

# Pedagogisch Beleidsplan



GASTOUDERBUREAU  
**POPPIESTEE**

Gastouderbureau Poppiestee  
Karien Gruppen-Boer  
Achterstraat 8a  
7981AS Diever  
info@poppiestee.nl  
Tel: 0521-344011  
Mob: 06-25195372

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	Pedagogische visie	3
2.1.	De 4 opvoedingsdoelen	
2.2.	Gedragkenmerken	
2.3.	Belonen, negeren en straffen	
2.4.	Observatie	
3.	Eisen gastouder	8
3.1.	Kwalificatie eisen	
3.2.	Eisen opvanglocatie	
3.3.	Achterwacht	
4.	Werkwijze gastouderbureau	9
5.	Communicatie	11
5.1.	Communicatie vraagouders	
5.2.	Communicatie gastouders	

## 1. Inleiding

Wij zijn als Gastouderbureau Poppiestee van mening dat gastouderopvang één van de mooiste vormen van kinderopvang is. Gastouders mogen dan ook niet beschouwd worden als een veredelde oppas, maar als professionals die hun huis en leven zo inrichten dat er plaats is om kinderen een veilige thuishaven te bieden wanneer hun ouders werken of studeren.

De doelstelling van gastouderbureau Poppiestee is om te bemiddelen tussen de vraagouder en de gastouder in alle zaken rondom de opvang van het kind. Daarbij staat het belang van het kind altijd centraal. Poppiestee zal daarbij al het mogelijke doen om haar gastouders te helpen om hun werkzaamheden zo goed mogelijk uit te voeren.

Aan de opvang van kinderen worden hoge eisen gesteld. Dit betekent dat onze gastouders aan een aantal strenge criteria moeten voldoen. In dit pedagogisch werkplan wordt onze visie op de rol van de gastouder beschreven met als uitgangspunt dat gastouders medeverantwoordelijk zijn voor de opvoeding van het kind.

Dit werkplan helpt de gastouder om een kwaliteitsvolle opvangsituatie te creëren met aandacht voor een goede opvoedsituatie. Van de gastouder wordt verwacht dat zij de visie en werkwijze van dit pedagogisch werkplan onderschrijft en uitvoert.

Wij hebben ons pedagogisch beleidsplan gekoppeld aan 4 basisonderwerpen voor het welzijn en de ontwikkeling van het kind.

- emotionele veiligheid
- sociale ontwikkeling,
- persoonlijke ontwikkeling
- normen en waarden

Daarnaast beschrijven we in dit werkplan hoe wij als gastouderbureau Poppiestee omgaan met gastouders en vraagouders, welke rechten en plichten uit de af te sluiten overeenkomsten volgen en hoe wij omgaan met klachten en problemen.

## 2. Pedagogische visie

Gastouderbureau Poppiestee heeft als visie dat kinderen opgevangen worden in een voor hun zo natuurlijk mogelijke omgeving. Opvang binnen een thuissituatie is een natuurlijke omgeving en geeft het kind een gevoel van herkenning en veiligheid.

Gastouderbureau Poppiestee biedt aan kinderen een opvangsituatie welke het meest lijkt op deze natuurlijke omgeving van het kind. Hier is plaats voor hun ontwikkeling, het omgaan met gevoelens en het verkennen van grenzen en mogelijkheden. De kinderen maken kennis met normen en waarden en krijgen in een beschermde, veilige en vertrouwde omgeving de mogelijkheid om zich zo evenwichtig mogelijk te ontwikkelen. Het begeleiden en stimuleren van de kinderen gebeurt spelenderwijs en voor ieder kind passend.

Het welzijn van het kind staat centraal bij gastouderopvang Poppiestee.

Vertrouwen en het gevoel van veiligheid zijn belangrijke factoren in het welbevinden en ontwikkeling van het kind. Zo groeit een kind natuurlijk op tot een evenwichtig en sociaal persoon.

### 2.1 De vier opvoedingsdoelen

De vier opvoedingsdoelen van professor J.M.A Rixsen-van Walraven dragen bij aan het welzijn en de persoonlijke en sociale ontwikkeling van het kind. Deze doelen zijn richtinggevend bij het begeleiden van de gastouders en zorgen ervoor dat het pedagogisch handelen bespreekbaar kan worden gemaakt.

