zich daarom belangrijk voelen en gerespecteerd, omdat het als een gelijke behandeld wordt.

De zelfstandigheid wordt gestimuleerd door kinderen hun gang te laten gaan en kinderen daarin te stimuleren. Kinderen vinden het leuk om dingen zelf te doen. Als iets lukt, dan geeft dat een fijn gevoel, wat hun eigenwaarde verhoogt. Kinderen worden in het proces van zelfstandigheid begeleid door de gastouder.

Het is van belang te weten dat kinderen vaak meer kunnen dan volwassenen denken. Kinderen vinden het vaak heel leuk iets te doen voor een ander. Vandaar dat dit ook aangemoedigd en gestimuleerd wordt. In de loop der tijd zal een gastouder een kind steeds meer laten doen.

Gastouders stimuleren het kind in zijn ontwikkeling.

Elk kind ondergaat verschillende stadia in de ontwikkelingsfase. Ook al zijn deze gelijk voor elk kind, ieder kind heeft hierin zijn eigen tempo en zijn eigenheid.

Om hier goed op in te gaan wordt naar het individu gekeken en naar de vraag van het kind. Aan elk kind wordt persoonlijk aandacht en ondersteuning gegeven in de ontwikkeling. Dit wordt gedaan met behulp van ons hart, verstand en intuïtie. Vaak gaat dit gevoelsmatig. Maar aan sommige zaken moet er meer (speciale) aandacht worden besteed.

Gastouders bespreken de ontwikkeling van het kind met de ouders en signaleren bepaalde aspecten van de ontwikkeling. Op verzoek van en in overleg met de ouders, heeft de gastouder hier een sturende rol in. Het doel is samen te werken aan een gewenst resultaat.

Gastouderbureau ESDOORN verwacht van gastouders dat zij kennis en ervaring hebben met de ontwikkelingsfase van een kind.

Bij de ontwikkelingsfase zijn de volgende punten van belang:

Lichamelijke ontwikkeling

Wij gaan ervan uit dat beweging heel belangrijk is voor kinderen. Kinderen moeten hun energie kwijt kunnen en hiervoor de vrijheid krijgen. Kinderen zijn een en al beweging. Ze willen graag klimmen en klauteren, dansen en springen. Het leven is ook bewegen en daarom vinden wij het belangrijk dit aan te moedigen. De natuurlijke drang van het kind om zich lichamelijk te ontwikkelen wordt daardoor gestimuleerd. De gastouder houdt de ontwikkeling zorgvuldig in het oog en biedt genoeg gelegenheid voor het kind om zich lichamelijk goed te kunnen ontwikkelen, zoals bijv. regelmatig naar de speeltuin. Bovendien gaan we ervan uit dat de natuur genoeg te bieden heeft aan de kinderen om zich in uit te leven.

Sociaal-emotionele ontwikkeling

Wij gaan ervan uit dat het uiten van gevoelens belangrijk is. Een kind dat voelt en dit leert uitdrukken groeit op tot een persoon die in balans is. In deze maatschappij ligt de aandacht van onze ontwikkeling veel op de verstandelijke ontwikkeling en onze emoties drukken we wat meer op de achtergrond. Onze aandacht gaat dan ook naar de emotionele ontwikkeling per individu. De gastouder besteedt hier tijd aan door het gedrag van kinderen te observeren. Er wordt aandacht besteed aan het verdriet maar ook de vreugde van een kind. Met de nadruk op het mogen uiten van gevoelens en de begeleiding hierin, door naar het kind te luisteren met al je zintuigen. Door rekening te houden met de verschillende mate van gevoeligheid zal er met respect omgegaan worden met het feit dat de een wat meer tijd nodig heeft dan de ander om dingen tot zich te nemen of te uiten.

Cognitieve ontwikkeling

Deze wordt op verschillende manieren ontwikkeld. Boeken spelen een grote rol. Voorlezen, plaatjes kijken of zelfstandig laten lezen. Vragenspelletjes zijn ook heel leuk. Door het kind vragen te stellen als: “Wat voor dier is dat?” wordt het kind gestimuleerd te denken. Ook het stellen van meer open vragen is belangrijk om het taal – denken te stimuleren/ uit te breiden. Bijv. “Hoe komt de eekhoorn nou in de boom?” Ook een wandeling met uitleg, bijv. een wandeling in de natuur of naar de dierenweide, kan de kinderen veel leren over wat ze zien en horen. Men kan gaan zingen over bepaalde onderwerpen, zoals een liedje over de herfst als het herfst is.

