

# Pedagogisch Beleidsplan Coöperatie Gastouderbureau Magnolia U.A.

Voorwoord

Pedagogische uitgangspunten algemeen

Heldere uitgangspunten

- 1 luisteren
- 2 emotionele betrokkenheid
- 3 positief benaderen
- 4 kritisch zijn en kritiek hebben
- 5 voorbeeldfunctie
- 6 geduld
- 7 relativeren
- 8 geborgenheid en bescherming
- 9 voorspelbaarheid
- 10 samen een opvoedkundige lijn hanteren
- 11 taalgebruik
- 12 lichamelijk contact
- 13 pesten
- 14 ervaringsleer

Samenvatting van de uitgangspunten

Stimulering van de ontwikkelingsgebieden

- 1 lichamelijke ontwikkeling
- 2 sociaal - emotionele ontwikkeling
- 3 cognitieve- en spraakontwikkeling
- 4 creatieve ontwikkeling

Inrichting bij gastouder

Certificering van de gastouder

Gewenningsprocedure

Veiligheid

Hygiëne

Ouderbeleid/ ouderparticipatie

Oudercommissie

- 1) Ontevreden ouders
- 2) Doel
- 3) Waarin participeren/ adviesrecht
- 4) Taken van oudercommissie
- 5) Boink
- 6) Hoe aan informatie te komen

Gastoudercommissie

Klachtenbehandeling (tevens zie bijlage)

Ziektebeleid

Recht op privacy

AVG verklaring (tevens zie bijlage)

Interne kwaliteitszorg

Verzekering

Inschrijving en plaatsing

PortaBase

Tarieven

Tot slot

## Voorwoord

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van Gastouderbureau Magnolia. Deze informatie is bedoeld voor ouders/verzorgers, gastouders en overige instanties.

Met dit pedagogisch beleidsplan wil Gastouderbureau Magnolia haar aanbod zichtbaar maken, zodat ouders/verzorgers, gastouders en andere betrokkenen weten wat ze (van elkaar) mogen verwachten.

Tevens is het mogelijk op basis hiervan te bekijken wat wel en wat niet goed gaat, wat verbeterd kan worden of wat zo kan blijven.

\*\*\*Veel leesplezier\*\*\*

Judith Aalders  
&  
Helma Brouwer

Jan 2019

Uitgave/versie: 002

Coöperatie Gastouderbureau Magnolia U.A.

Ringbaan-Zuid 8

6905 DB Zevenaar

Telefoon ; 06- 28246692          Judith Aalders

06- 38902044          Helma Brouwer

E mail          : [info@gastouderbureaumagnolia.nl](mailto:info@gastouderbureaumagnolia.nl)

[www.gastouderbureaumagnolia.nl](http://www.gastouderbureaumagnolia.nl)

## Pedagogisch beleidsplan

### Inleiding

Gastouderbureau Magnolia is begonnen in 2008 om op een kwalitatief hoog niveau kinderen op te kunnen vangen via de gastouderformule.

Als ouders beider werkzaam zijn, dan zijn zij genoodzaakt gebruik te maken van bv. de opvang via een gastouderbureau. Dat betekent dat ouders de opvoeding van kinderen gaan delen met anderen.

Gastouderbureau Magnolia is een professioneel gastouderbureau in de regio de Liemers en omstreken.

De organisatie biedt kinderopvang in een huiselijke sfeer bij de gastouder- of de vraagouder thuis.

Gastouderbureau Magnolia stelt eisen aan het maximaal aantal kinderen en de leeftijdsopbouw van de kinderen die door een gastouder worden opgevangen, zodat de gastouder daadwerkelijk voldoende aandacht aan de kinderen kan besteden.

Gastouderbureau Magnolia heeft een duidelijke visie. Hoe deze visie in de opvang gestalte krijgt, is weergegeven in dit pedagogisch beleidsplan.

## Algemene doelstelling

Gastouderbureau Magnolia heeft tot doelstelling het aanbieden van kwalitatieve kinderopvang via gastouders in de regio de Liemers en omstreken. Dit betekent dat wij, binnen een veilige en vertrouwde thuis omgeving, zorg en begeleiding bieden aan kinderen en een positieve bijdrage leveren aan de ontwikkeling van kinderen.

Daarnaast zijn wij aangesloten bij de Branchevereniging Kinderopvang. Deze branchevereniging is voor alle vormen in de kinderopvang, zij houden ons op de hoogte van alle veranderingen.

## Pedagogische uitgangspunten

De gastouder is zich bewust van het feit dat elk kind uniek is, zijn/haar eigen karakter, talenten en bijzonderheden heeft en biedt vanuit die optiek de opvang op maat voor ieder kind.

Het is voor kinderen van belang om evenwichtig te kunnen groeien naar zelfstandigheid en eigenwaarde. Kinderen krijgen de ruimte om zich in hun eigen tempo te ontwikkelen.

## Om dit te bereiken hanteren wij een aantal heldere uitgangspunten en basisprincipes in de opvoeding

Voor opvoeden zijn een aantal basisregels van belang, regels die ouders/verzorgers hanteren ten behoeve van hun kinderen.

De ouders/verzorgers en kinderen weten dan waar ze aan toe zijn, waar de grenzen liggen, wat ze mogen verwachten van elkaar. De kunst van opvoeden is die regels op een speelse manier te hanteren, te leren er soepel mee om te gaan. Niet alleen met regels op papier kom je er, maar ook je gevoel, intuïtie en ervaring is daarbij een belangrijk onderdeel.