Emotionele veiligheid; Een kind moet 'emotionele veiligheid' ervaren tijdens de opvang. De opvangomgeving moet een veilige basis zijn, een 'thuis' waar kinderen zich kunnen ontspannen en zichzelf kunnen zijn.

Persoonlijke ontwikkeling; Een kind moet de gelegenheid krijgen tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties. De opvangomgeving moet er toe bijdragen dat de kwaliteiten van het individuele kind tot hun recht komen.

Sociale ontwikkeling; Een kind moet de gelegenheid krijgen tot het ontwikkelen van sociale competenties. De opvangomgeving moet er toe bijdragen dat een kind zich kan ontwikkelen in relatie(s) tot anderen.

Normen en waarden; Een kind moet tijdens de opvang voorgeleefd, aangeleerd en uitgelegd krijgen hoe de wereld in elkaar zit. De opvangomgeving moet er toe bijdragen dat het kind zijn weg leert te vinden in het sociaal en maatschappelijk verkeer en opgroeit tot een sociaal medeburger.

#### Emotionele veiligheid

Om een kind het gevoel van emotionele veiligheid te bieden, is het van belang dat er aan de volgende eisen is voldaan:

- Een goede relatie met -en hechting aan de verzorger in dit geval de gastouder
- Een veilige omgeving
- Juiste communicatie met de kinderen door de gastouder
- Voorspelbaar zijn van de gastouder voor de kinderen
- Het aanbieden van een duidelijk dagritme tijdens de opvangperiode
- Vaste rituelen voor het vergroten van het gevoel van veiligheid bij het kind

Hierbij zijn een aantal punten van groot belang:

- De gastouder is de vaste verzorger, iedere opvangdag is zij aanwezig.
- De eventuele achterwacht is een vertrouwd gezicht. Het kind ziet hem of haar regelmatig.
- De gastouder vangt het kind in haar eigen huiselijke sfeer op en laat als het ware het kind meedraaien in haar gezin.

Voor een goede emotionele ontwikkeling is een goede hechting met het kind van essentieel belang. Een kind met een goede hechting met zijn gastouder durft meer te ondernemen. Het kind durft de gastouder los te laten en zelf op ontdekkingsreis te gaan. Het weet dat als het niet gaat zoals hij had verwacht hij toch kan terugvallen op zijn gastouder. De gastouder dient op gepaste wijze te reageren op de emoties van het kind en er wordt van haar verwacht dat zij een affectieve band met het kind aangaat en onderhoudt.

#### Ontwikkeling van persoonlijke competenties

Spelenderwijs ontwikkelen kinderen zich. Door te spelen ontdekken kinderen hun mogelijkheden op bijvoorbeeld cognitief en sociaal gebied. Door te spelen verwerken kinderen hun emoties en oefenen vaardigheden. Dit zijn belangrijke aspecten bij de ontwikkeling van de persoonlijke competenties van een kind. Het is belangrijk dat de gastouder hier dan ook op een juiste manier op inspeelt.

Hierbij zijn de volgende factoren van belang:

- inrichting van omgeving en aanbod van materialen
- kennis over de spelontwikkeling van het kind
- vaardigheid van de gastouders in het uitlokken en begeleiden van spel
- stimuleren van de zelfredzaamheid

De gastouder heeft kennis over de inrichting van de omgeving waarin het kind zich beweegt en waarin is afgewogen op welke wijze voor de kinderen een zo veilig mogelijke omgeving kan worden gecreëerd waar tevens voldoende mogelijkheden zijn voor ontdekkingen en nieuwe uitdagingen. Ook hebben ze kennis over het aanbieden van spelmaterialen welke ondersteunend zijn aan de verschillende opvoedingsdoelen.

De gastouder heeft kennis over het uitlokken en begeleiden van spel. Voorbeelden voor spelstimulering is het benoemen van hetgeen het kind voelt of ervaart tijdens het spel: " Het water is koud, voel maar." Het bieden van mogelijkheden om het spel uit te breiden: "Heb je ook nog een kopje thee voor mij?" En het positief reageren/belonen van het spel van het kind: "Wat ben je lief aan het spelen!"