Ook wordt het spelen met blokken of lego en daarbij met de verschillende kleuren gestimuleerd. Bij de ontwikkeling op verstandelijk niveau wordt niet de nadruk gelegd op het leren aan een kind, maar juist op het plezier dat je kunt hebben als je samen dingen leert.

Creatieve ontwikkeling

Gastouderbureau ESDOORN vindt de creatieve ontwikkeling van een kind belangrijk. Het leven vraagt veel creativiteit. Een kind dat creatief is, is later in staat met moeilijkheden om te gaan. Ook zijn creatieve kinderen, kinderen die hun tijd nuttig benutten en niet de hele dag gaan hangen. Creatieve kinderen zien oplossingen in plaats van problemen. Kinderen die creatief zijn, hebben fantasie nodig. Fantasie wordt dan ook sterk aangemoedigd met behulp van sprookjes en het naspelen van alledaagse situaties: bijv. “winkeltje”, “vader en moedertje”. Tekeningen maken na het voorlezen van een boek, of juist tekenen tijdens het voorlezen stimuleert het creatieve vermogen. Ook het aanbieden van het juiste speelgoed kan kinderen stimuleren hun fantasie te gebruiken. Speelgoed dat van natuurlijk materiaal is gemaakt werkt heel stimulerend. Niet iedere gastouder heeft dit in huis, en dat is natuurlijk geen vereiste, ouders mogen altijd natuurlijk speelgoed aan de kinderen meegeven.

Gastouders besteden aandacht aan normen en waarden.

Iedereen heeft een verschillende visie op normen en waarden. Veel van de normen en waarden die Gastouderbureau ESDOORN heeft, worden samengevoegd met het beleid. Wij zijn van mening dat iedereen daar een andere mening over heeft en ook wensen heeft met betrekking tot de opvoeding. Daarom worden normen en waarden besproken tijdens het kennismakingsgesprek. Dan zullen we het uitgebreid bespreken om tot een overeenstemming te komen. Het is goed om elkaars opvattingen te bespreken. Bovendien kunnen we er veel van leren. Wij hechten hier dan ook veel waarde aan en ouders hebben hier zeggenschap in. Het kan zijn dat er verschillende opvattingen zijn. Wij gaan ervan uit dat dit ook een toegevoegde waarde kan hebben. Zo kunnen kinderen leren dat iedereen anders is en dat overal weer andere regels zijn. Bovendien kan het een toevoeging zijn voor de ouders als de kinderen iets leren wat ze thuis niet leren. Alle betrokken partijen hebben hier zeggenschap in, ook de kinderen. Respect voor elkaars mening en wederzijds vertrouwen vinden wij heel belangrijk.

Een veilige en hygiënische omgeving is gegarandeerd.

Bij Gastouderbureau ESDOORN hechten wij veel waarde aan veiligheid en hygiëne. Wij houden rekening met het kind, zodat het veilig groot kan worden. Kinderen ontdekken en zien niet altijd de gevaren. Daarom is het belangrijk dat de omgeving van het kind hieraan aangepast is. Zo kan het kind veilig groot worden. Ook wordt er rekening gehouden met de ontwikkeling van een kind. Een baby die net kan lopen wil ontdekken en daarom is het belangrijk dat de omgeving hieraan aangepast is. Dit is dan weer anders voor een kind van 12.

Ook hygiëne vinden wij belangrijk. Dit is ook een onderwerp dat wij zullen bespreken tijdens de kennismaking. Zo is het van belang dat alles schoon is, maar kan het voorkomen dat de

gastouder een huisdier heeft. Het wordt dan ook van ouders verwacht van tevoren aan te geven of ze het wel of niet goed vinden dat de gastouder een huisdier heeft.

Veiligheid en hygiëne worden door Gastouderbureau ESDOORN gecontroleerd. Hierbij zijn er een aantal regels van belang in het kader van de wet kinderopvang. Hiervoor is er een risicoinventarisatie lijst opgesteld, welke doorlopen kan worden bij de gastouders (RI van MO groep kinderopvang).

Ook moeten gastouders in bezit zijn van een bewijs van goed gedrag. Zij kunnen deze bij de gemeente aanvragen. De gemeente controleert of er de afgelopen 7 jaar geen contact is geweest met politie of justitie.