## **Luisteren**

Een ouder/verzorger leert het beste luisteren door zelf actief naar het kind te luisteren. Als een kind met een verhaal komt en je hebt echt belangstelling dan krijgt het kind het gevoel dat hij belangrijk is.

Door actief te luisteren kan de gastouder erachter komen wat een kind voelt of werkelijk bedoelt te zeggen, onder meer door ook in te gaan op non-verbale communicatie.

## **Emotionele betrokkenheid**

Meeleven met de gevoelens van het kind. Het is belangrijk te weten wat een kind zoal bezighoudt. Ieder kind wil het gevoel hebben dat zijn ouders/verzorgers van hem houden, belangstelling voor hem hebben, met hem meeleven en dat hij belangrijk is.

Door vragen te stellen heeft het kind het gevoel gezien en gehoord te worden.

## **Positief benaderen**

Ouders/verzorgers willen het beste voor hun kind. Dat is op zich al een positieve opstelling. Deze positieve gedachte kan omgezet worden in positief handelen. Als een gastouder iets doet voor een kind, dan moet te allen tijde de vraag worden gesteld of dat in het belang van een kind is. Ook straffen is daar een onderdeel van. Een opvoeder straft om uiteindelijk een kind iets duidelijk te maken. Een compliment geven is ook vorm van positief benaderen. Daarin groeit een kind in zijn eigenwaarde en zelfvertrouwen.

## **Kritisch zijn en kritiek hebben**

Kritisch zijn wil zeggen dat iemand de ander beoordeelt, daarbij rekening houdend met verschillende invalshoeken, zoals de situatie en persoonlijke omstandigheden. Opbouwende kritiek heeft de intentie de ander iets te zeggen en te laten weten, zodanig dat het de ander daar zijn voordeel mee kan doen.

In de opvoeding is opbouwende kritiek een onmisbaar hulpmiddel. Niemand wordt volmaakt geboren, de ouders niet en hun kinderen niet.

Gastouderbureau Magnolia heeft als uitgangspunt om eerst te kijken naar wat er wel goed gaat, en daarna kan er kort worden stilgestaan bij wat er minder goed lukt.

Bij kinderen die onzeker zijn of faalangst hebben, is opbouwende kritiek een meer effectieve manier om enerzijds te belonen en om ze anderzijds te laten weten dat het geen ramp is als niet alles perfect is, als alles niet meteen lukt.

Dat geeft het kind en de ouder/verzorger meer ruimte om zichzelf te zijn.

### **Voorbeeldfunctie**

In de opvoeding is de wijze waarop ouders/verzorgers zich gedragen van het allergrootste belang. De gastouders mogen niet schelden, vloeken en schreeuwen. Het voorbeeldgedrag is mede bepalend hoe een kind zich zal gedragen. In de opvoeding van het kind is een ouder/verzorger de beste leerschool.

Ons doel is het aanbieden van een veilige en vertrouwde leefomgeving bij de gastouder. Vanuit die basis kan het kind zich positief ontwikkelen.



## **Geduld**

Geduld is een belangrijke eigenschap van ouders/verzorgers maar ook van gastouders. Geduld is het vermogen te wachten, kalm te blijven, door te zetten en soms ook te berusten. Voor een kind is geduld beoefenen geen gemakkelijke opgave. Door zelf het voorbeeld te geven kunnen zij dat leren. Wij zijn van mening dat hoe geduldiger een ouder en gastouder is des te meer kans er is dat een kind iets nieuws bijleert.

## **Relativeren**

Relativeren is een hulpmiddel in de opvoeding. Relativeren ontstaat door verstandig te reageren zonder het gevoel weg te nemen. Door een kind zijn verhaal te laten doen wordt het kind serieus genomen, daardoor kan en mag een kind een mening vormen om zijn gevoel te volgen.

## **Geborgenheid en bescherming**

Een zeer belangrijke voorwaarde voor een kind om zich goed te ontwikkelen is het zich geborgen voelen. Als een kind zich geborgen en beschermd voelt dan kan een kind zich ontplooien. Een kind mag en kan zich kwetsbaar opstellen en krijgt de ruimte om zelf ervaringen op te doen.

## **Voorspelbaarheid**

Een kind weet waar het aan toe is als ouders/verzorgers voorspelbaar zijn. Een dagstructuur helpt hem daarbij om de dag goed te kunnen volgen. Maar wat net zo belangrijk is, is dat de regels en dagstructuur bij de gastouder duidelijk zijn. Belangrijk voor een kind is welk gedrag beloond wordt en welk gedrag bestraft wordt. Kinderen dienen gestimuleerd te worden om de waarheid te spreken en respectvol met elkaar en met spullen om te gaan.

### **Samen een opvoedkundige lijn hanteren**

Iedereen in een opvoeding geeft zijn eigen betekenis aan de opvoeding. Voor een kind is dat geen probleem. Als de afspraken maar duidelijk zijn. Het is hierbij belangrijk dat de gastouder en ouder(s) samenwerken, zodat zoveel mogelijk de normen en waarden worden toegepast zoals die thuis ook gelden.

Net als thuis zijn er regels over omgangsvormen en hoe bijvoorbeeld om te gaan met materiaal. De regels worden niet halsstarrig toegepast, maar er wordt rekening gehouden met het ontwikkelingsniveau van het kind.