Het stimuleren van de zelfredzaamheid draagt ook bij aan de ontwikkeling van de persoonlijke competenties van een kind. Kijk maar eens hoe trots een kind kan zijn als hij of zij zelf zijn of haar boterham heeft gesmeerd, of zelf de trap op kan lopen. En de uitdrukking op het gezicht van een kind als hij of zij zijn of haar eerste stapjes zet. De gastouder stimuleert het kind in zijn kunnen maar beschermt het kind waar nodig.

#### Ontwikkeling van sociale competenties

Het is belangrijk voor kinderen dat zij hun sociale vaardigheden oefenen, zodat zij als evenwichtige personen kunnen functioneren in de maatschappij. Communicatie en emotie zijn hierbij belangrijke factoren. Door de omgang met leeftijdgenoten kunnen kinderen middels rollenspellen hun vaardigheden op sociaal gebied oefenen. Het is hierbij wel belangrijk, dat dit op een juiste manier gebeurt. Gastouders moeten de interactie tussen kinderen in goede banen begeleiden.

Over het algemeen hebben de meeste gastouders eigen kinderen en of andere gastkinderen van ongeveer dezelfde leeftijd als het gastkind. Het leren omgaan met leeftijdsgenootjes neemt dan ook een grote plaats in.

De gastouder bevordert de sociale competenties door

- Het aanbieden van gezamenlijke activiteiten. Dit kan variëren van gezamenlijk knutselen of het bouwen van een duplo toren tot het uitvoeren van een dansje. De kinderen ervaren het plezier in het samen zijn en leren van elkaar verschillende vaardigheden of nemen ideeën over.
- Het leren wachten op je beurt. De gastouder let erop dat niet iedere keer hetzelfde kind als eerste mag beginnen maar wisselt dit af. In eerste instantie zal ze hierin een sterk leidende rol innemen maar probeert deze steeds minder aanwezig te laten zijn. Waardoor de kinderen de kans krijgen om het zelf te doen
- Het delen van de aandacht van de gastouder. De gastouder is zich bewust dat alle kinderen evenveel aandacht krijgen. Ze wisselt met het op schoot nemen van verschillende kinderen. En is alert op de rustige kinderen die minder aandacht vragen. De gastouder benoemt dat alle kinderen lief zijn en er voor ieder kind een plaatsje is.
- Het delen van speelgoed. De gastouder leert de kinderen om samen te spelen en het speelgoed te delen. Soms is het erg moeilijk voor een kind om te wachten op zijn beurt. De gastouder maakt deze wachttijd inzichtelijk door bijvoorbeeld een kookwekker te zetten op twee minuten. Na de bel wordt het speelgoed overgeven aan het andere kind en de kookwekker wordt weer opnieuw gezet.

Het eigen maken van waarden en normen

Het aanleren van normen en waarden speelt een belangrijke rol in het opvoeden. Het overbrengen van normen en waarden is daarnaast van groot belang voor de gewetensvorming en de persoonswording van een kind. Het is van belang dat de gastouder kinderen de gelegenheid biedt zich spelenderwijs de normen en waarden en gebruiken binnen een samenleving eigen te maken. De meeste normen en waarden zijn niet universeel en absoluut; ze verschillen per cultuur, groep en tijd. Van de vraagouder(s) en het gastoudergezin wordt verwacht dat zij de normen en waarden op elkaar afstemmen, althans dat ze elkaars opvattingen kennen, respecteren en bespreken hoe ze met eventuele verschillen zullen omgaan.

Wanneer een kind wordt opgevangen in een gastgezin gelden daar meestal andere regels, dan thuis. Hierdoor leren kinderen al op jonge leeftijd dat zij zich moeten aanpassen en inleven in andere opvattingen.

De gastouder heeft een voorbeeldfunctie voor de kinderen als het gaat om normen en waarden. Door gedragingen van de gastouder leren de kinderen zich bepaalde normen en waarden eigen te maken. De gastouder begeleidt de kinderen in hun ontwikkeling van normen en waarden. Wanneer een kind bepaalde waarden negeert of normen en regels overtreedt, spreekt de gastouder het kind hier op aan. Het kind wordt gevraagd naar de beweegredenen en er wordt over gesproken hoe het kind in de toekomst met soortgelijke situaties om moet gaan. Of de gastouder leert het kind op een juiste manier te handelen, door samen met het kind het gewenste gedrag uit te voeren.