Eventuele opmerkingen en wensen kunnen besproken worden met het gastouderbureau.

4. Gastouderbureau ESDOORN

Gastouderbureau ESDOORN heeft een bemiddelende rol tussen gastouders en vraagouders om een zo goed mogelijke vorm van kinderopvang aan te bieden. Hierbij wordt toegewerkt naar een zo goed mogelijke samenwerking tussen beide partijen. Gastouders en ouders worden nadrukkelijk betrokken bij de ontwikkeling van de kinderen, zodat opvoeden vanuit een gedeeld perspectief kan plaatsvinden.

De dienstverlening aan de ouders staat centraal. Gastouderbureau ESDOORN hanteert daarvoor een beleid, waar voortdurend aan gewerkt wordt, door het na te leven en zonodig te veranderen, om tot een nóg beter resultaat te komen.

De centrale persoon in het gastouderbureau is de coördinator die het hele traject van aanmelding tot en met onderhoud begeleidt. De coördinator heeft regelmatig een gesprek met de vraag- en gastouders. Wij vinden het belangrijk dat er een goede communicatie is tussen beide partijen en zien dit dan ook als essentieel onderdeel van onze dienstverlening.

Vraagouders hebben rechten met betrekking tot de opvang van kinderen. Zij hebben niet alleen rechten met betrekking tot de diensten van de gastouders, maar ook de diensten van het gastouderbureau. Die rechten zijn:

Recht op informatie

Gastouderbureau ESDOORN informeert de ouders over het beleid, procedure en de werkwijze van het gastouderbureau. Tevens worden ouders op de hoogte gehouden van hun rechten en plichten in de gastouderopvang en van bijzondere regelingen, zoals de klachtenprocedure en belastingvoorschriften betreffende kinderopvang.

Recht op klachtenbehandeling

Gastouderbureau ESDOORN heeft een klachtenprocedure die geldt voor alle aspecten van de organisatie en dienstverlening. Ouders kunnen bij klachten over de opvang contact opnemen met de betreffende coördinatoren.

Recht op privacy

Persoonlijke gegevens van ouders worden vertrouwelijk behandeld.

5. Gastouders

Onze gastouders zijn mensen die graag met kinderen omgaan en zich inzetten voor een kleinschalige professionele kinderopvang aan huis. De minimumleeftijd van een gastouder bedraagt volgens de wet 18 jaar.

In ons bestand nemen wij gastouders op, met en zonder kinderen, maar altijd met voldoende organisatietalent en verantwoordelijkheidsgevoel. Daarnaast dient het huis van de gastouder natuurlijk geschikt te zijn voor de opvang van uw kind. Dit zullen wij zorgvuldig inspecteren, omdat de gastouder aan de veiligheidsregels zal moeten voldoen.

Wij werven en selecteren capabele en gemotiveerde gastouders. Dat gebeurt volgens een vaste procedure, waarbij niet alleen opvoedingsideeën en motivatie aan bod komen, maar ook veiligheid en hygiëne in en rondom het huis. Hiervoor gebruiken wij de RI van MO groep kindervang consument en veiligheid. Verder dient iedere gastouder in bezit te zijn van een bewijs van goed gedrag, dat je kunt aanvragen bij de gemeente. Ook de partner of eenieder van 18 jaar en ouder woonachtig in de woning van de gastouder dient een VOG aan te vragen. Verder moet een gastouder in het bezit zijn van een EHBO-diploma voor kinderen en een minimale opleiding SPW niveau 2 te hebben. U dient tevens ook de Nederlandse taal te beheersen.

Wat is gastouderopvang?

Gastouderopvang is een flexibele, kleinschalige, huiselijke vorm van kinderopvang voor kinderen van baby tot twaalf jaar, tegen een kleine vergoeding. Dit kan bij de gastouder in huis, maar ook bij de vraagouders thuis, zodat kinderen in hun eigen omgeving kunnen blijven.