Een norm of een waarde kan altijd ter discussie staan. Het kan bij Gastouderbureau Magnolia bespreekbaar gemaakt worden.

### **Taalgebruik en agressie**

Ongewenst taalgebruik of agressief gedrag wordt niet geaccepteerd. Dit middel is er ook om de andere kinderen bij de gastouder te beschermen tegen dit geweld. Mocht er na een gesprek met de ouder, gastouder en Gastouderbureau Magnolia geen verbetering optreden dan zijn wij genoodzaakt om de opvang te beëindigen.

### **Lichamelijk contact**

Kinderen mogen gerust stoeien en lol hebben met elkaar. Er zijn uiteraard grenzen. Als de gastouder constateert dat dit verder dan stoeien gaat, zoals vechten of eventueel seksueel wordt, dan zullen de kinderen uit elkaar gehaald worden. Ook dan volgt er een gesprek met ouders. Het uitgangspunt van Gastouderbureau Magnolia is dat kinderen elkaar moeten leren respecteren en dat nee, nee is.

## Ervaringsleer

Op verschillende manieren leren kinderen. Zoals al eerder aangegeven door b.v. voorbeeldgedrag. Wat wij ook belangrijk vinden is het zelf ervaren.

Als ouder/verzorger kun je veel ervaringen wegnemen om een kind te beschermen, maar de vraag kan gesteld worden wat je een kind dan ontnemt?

Vaak zeggen ouders/verzorgers niet rennen, pas op, kijk uit; dan waarschuw je een kind rondom de gevaren. Maar als een kind toch eigen keuzes maakt en het gaat toch "fout" dan heeft het kind enerzijds de ervaring en anderzijds kan de opvoeder haar de "fout" spiegelen. Een kind zal bij de volgende keer nadenken over de gegeven waarschuwing.

Zo kun je op verschillende manieren pedagogisch handelen. Wij kiezen veelal voor de ervaring.

Een kind kan in deze situatie ervaren en dit meenemen naar een soortgelijke situatie. Door te voelen en te weten kan een kind inschatten wat de gevolgen kunnen zijn.

Kortom; de gastouder staat veelvuldig stil bij het gedrag, emoties en behoeften van de kinderen. Soms geven kinderen bijzondere signalen af, die niet makkelijk te interpreteren zijn. We vinden het belangrijk dat gastouder en ouders veelvuldig uitwisselen over elkaars ervaringen van het kind.

Ouders blijven uiteraard ook te allen tijde verantwoordelijk voor hun kind. Een goede mondelinge overdracht heeft daarom veel waarde.

## Stimulering van de ontwikkelingsgebieden

### **lichamelijke ontwikkeling**

Deze is te verdelen in verschillende aandachtspunten:

- 1) De grove motoriek wordt gestimuleerd door vooral met de kinderen naar buiten te gaan. Veel activiteiten waarbij ze vooral actief met hun lichaam bezig zijn.
- 2) De fijne motoriek wordt gestimuleerd door het aanbieden van bv. puzzelen, lego, knutselen enz.
- 3) Zindelijk worden. Ieder kind ontwikkelt zich op zijn eigen wijze en in zijn eigen tempo. Dit geldt ook voor het zindelijk worden. Een kind wordt zindelijk wanneer het daar zelf aan toe is. De kinderen worden gestimuleerd doordat ze elkaar naar de wc zien gaan. Deze voorbeeldfunctie is van groot belang. De gastouder zal regelmatig aan het kind voorstellen om op het toilet te gaan. Het is echter wel zo dat de gastouder overgaat in actief handelen als de ouders/verzorgers dit aangeven.

### **Sociaal - emotionele ontwikkeling**

Kinderen worden opgevangen bij een gastouder of thuis. Daarbij staat de individuele ontwikkeling van kinderen centraal. Het eventuele contact met anderen stimuleert een kind in de sociale ontwikkeling. Kinderen komen met elkaar in contact, leren samen spelen en delen, maken samen plezier en troosten elkaar. Kinderen leren elkaar helpen, maar ook rekening met elkaar te houden. Dit alles maakt de leef- en belevingswereld groter en rijker.

### **Cognitieve- en spraakontwikkeling**

Kinderen zijn van nature nieuwsgierig, willen veel weten en vragen stellen. Afgestemd op het niveau van het kind zal de gastouder in gesprek gaan met het kind en antwoorden geven. D.m.v. puzzels, boekjes lezen en boekjes voorlezen, liedjes zingen kan dit gestimuleerd worden.

## **Creatieve ontwikkeling**

De creativiteit van kinderen is groot. Fantasie en werkelijkheid lopen bij kleine kinderen nog door elkaar. D.m.v. knippen, plakken, kleuren, kleien, schilderen, tekenen wordt de creativiteit gestimuleerd.

## **Inrichting bij gastouder**

### **Algemeen**

De inrichting bij de gastouder is gebonden aan de eisen die de Wet Kinderopvang daaraan stelt.

- Zo is er ook een maximum gesteld aan het aantal kinderen bij één gastouder, waarbij uitsluitend kinderen van 0-4 jaar (inclusief eigen kinderen) worden opgevangen mogen maximaal 5 kinderen opgevangen worden. Waaronder maximaal 2 kinderen tot 1 jaar, maximaal 4 kinderen van 2 jaar.
- Voor gastouderopvang waar kinderen van 0-13 jaar (inclusief eigen kinderen tot 10 jaar) worden opgevangen mogen maximaal 6 kinderen opgevangen worden. Tevens is de bovenstaande kindratio (van 0-4 jr.) ook van toepassing.