Eisen aan de locatie:

- U mag maximaal 6 kinderen van 0 tot 13 jaar opvangen. Daarbij meegeteld eigen kinderen tot 10 jaar.
- U mag niet meer dan 5 kinderen te gelijk opvangen, als deze kinderen allemaal jonger dan 4 jaar zijn. Dat is inclusief eigen kinderen tot 4 jaar.
- Er mogen maximaal 4 kinderen van 0 tot 1 jaar tegelijk zijn. Waarvan maximaal 2 kinderen van 0 jaar, inclusief eigen kinderen.
- Kinderen tot 1,5 jaar moeten een aparte slaapruijnte hebben.
- Er moet voldoende speelruimte zijn, zowel binnen als buiten.
- Er mag NIET worden gerookt op de oppaslocatie ook niet als erbij de vraagouder in de woning wordt opgepast.
- Verder moet er op elke verdieping in de woning een brandmelder geplaatst zijn.

Gastouderopvang vindt plaats aan huis en is wat betreft tijden en dagdelen vaak flexibeler dan opvang in een kinderdagverblijf of naschoolse opvang (ook tussen de middag), avondopvang, vakantieopvang en combinaties.

Het kan ook zijn dat u tijdelijk oppas zoekt, omdat u ziek bent of ergens anders op een wachtlijst staat.

Aanmeldprocedure

Nadat u zich heeft aangemeld vragen wij u uw motivatie op papier te zetten. Daarna zullen wij een afspraak met u maken voor een intakegesprek. Vervolgens gaan wij voor u op zoek naar een gastouder of vraagouders. Misschien dat er iemand in ons bestand aanwezig is, anders zullen wij voor u op zoek gaan en hiervoor adverteren op onze site (deze dient nog gerealiseerd te worden). De kosten zijn voor onze rekening.

Nadat wij een geschikt kandidaat-gastgezin of -vraagouder hebben gevonden wordt een afspraak gemaakt voor een kennismakingsgesprek met de gastouder en de vraagouder. Als u het eens bent met onze keuze, wordt het contract met u opgemaakt. Dit contract omvat onze leveringsvoorwaarden en de specifieke afspraken die u hebt gemaakt met de vraagouder, bijvoorbeeld over de opvangdagen, wensen, uren en tijden etc.

Waar moet je rekening mee houden als je als gastouder wil werken:

- ✓ Je hebt de verantwoordelijkheid over kinderen, daar moet je je bewust van zijn (Je bent bereid zorg te dragen voor een aansprakelijkheidsverzekering).
- ✓ Je hebt voldoende ruimte en je huis is kindvriendelijk en kindveilig. Je bent bereid hiervoor aanpassingen aan te brengen volgens de regels van consument en veiligheid. Je werkt mee aan een jaarlijkse controle die door het gastouderbureau zal worden uitgevoerd.
- ✓ Je gaat akkoord met de visie en het beleid van Gastouderbureau ESDOORN
- ✓ Je bent bereid een contract te tekenen met Gastouderbureau ESDOORN waarmee de opvang wordt geregeld.
- ✓ Je bent in het bezit van een verklaring van goed gedrag.
- ✓ Je partner moet achter je keuze staan.
- ✓ Vraagouders moeten van je op aan kunnen.
- ✓ Je hebt geen recht op een werkloosheidsverzekering, geen ziektegeld, geen recht op WAO, geen vakantiegeld, geen pensioenopbouw.
- ✓ Wat doe je als je zelf ziek bent? En als je kind ziek is?
- ✓ Het is handig om een aparte bankrekening te openen, daardoor houd je inkomsten en uitgaven overzichtelijk.
- ✓ NB: De inkomsten die je ontvangt als gastouder, moeten opgegeven worden aan de belasting.

6. Risico-inventarisatie

Gastouderbureau ESDOORN voert jaarlijks een controle uit. Deze controle gebeurt naar aanleiding van een risico-inventarisatielijst. Deze lijst is samengesteld door de MO kinderopvang. Deze lijst heeft een aantal richtlijnen waaraan een veilig en hygiënisch huis moet voldoen.

De controle van deze lijst vindt plaats in het huis waar het kind wordt opgevangen. Dus wordt het kind in het huis van de gastouder opgevangen, dan vindt daar een controle plaats. En wordt het kind in zijn eigen huis opgevangen, dan vindt de controle in dat huis plaats.

Deze controle is van groot belang. Niet alleen is het wettelijk verplicht, het is ook belangrijk voor de veiligheid van uw kind. Door jaarlijks de veiligheid en hygiëne te controleren, kunnen wij met zijn allen ervoor zorgen dat het kind in een veilige omgeving groot wordt.

Tijdens deze controle wordt ook rekening gehouden met de leeftijd van een kind.