Veiligheid en hygiëne zijn van groot belang. Uiteraard moet de ruimte van de gastouder geheel rookvrij zijn.

We worden hierop jaarlijks gecontroleerd op de veiligheidseisen door de GGD. In de GGD- rapportages kunnen urgente, noodzakelijke en gewenste adviezen worden gegeven.

Dit rapport kunt u als ouders/verzorger en gastouders opvragen bij de gemeente Zevenaar en op onze eigen website ([www.gastouderbureaumagnolia.nl](http://www.gastouderbureaumagnolia.nl)) lezen.

### **Binnen**

De inrichting van de gastouder moet kindvriendelijk zijn, dit houdt o.a. in het afdekken van stopcontacten, losse kleding verwijderen, het plaatsen van rookmelders bij alle uitgangen/verdiepingen en schoonmaakmiddelen op een veilige plek zetten. Daarnaast moeten er voldoende speelmogelijkheden zijn voor de kinderen die in de opvang

zijn bij de gastouder. De kinderen die nog slapen overdag, moeten een eigen slaapkamer hebben waar zij de rust hebben en niet gestoord worden in hun slaap.

## **Buiten**

De buiteninrichting van de gastouder moet kindvriendelijk zijn en afgesloten zijn. Tevens moeten ook in de buitenruimte voldoende speelmogelijkheden aanwezig zijn. Veiligheid is ook in de buitenruimte van groot belang (o.a. in het afdekken van de vijver).

## **Certificering van de gastouder**

Vanaf 01-01-2010 zijn de gastouders verplicht om een diploma Helpende (zorg) Welzijn niveau 2 te hebben. Alle gastouders die bij gastouderbureau Magnolia zijn aangesloten zijn minimaal in het bezit van dit diploma. Daarnaast moet de gastouder (en evt. huisgenoten) een Verklaring Omtrent Gedrag, een geldig KinderEHBO diploma en een geldig legitimatiebewijs hebben. Al deze gegevens sturen wij door (incl. de R.I.) naar de gemeente, zij controleren alles en sturen het vervolgens weer door naar de GGD voor een inspectie op de opvanglocatie. Als dit traject naar tevredenheid is afgerond dan zal de gastouder in het Landelijk Register worden opgenomen en zal het ook voor de ouders een garantie zijn dat zij de Kinderopvang Toeslag vanuit de Belastingdienst ontvangen. Is de gastouder niet gecertificeerd dat hebben de ouders geen recht op Kinderopvang Toeslag vanuit de Belastingdienst. Per maart 2018 zijn gastouders, en structureel aanwezigen bij de gastouders, verplicht zich te registreren in het Personen Register. Dit geldt ook voor stagiaires die bij gastouders actief zijn. De gastouder moet een Kinder-EHBO diploma van het Oranje Kruis hebben (deze kosten worden door het gastouderbureau vergoed als de gastouder minimaal een jaar actief is bij gastouderbureau Magnolia).

## Gewenningsprocedure

### **Algemeen**

De start van de opvang is erg belangrijk, daarom zal er tijd genomen worden voor gewenning. Allereerst komt Gastouderbureau Magnolia bij de ouders voor een intakegesprek, het liefst met het kind erbij. Tevens vindt er een intakegesprek plaats bij de gastouder. Als wij van mening zijn dat beide partijen bij elkaar passen zullen we een kennismakingsgesprek plannen, als dit door beide partijen als positief wordt ervaren dan gaan wij over op de Risico Inventarisatie. Na de kennismaking zal het kind ook een wenmoment hebben bij de gastouder, dit gaat in onderling overleg tussen ouder/verzorger en gastouder.

### Veiligheid

Gastouderbureau Magnolia is actief bezig om aan de veiligheidsnormen te voldoen zoals deze staan beschreven in de gemeentelijke verordening en de wet- en regelgeving van de overheid. Dat betekent dat de gastouders zich houden aan de instructies in de instructiemap o.a. het aantal vierkante meters voor de speelruimtes binnen en uiteraard ook ten aanzien van de geldende veiligheid- en hygiënevoorschriften. De richtlijnen voor de brandveiligheid zijn ook van groot belang en dienen opgevolgd te worden, te denken valt aan o.a. rookmelders.

Een aantal voorbeelden om de veiligheid te waarborgen of te vergroten:

- Er zijn geen giftige materialen aanwezig in de ruimten waar de kinderen bij de gastouder verblijven.
- Schoonmaakmiddelen worden veilig bewaard.
- Rookmelders plaatsen bij vluchtroutes/ verdiepingen.

- Kapot materiaal wordt gerepareerd of weggegooid.
- De gastouder let scherp op kleine voorwerpen die kinderen makkelijk in hun mond steken.
- Behalve een eigen knuffel mag geen speelgoed mee in bed worden genomen.

## Hygiëne

### **Algemeen**

Enkele richtlijnen om een goede hygiëne te bevorderen en in stand te houden hebben betrekking op:

- Het schoonhouden van ruimten en materialen.
- Binnen in het huis zijn geen dieren, en mocht dit wel het geval zijn dan zijn de ouders/verzorgers hiervan op de hoogte en hebben daar toestemming voor gegeven.
- Veel aandacht voor persoonlijke hygiëne en die van de kinderen. Regelmatig de handen wassen. Bv. na het verschonen van een luier de handen wassen.
- Hoofdluis is een vervelende gebeurtenis voor zowel het kind als de ouder maar ook voor de gastouder. De gastouder moet te allen tijde op de hoogte worden gebracht als er hoofdluis aanwezig is bij het kind. De gastouder mag de ouders ook vriendelijk verzoeken het kind niet naar de opvang te brengen totdat de hoofdluis onder controle is en de overige kinderen geen risico meer lopen.

De wet Kinderopvang schrijft richtlijnen rondom risico-inventarisatie/ gezondheidsmanagement en veiligheidsmanagement voor. Deze wordt d.m.v. lijsten een keer per jaar doorgelopen met de gastouder. De acties die hierop volgen is het aanpassen van het (pedagogische) beleidsplan, instructiekaarten ontwerpen of aanpassen, regels aanpassen of herschrijven. Gastouderbureau Magnolia is verantwoordelijk voor de aanpassingen in de benodigde documenten.



## Ouderbeleid/ ouderparticipatie

De relatie met ouders/verzorgers is erg belangrijk. Zoals al eerder beschreven hechten wij grote waarde aan de informatie-uitwisseling over het kind.

Gastouder en ouders wisselen met elkaar de gebeurtenissen en ervaringen uit van het kind. Een schriftje kan hier als ondersteuning bij helpen.

De zorg van het kind blijft uiteraard altijd aan de orde.

Als er meer tijd genomen moet worden om de zorg te delen of om ruggespraak te houden kan dit ook met Gastouderbureau Magnolia. Dit gesprek kan aangevraagd worden bij de gastouder of ouders kunnen zelf initiatief te nemen. Tevens vinden er jaarlijks evaluatiegesprekken plaats over de opvang.

## De oudercommissie

Binnen onze organisatie hebben we nog een oudercommissie. Deze ouders participeren mee met vergaderingen en zijn op de hoogte van alle besluitvorming binnen Gastouderbureau Magnolia. Daarnaast hebben zij een adviesfunctie en kunnen zij Gastouderbureau Magnolia adviseren over bepaalde zaken. Leden zijn: Sylvia Rutten-Lenting en Margreet Hammink.

## **Ontevreden ouders**

Hebben ouders het gevoel dat ze niet met hun vragen, ontevredenheid, opmerkingen enz bij de gastouder of Gastouderbureau Magnolia terecht kunnen, dan kunnen zij altijd een lid van de oudercommissie bellen als klankbord.

Daarnaast is Gastouderbureau Magnolia aangesloten bij de Geschillencommissie (voorheen SKK), dit is een externe klachtencommissie. Hier kunnen alle partijen zich tot wenden, zowel klachten richting gastouders als klachten over het gastouderbureau. (Voor meer informatie zie bijlage)

## Waarın participeren?

- bij alle **vergaderingen** is er een lid van de oudercommissie aanwezig
- alle **klachten** komen aan de orde binnen een vergadering.
- **inzage in dossiers**. Uiteraard volgens richtlijnen van de AVG.
- **Adviesfunctie** in het beleid en Pedagogisch Beleidsplan.
- **inspraak in veiligheid en hygiëne**; samen met de GGD zijn er instructiekaarten ontwikkeld.

## Aangesloten bij Boink

Gastouderbureau Magnolia is aangesloten bij de belangenvereniging voor ouders (Boink) Op deze manier laten zij zich ook informeren wat er speelt in het land, regelgeving enz.

## Hoe te komen aan informatie

- Bij een intakegesprek wordt uitgelegd hoe een oudercommissie werkt.
- Uiteraard zijn wij ten allen tijde bereid om informatie aan de ouders/verzorgers te verstrekken.

## De Gastoudercommissie

Sinds 2014 heeft gastouderbureau Magnolia een gastoudercommissie. Dit is een heel waardevolle aanvulling voor het gastouderbureau. Zij zijn immers de personen die dagelijks alle kinderen opvangen en stimuleren in hun ontwikkeling. Leden zijn; Hanny Smit, Heidi Beuving & Leonie Mulder.

## Klachtenbehandeling

Wanneer een ouder een klacht heeft over de wijze waarop een gastouder het kind bejegt of verzorgt, dan geven wij de voorkeur om eerst te proberen de klacht intern op te lossen, maar zowel

ouders als gastouders mogen zich ook direct tot de Geschillencommissie wenden. Wanneer de betrokken partijen samen niet tot een overeenstemming komen, dan kunnen ouders en gastouder zich wenden tot Gastouderbureau Magnolia. Als dit ook niet tot de gewenste oplossing leidt, dan gaan de alle partijen om de tafel met een lid van de oudercommissie. Mocht het dan nog niet lukken dan wordt de Geschillencommissie ingeschakeld. Voor de duidelijkheid willen wij u er op wijzen dat als Gastouderbureau Magnolia in het gelijk gesteld wordt, dat dan alle gemaakte kosten op de ouders worden verhaald.