Hoe vindt deze controle plaats?

Zodra een ouder of gastouder zich aanmeldt, zal het huis waar het kind opgevangen wordt, worden gecontroleerd. De gegevens worden vroegtijdig naar het opvangadres toegestuurd, zodat voor het gesprek al maatregelen genomen kunnen worden. Naar aanleiding van deze controle worden punten besproken die Gastouderbureau ESDOORN graag veranderd ziet. Deze actie punten worden schriftelijk vastgelegd en er wordt een datum afgesproken wanneer deze punten aangepast moeten zijn. Verder wordt er gekeken naar brandpreventie en of er brandmelders aanwezig zijn. En er mag niet worden gerookt in de woning. Ook moet er een aparte slaapruiimte zijn. Buiten en binnen moeten er voldoende speelmogelijkheden zijn, dit wordt afgestemd op het aantal van de op te vangen kinderen. U heeft een achterwacht als u 3 of meer kinderen tegelijk opvangt.

Zodra alle besproken punten aangepast zijn, kan de oppas plaatsvinden. Van de gastouders wordt verwacht dat ze een soort dagboek gaan bijhouden waar alle incidenten worden bijgehouden. Deze incidenten worden nauwkeurig opgeschreven. Gastouders kunnen het formulier vinden op de website van Gastouderbureau ESDOORN.

Het doel van deze incidentenlijst is om een zo nauwkeurig mogelijk overzicht te krijgen van de veiligheid in en om het huis. Bovendien worden alle punten van alle gastouders verzameld en in de eerstvolgende controle weer meegenomen.

Zo proberen wij te leren van de incidenten om een nog betere veiligheid te waarborgen.

Verder heeft de gastouder de RI in zijn of haar bezit. Van beide partijen wordt verwacht dat deze ook gelezen is en wordt nageleefd. Eventuele klachten kunnen besproken worden met de

gastouder of vraagouder. Komen die er samen niet uit, dan is Gastouderbureau ESDOORN bereid jullie daarbij te helpen.

Ten allen tijden wordt er verwacht dat beide partijen meewerken aan de veiligheid van de kinderen, naast de inspectie die door Gastouderbureau ESDOORN plaatsvindt. Daarom hechten wij grote waarde aan het registreren van incidenten.

De rol van de GGD

De GGD controleert het gastouderbureau, om te zien of deze aan de eisen voldoet. De papieren zoals de risico-inventarisatielijst en de registratie van incidenten mogen door de GGD gecontroleerd worden. Zij inspecteren het geheel om te zien of de regels worden nageleefd en om een schatting te maken of wij ons werk goed hebben gedaan.

Eventuele inspectierapporten van de GGD over Gastouderbureau ESDOORN staan op onze website. (www.esdoorngastouderbureau.nl)

7. Klachten

Algemeen

Gastouderbureau ESDOORN doet uiteraard haar uiterste best om de bemiddeling en begeleiding zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat er een verschil van mening ontstaat tussen ouders en Gastouderbureau ESDOORN gastouders en Gastouderbureau ESDOORN of ouders en gastouders over de bemiddeling en begeleiding van de opvang. In deze klachtenprocedure leest u hoe u een klacht kunt indienen.

Wanneer een klacht indienen?

Het is vaak het beste om de klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht is gericht. Misschien kunt u in een gesprek tot een oplossing komen. Als u het moeilijk vindt om een gesprek aan te gaan, kunt u altijd de hulp inroepen van een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld een andere (gast)ouder, een vriend(in) of familielid.

Als praten met degene tegen wie u uw klacht zich richt niet (meer) lukt, kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie.

Wij vinden het belangrijk dat iedereen die gebruik maakt van de diensten van gastouderbureau Gastouderbureau ESDOORN in de gelegenheid is om zijn of haar klachten kenbaar te maken. Het belangrijkste doel is om tot een verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening te komen. Een klacht die uiterlijk 14 dagen na het verstrijken van het moment van de klacht per e-mail of schriftelijk wordt ingediend, wordt in behandeling genomen.

Meld een klacht daarom a.u.b. zo spoedig mogelijk!

Wat gebeurt er met uw klacht?

Zodra de klachtencommissie uw brief heeft ontvangen, krijgt u binnen een week een ontvangstbevestiging. Ook degene over wie u een klacht heeft, krijgt een bevestiging en een kopie van uw brief.

Als er vragen zijn over uw klacht, dan zal in principe de voorzitter van de klachtencommissie contact met u opnemen. Uw klacht wordt ten allen tijden vertrouwelijk behandeld.

De klachtencommissie neemt contact met u op om te bespreken hoe uw klacht verder zal worden behandeld. Uiteindelijk zal de klachtencommissie, binnen 9 weken een advies uitbrengen aan Gastouderbureau ESDOORN. Gastouderbureau ESDOORN zal u daarna binnen 1 maand informeren over het besluit. Het is mogelijk dat de commissie u zal voorstellen om, op basis van vrijwilligheid, een bemiddelingsgesprek te houden met degene tegen wie u een klacht heeft. Een dergelijk bemiddelingsgesprek is een gelijkwaardig gesprek tussen u en degene tegen wie uw klacht is gericht, onder leiding van een lid van de commissie. Deze zorgt ervoor dat het gesprek goed verloopt en dat beide partijen hun mening voldoende naar voren kunnen brengen. U hebt het recht om een vertrouwenspersoon mee te nemen naar het gesprek.

Aan het eind van het bemiddelingsgesprek wordt een kort verslag gemaakt. Dit verslag wordt ondertekend door alle aanwezigen. U bent niet verplicht om met een voorstel tot een bemiddelingsgesprek akkoord te gaan.

Klachten over onze gastouders/oppassen

Ouders die klachten hebben over gastouders die zich hebben ingeschreven bij Gastouderbureau ESDOORN kunnen dit melden per e-mail (wordt nog aangemaakt). Binnen 72 uur ontvangt u een bevestiging van uw klacht. Klachten over personen dienen zorgvuldig te worden opgesteld. In geval van een strafbaar feit wordt ten allen tijden melding gedaan bij de politie. Na een gegronde klacht over een oppas of gastouder wordt de desbetreffende registratie in de Gastouderbureau ESDOORN database onmiddellijk geblokkeerd, waarvan melding wordt gemaakt aan betrokkenen.

Klachten over ouders waar is opgepast.

Oppassen of gastouders die van mening zijn dat zich onrechtvaardigheden hebben voorgedaan tijdens de kinderopvang of oppas hebben de mogelijkheid hiervan melding te maken. Meld de klacht per e-mail (adres wordt nog aangemaakt). Binnen 72 uur ontvangt u een ontvangstbevestiging van uw klacht. Na een gegronde klacht over een ouder wordt de desbetreffende registratie in de Gastouderbureau ESDOORN database onmiddellijk geblokkeerd, waarvan melding wordt gemaakt aan betrokkenen.

Klachten over administratieve afhandeling van een incasso of betalingsafrekening

Afhankelijk van de gekozen betalingswijze kunnen er zich fouten voordoen in de administratieve en/of financiële afhandeling. Dergelijke klachten meldt u per e-mail.

Vermeldt u in ieder geval:

- ✓ Uw klantgegevens;
- ✓ De periode waarop de betaling betrekking heeft;
- ✓ Het bedrag waarop de klacht betrekking heeft;
- ✓ De omschrijving van de klacht.

Klachten over redactionele onjuistheden op (toekomstige) website

Redactionele onjuistheden of klachten anderszins die onze redactie aangaan kunt u per e-mail melden. U ontvangt zo spoedig mogelijk een bevestiging van uw klacht.

Klachten over de functionaliteit van de (toekomstige) website

Indien u klachten heeft over de werking en/of de kwaliteit van de site of de databases meldt u dit per e-mail. U ontvangt zo spoedig mogelijk een bevestiging van uw klacht.

Klachten over de afhandeling van klachten

Ondanks onze procedures, die gericht zijn op een adequate afhandeling van klachten, kan het ook bij Gastouderbureau ESDOORN voorkomen dat u niet tevreden bent over de afhandeling. Dit kan betrekking hebben op snelheid, uitspraak, vervolgcacties, etc. In alle gevallen waar u van mening bent dat een klacht niet juist of snel genoeg is afgehandeld kan dit worden gemeld via e-mail.

Alle klachten die betrekking hebben op de gebruikelijke wijze waarop Gastouderbureau ESDOORN binnengekomen klachten behandelt en afhandelt, worden door het management/directie behandeld. Deze melding dient te worden voorzien van de volgende gegevens:

- ✓ De categorie van de eerdere klachtmelding;
- ✓ Het overzicht van data waarop aandacht voor de klacht is gevraagd;
- ✓ Eventuele reacties van u en Gastouderbureau ESDOORN;
- ✓ Verklaring waarom u niet tevreden bent over de afhandeling.