## Ziektebeleid

### **T.a.v. kinderen**

Wij hebben als uitgangspunt dat zieke kinderen zich meestal thuis het prettigst voelen en dat daardoor het herstel sneller zal gaan verlopen. De richtlijnen van de GGD worden door de gastouder gehanteerd bij het bepalen of een kind bij ziekte thuis dient te blijven. Als kinderen ziek zijn dan worden die opvanguren niet in rekening gebracht, tenzij de gastouder eigen voorwaarden hanteert. In het geval dat ouders/broertjes of zusjes ziek dan kunnen de kinderen gewoon naar de gastouder toe, zij zijn immers niet ziek! Ook als kinderen tijdens de opvang ziek worden zal de gastouder de ouders/verzorgers van het kind bellen om in overleg met de ouders/verzorgers het op te halen en mee naar huis te nemen.

Wanneer ouders/verzorgers de gastouder verzoeken om bepaalde medicijnen aan het kind toe te dienen, is dit alleen mogelijk als het blad "medicijnverstrekking" ingevuld en ondertekend is.

### **T.a.v. gastouder**

Wanneer een gastouder ziek is, kan deze geen zorgdragen voor de kinderen. De ouders/verzorgers zijn dan zelf verantwoordelijk voor een andere oplossing/opvang. Mocht dit niet praktisch in te vullen

zijn, dan kan Gastouderbureau Magnolia zorgen voor een back-up. Dit is dan al besproken in het intakegesprek.

### Recht op privacy

Allereerst zullen de ouders verzekerd zijn van het feit dat er zorgvuldig omgegaan wordt met persoonlijke gegevens.

Om het contact met de ouder te optimaliseren zijn er een aantal instrumenten ontwikkeld. Deze middelen kunnen zijn: een intake gesprek, schriftje/dagboekje, evaluatiegesprek.

Voor foto's en beeldmateriaal zal om een handtekening worden gevraagd. Daarnaast spreekt het voor zich dat de gastouder zich dat alles wat er bij de gastouder gebeurt dit bij de gastouder blijft en niet besproken wordt met derden. Dit volgens richtlijnen van de AVG.

### AVG dossier

AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming.)

In onze verklaring staan alle stappen/ onderdelen die Gastouderbureau Magnolia heeft doorlopen om te voldoen aan de AVG richtlijnen. Per onderdeel is duidelijk aangegeven welke gegevens en onderdelen van de wet van toepassing zijn en hoe daar aan voldaan is. Waar nodig is additionele informatie verstrekt ter verduidelijking van de situatie.

Gastouderbureau Magnolia begrijpt dat AVG richtlijnen continu van toepassing is en dat wij regelmatig gegevens moeten controleren en updaten.

Met het volledig doorlopen van het AVG Programma van de Stichting AVG voor verenigingen heeft Gastouderbureau Magnolia kennis over de materie ontvangen die door de AVG wordt geraakt, en verklaart zelf naar eer en geweten aan de wet te voldoen. De onderdelen van de zelfverklaring door Gastouderbureau Magnolia zijn te vinden op onze site [www.gastouderbureaumagnolia.nl](http://www.gastouderbureaumagnolia.nl).

AVG dossier bevat:

- AVG verklaring
- Inventarisatie
- Privacy policy
- Verwerkingsovereenkomsten met derden/leveranciers
- Geheimhoudingsverklaringen van medewerkers
- Overeenkomsten
- Datalekken rapportages
- AVG gerelateerde procedures
- Verwerkingsregister

### Interne kwaliteitszorg

#### **EHBO en Brandwondenstichting**

De gastouder is verantwoordelijk voor een goed gevulde EHBO-doos deze zal jaarlijks moeten worden gecontroleerd. Jaarlijks volgen alle gastouders bij Gastouderbureau Magnolia een herhalingscursus KinderEHBO met een instructeur van het Oranje Kruis. Daarnaast zal het gehele huis tijdens de Risico Inventarisatie worden doorlopen op o.a. brandveiligheid.

### Verzekering

De ouders moeten WA verzekerd zijn, de gastouder dient WA verzekerd te zijn en een inzittende verzekering voor het vervoer in de auto, Gastouderbureau Magnolia heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Daarnaast heeft de gastouder de mogelijkheid om een extra WA verzekering af te sluiten deze keert uit bij bv. letselschade. Een verzekeringsagent zal een gesprek aangaan met de gastouder over alle inhoudelijke zaken. De kosten voor deze extra verzekering zijn voor rekening van de gastouder en mocht een gastouder hier geen gebruik van willen maken zullen wij de ouders op de hoogte stellen.

## Inschrijving en plaatsing

Ouders kunnen een aanvraag bij ons indienen en middels een intakegesprek en de uitleg van de informatiemap kan de ouder/verzorger een inschrijfformulier e.d. invullen. Wanneer er een juiste bemiddeling heeft plaatsgevonden en de kennismaking door beide partijen als positief is ervaren, wordt er een overeenkomst gesloten tussen ouders en gastouder en tevens tussen Gastouderbureau Magnolia en de ouders.

De plaatsing is pas definitief als de contracten ondertekend bij Gastouderbureau Magnolia binnen zijn samen met de Verklaring Omtrent Gedrag en alle overige documenten die van toepassing zijn op de gastouder. Voor de betaling dienen ouders een automatisch incasso af te geven.

## Vakantie

Tijdens de vakantie van een gastouder kan de vraagouder een beroep doen op Gastouderbureau Magnolia, wij zullen ons uiterste best doen om voor een goede tijdelijke vervanging te zorgen, garantie kunnen wij niet verlenen.

## PortaBase

De opgevangen uren worden aan het einde van de maand door de gastouder in Portabase genoteerd. Ouders/verzorgers ontvangen hier een melding van en zij hebben 5 dagen de tijd om akkoord te geven. Gebeurt dit niet dan wordt het automatisch akkoord bevonden. Hierna maakt Gastouderbureau Magnolia de factuur op en wordt het automatisch geïncasseerd.

Voor de duidelijkheid ontvangt de gastouder zijn/haar genoten inkomsten de daaropvolgende maand rond de 15de.

Naast de urenverwerking, facturen en vergoedingsoverzichten voor de gastouder, is er nog veel relevante informatie te vinden in PortaBase. Voorbeelden zijn; Nieuwsbrief, informatie vanuit de Belastingdienst e.d.

## Tarieven

In de wet is het geregeld dat ouders/verzorgers Kinderopvang Toeslag kunnen aanvragen en zo kan een deel van deze kosten terug worden ontvangen via de Belastingdienst. Voor het aanvragen van de Kinderopvang Toeslag of voor een proefberekening kunnen ouders/verzorgers terecht op [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl)

Het bruto tarief voor 2019 is voor de ouders/verzorgers € 6,25 per uur per kind. De gastouder ontvangt € 5,00 per uur per kind, dit is eveneens een bruto. Er zijn gastouders die een eigen tarief hanteren, mocht dit het geval zijn dan worden de ouders/verzorgers hiervan op de hoogte gesteld.

De bemiddelingskosten zijn € 18,00 per kind per maand als Gastouderbureau Magnolia een gastouder voor een vraagouder moet verzorgen. Als de opvang 2 jaar bij dezelfde gastouder heeft plaatsgevonden dan zullen de bemiddelingskosten dalen naar € 8,00 per kind per maand.

Als een vraagouder een gediplomeerde gastouder zelf aandraagt voor de opvang van zijn/haar kind(eren), dan zijn de bemiddelingskosten € 8,00 per kind per maand.

Gastouderbureau Magnolia hanteert geen minimale uurafname. Mits de gastouder andere voorwaarden op dit vlak hanteert. Wij stellen de ouders/verzorgers hiervan op de hoogte.

## **Tot slot**

Zoals in de inleiding al vermeld staat is dit pedagogisch beleidsplan geen statisch plan. Zijn er vragen en of opmerkingen dan kunt u dat altijd kwijt bij Gastouderbureau Magnolia, al dan niet via de gastouder, oudercommissie of de gastoudercommissie.

**Bijlage: Klachtenprocedure**



## **Inleiding**

Waar gewerkt wordt vallen spaanders, ook bij Gastouderbureau Magnolia en haar gast- en vraagouders.

Houdt uw klachten of ongenoegen over de gang van zaken niet voor u. Het is in ons beider belang om actie te ondernemen als onze dienstverlening tekort schiet.

Vaak kunnen we iets aan de situatie doen en/of bekijken op welke manier dergelijke problemen in de toekomst vermeden kunnen worden.

Op deze wijze willen wij de kwaliteit van onze bemiddeling waarborgen. Of het nu gaat om de pedagogische werkwijze bij de gastouder, de bemiddeling bij gastouderopvang, de wijze waarop u wordt benaderd, om organisatorische of administratieve zaken, elke klacht nemen we serieus.

Iedere klant van Gastouderbureau Magnolia heeft recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is.

## **Interne procedure**

Bespreek uw klacht in eerste instantie met de betrokken persoon. Misschien gaat het om een misverstand of kan uw probleem snel worden verholpen.

Komt u er samen niet uit, dan kunt u contact opnemen met gastouderbureau Magnolia en haar laten bemiddelen. Wanneer u een klacht heeft met betrekking tot Gastouderbureau Magnolia, dan kunt u wanneer u er niet samen uit komt direct door naar de externe procedure.

## **Doel van de interne klachtregeling**

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten. We streven er naar om klachten van individuele klanten en groepen naar alle tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling van Magnolia de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering.

## 1. Begripsomschrijving

**Directie:** de personen die eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering

van de kinderopvang in de organisatie.

Gastouderopvang: kinderopvang in een gezinssituatie door een ander dan

degene die als ouder op grond van artikel 5 van de Wet kinderopvang aanspraak kan maken op een tegemoetkoming of diens partner, bestaande in de gelijktijdige opvang van ten hoogste vier kinderen in de woning waar de ouder of de

gastouder zijn hoofdverblijf heeft. **Gastouderbureau:** een organisatie die gastouderopvang tot stand brengt en begeleidt.

Kinderopvangorganisatie: een rechtspersoon/rechtspersonen of natuurlijk persoon/ personen die in een organisatorisch verband een voorziening

in stand houdt/houden om regelmatig opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, waarvoor een vergoeding verschuldigd is.

Klant: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de Kinderopvangorganisatie voor de opvang van zijn of haar kinderen.

Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten van het Klachtenreglement. Daarvan ten aanzien van de klant van de kinderopvangorganisatie. Gedacht kan worden aan klachten over geleverde diensten van het gastouderbureau (planning, financiën etc.) of het niet nakomen van afspraken.

Klager: een klant of een groep van klanten, in relatie staand tot het gastouderbureau, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de kinderopvangorganisatie of externe klachtencommissie.

Externe commissie: de externe commissie waarbij de kinderopvangorganisatie is

aangesloten om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de bestuurders.

## **2. Toepassingsgebied**

De klachtenregeling kan gebruikt worden door de klanten van gastouderbureau

Magnolia. De interne klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en Dienstverlening.