Nadat de directie van Gastouderbureau ESDOORN de klacht heeft behandeld is verdere behandeling niet meer mogelijk. Indien u desondanks toch van mening bent dat u onrecht wordt aangedaan of de afhandeling niet heeft geleid tot een in uw ogen noodzakelijk actie, bestaat de mogelijkheid in onderling overleg te komen tot een vorm van arbitrage door een onafhankelijke derde. Deze arbitrage kan zowel bindend als niet-bindend zijn. De kosten worden gedragen door de klagende partij, tenzij Gastouderbureau ESDOORN anders beslist.

Klachten kunt u versturen via e-mail of schriftelijk naar:

Gastouderbureau ESDOORN
t.a.v. Klachtencommissie
Ninaberlaan 81a
7447 AC Hellendoorn
E-mail: gastouderbureau@esdoorngroep.nl

8. Oudercommissie

Om als ouder meer betrokken te zijn bij de opvoeding van uw kinderen is het mogelijk deel te nemen aan een ouderraad. Ouders zijn eindverantwoordelijk voor de zorg en de opvoeding van hun kinderen en in eerste instantie de belangenbehartigers van hun kind.

Betrokkenheid van de ouder bij het kind en zijn ontwikkeling, een heldere communicatie, wederzijdse afstemming op het algemene belang van kinderen, ouders en verzorgers, verdienen een belangrijke positie binnen Gastouderbureau ESDOORN.

Een Ouderraad kan functioneren als centraal medezeggenschapsorgaan.

Het is mogelijk lid te worden van deze commissie. Maximaal één ouder per huishouden kan lid zijn van de oudercommissie.

Zoals het woord al zegt, bestaat de oudercommissie uit ouders van de kinderen die worden opgevangen. De commissie bestaat uit minimaal/maximaal 2 leden.

De secretares zal minstens 4 keer per jaar een vergadering bijeenroepen. Om u een duidelijk beeld te geven van de oudercommissie, zal er een extra informatieboekje gegeven worden bij het intakegesprek. Dit boekje wordt uitgegeven door BOINK (belangenvereniging voor ouders).

Wil je lid worden van de oudercommissie, meld je dan aan bij www.esdoorngastouderbureau.nl. Wij zullen je doorverwijzen naar de secretaris van de oudercommissie.

9. Tarieven

Kosten voor de ouders

Ouders die zich bij Gastouderbureau ESDOORN laten inschrijven betalen geen inschrijfkosten.

Verder betaalt u begeleidingskosten aan Gastouderbureau ESDOORN.

Begeleidingskosten
1 kind kost € 59,50 per maand
2 kinderen kosten samen € 97,00 per maand
3 kinderen kosten samen € 122,00 per maand
Het 4 ^e en de daarop volgende kinderen zijn gratis

Het eerste kind is het kind met de meeste opvang uren.

Prijzen zijn vrijgesteld van btw.

Extra kosten
Kosten voor de opvang aan de gastouder p/m

Gastouders zijn niet bij ons in dienst en dus zijn zij vrij zelf een bedrag te vragen voor de opvang. Hieronder een overzicht voor wat u ongeveer kan verwachten.

Service	Kosten opvang voor gastouder
1 ^e kind, elk volgend kind geeft een andere prijs.	Variërend van €3,50 en €6,00; de staat vergoed tot €5,00
Toeslag voor een avond, weekend of feestdag.	Hier zijn extra kosten aan verbonden in overleg gastouder
Toeslag voor maaltijden en knutselmateriaal	In overleg gastouder ong. €1,50 a €2,50

Gastouders betalen geen inschrijfgeld.

Kassiersfunctie

Gastouderbureau ESDOORN heeft kassiersfunctie. Dat betekent dat de gastouder wordt uitbetaald door het GOB. Gastouders houden zelf bij wat er maandelijks aan uren wordt opgevangen. Gastouders en ouders krijgen hier een formulier van aan het eind van elke maand.

Ouders betalen de opvang. Deze gelden worden via automatische incasso geïncasseerd. Dit zal zijn rond de 5^{de} van elke maand. De gastouder wordt uitbetaald rond de 10^{ste} van elke maand.