## **3. Uitgangspunten**

### **Indiening van de klacht**

1. Klachten en bezwaren worden positief benaderd: een klacht wordt beschouwd als een gratis advies.
2. Een klacht kan ingediend worden door de klant, zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger, zijn/haar nabestaanden, of natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
3. Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld.
4. De regels voor het indienen van klachten zijn zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk gemaakt.
5. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.

## **4. Behandeling van de klacht**

1. Mondelinge klachten worden binnen twee werkdagen behandeld door gastouderbureau Magnolia.
2. Schriftelijke klachten worden ingediend bij Gastouderbureau Magnolia.
3. De klager is te allen tijden gemachtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij Gastouderbureau Magnolia.
4. Gastouderbureau Magnolia zendt zo spoedig mogelijk een afschrift toe aan degene waarover geklaagd is en stelt deze in de gelegenheid

binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de Lelie toe te zenden.

5. Gastouderbureau Magnolia zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift naar de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de directie kan indienen.

6. Gastouderbureau Magnolia roept, indien zichzelf of één der partijen wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en tijd.

7. Indien de Lelie het nodig acht of één der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden.

## **5. Bijstand**

De klager en degene waarover geklaagd wordt kan zich laten bijstaan of doen

vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

## **6. Het verstrekken van inlichtingen**

1. Gastouderbureau Magnolia kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de klager, degene waarover geklaagd wordt alsmede aan derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkenen(n).

2. Gastouderbureau Magnolia verplicht zich om alle informatie die betrekking heeft op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren. (Klachtenreglement)

## **7. Inzagerecht**

Zowel de klager als de betrokken persoon worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken te zien.

## **8. Geheimhouding**

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

## **9. Beslissing**

1. Gastouderbureau Magnolia stelt binnen twee maanden na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen bekleed in kennis van het oordeel.
2. Als de termijn van twee maanden wordt overschreden worden de betrokkenen met reden ingelicht.

## **10. Maatregelen**

1. Gastouderbureau Magnolia deelt de klager binnen een maand na het ontvangst van bovengenoemd oordeel schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. Als de termijn van een maand wordt overschreden worden de betrokken met reden ingelicht en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

## **11. Periodieke rapportage**

1. Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard door Gastouderbureau Magnolia in een klachtendossier. De klachten worden jaarlijks geëvalueerd.
2. Gastouderbureau Magnolia stelt een geanonimiseerd verslag op. Dit verslag is openbaar en wordt jaarlijks uitgereikt aan de oudercommissie.
3. Het klachtendossier wordt geanonimiseerd aan het einde van het 1e kwartaal in het daaropvolgende jaar toegezonden aan de kinderopvanginspecteur van de GGD.

## **Externe procedure**

Als u niet tevreden bent over de beslissing van Gastouderbureau Magnolia, wanneer de klacht betrekking heeft op het gastouderbureau Magnolia zelf, of wanneer u er de voorkeur aan geeft een onafhankelijke behandeling van uw klacht te krijgen, dan kunt u zich richten tot de geschillencommissie

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) of (070) 3105310

Gastouderbureau Magnolia is aangesloten bij de Geschillencommissie en dit betekent dat de Geschillencommissie voor alle klanten van Gastouderbureau Magnolia toegankelijk is.

De geschillencommissie kent geen (financiële) drempel voor de klant en in

principe is elke klacht met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening

behandelbaar. Voor het indienen van een klacht is het niet noodzakelijk dat de klacht eerst is gemeld via de interne klachtenregeling. De Geschillencommissie werkt met deskundigen, onafhankelijk van de aangesloten kinderopvangorganisaties en afkomstig uit verschillende vakgebieden zoals consumentenbelangen, opvoeding en de kinderopvang zelf. Uiteraard gaat de klachtencommissie zorgvuldig met uw klacht om, uitsluitend de geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

## **Bijlage: Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**

Hierbij verklaart de Stichting AVG voor verenigingen dat Gastouderbureau Magnolia het AVG-programma geheel of

gedeeltelijk heeft doorlopen. Gastouderbureau Magnolia verklaart hiermee dat de inspanningen zijn verricht zoals die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Inde hierna volgende verklaring staan alle onderdelen/stappen die Gastouderbureau Magnolia heeft doorlopen om te voldoen aan de AVG-wetgeving. Per onderdeel is duidelijk aangegeven welke gegevens en welke onderdelen van de wet van toepassing zijn en hoe daar aan voldaan is. Waar nodig is additionele informatie verstrekt te verduidelijking van de situatie.

Gastouderbureau Magnolia begrijpt dat AVG-wetgeving continu van toepassing is en dat wij regelmatig de gegevens moeten controleren en updaten.

Met het volledig doorlopen van het AVG-programma van de Stichting AVG voor Verenigingen heeft Gastouderbureau Magnolia kennis over de materie ontvangen die door de AVG wordt geraakt, en verklaart zelf naar eer en geweten aan de wet te voldoen. De onderdelen van de zelfverklaring door Gastouderbureau Magnolia zijn te vinden in het volledige document dat op de website is geplaatst.

[www.gastouderbureaumagnolia.nl](http://www.gastouderbureaumagnolia.nl)

Aldus opgemaakt te Gorinchem,

d.d. 15-05-2018,

door Stichting AVG voor Verenigingen, gevestigd aan de Stephensonweg 14 te Gorinchem.