## 2.2 Gedragskenmerken

Het welzijn van een kind wordt gekenmerkt door zeven gedragskenmerken. Aan deze kenmerken wordt gezien of een kind zich wel of niet prettig voelt. Alle kenmerken zijn hierbij even belangrijk maar kinderen kunnen deze kenmerken wel op verschillende manieren laten zien.

De verschillen hebben te maken met de leeftijdsfase waarin een kind zit, met de manier van opvoeden thuis en met het temperament van het kind zelf.

### Nieuwsgierig

Nieuwsgierige kinderen zijn op zoek naar nieuwe ervaringen en proberen kennis en vaardigheden op te doen. Deze kinderen zien de wereld als een grote uitdaging.

Weinig welzijn geeft dat kinderen die nauwelijks oog voor nieuwe dingen hebben, niet op onderzoek uitgaan of nieuwe situaties het liefst uit de weg gaan.

### Levenslustig

Een levenslustig kind geniet van de dingen die gebeuren en die hij zelf doet. Hij straalt uit dat hij er zin in heeft en heeft een onderzoekende houding.

Het is een teken van weinig welzijn wanneer kinderen moeilijk enthousiast te maken zijn. Ook wanneer kinderen nergens van lijken te genieten of overkomen alsof ze weinig energie hebben.

### Tevreden

Tevreden kinderen accepteren zichzelf en hun omgeving. Ze zijn meestal tevreden over hoe de dingen gaan, al zullen ze wel af en toe laten merken dat ze het ergens niet mee eens zijn.

Het is een teken van weinig welzijn wanneer een kind vaak ontevreden is en frustratie uitstraalt. Dit kun je merken aan een tegendraadse houding, onredelijke boosheid of dwingend gedrag. Ook een overdreven gelatenheid door alles over zich heen te laten komen kan een teken zijn van weinig welbevinden.

### Ontspannen

Een ontspannen kind straalt rust uit. Hij of zij kan zich aandachtig richten op een bezigheid en laat zich goed troosten.

Het is een teken van weinig welzijn wanneer een kind erg gespannen is of de rust niet kan opbrengen om zich ergens op te concentreren. Deze kinderen zijn snel afgeleid, hebben weinig rust en zijn snel in paniek wanneer iets niet lukt.

### Zelfvertrouwen

Kinderen met zelfvertrouwen hebben een onderzoekende houding. Ze durven op nieuwe situaties af te stappen en hebben het gevoel dat het allemaal wel zal lukken. Als iets moeilijk is, blijven ze het proberen omdat deze kinderen het gevoel hebben dat ze het kunnen. Zij geloven in zichzelf.

Het is een teken van weinig welzijn wanneer kinderen weinig vertrouwen hebben in zichzelf. Deze kinderen denken bij voorbaat al dat ze iets niet kunnen of dat het zal mislukken. Als er iets anders loopt dan ze gewild hadden, leggen ze de oorzaak bij zichzelf, ook als ze er niets aan konden doen. Het vermijden van een nieuwe situaties of snel opgeven kan een teken zijn van weinig welbevinden.

## Evenwichtig

Een evenwichtig kind reageert met begrijpelijke emoties op situaties. De emoties die het kind laat zien zijn passend voor de situatie en niet overdreven of extreem ingehouden. De buitenwereld heeft begrip voor het gevoel dat het kind heeft.

Het is een teken van weinig welzijn wanneer kinderen vrijwel geen emoties laten zien of zich juist helemaal laten meeslepen door hun emoties. De emoties die het kind laat zien passen niet bij de situatie, zijn overdreven of extreem ingehouden.

## Open

Een kind dat lekker in zijn vel zit staat open voor de wereld, heeft plezier en belangstelling voor zijn omgeving.

Het is een teken van weinig welzijn wanneer een kind zich afschermt voor zijn omgeving, zich terugtrekt en geen interesse heeft om mee te doen aan activiteiten. Bij deze kinderen is het moeilijk te ontdekken wat er in hen omgaat.

## 2.3 Belonen, negeren en straffen

### Belonen

Door een kind te belonen voor het getoonde gedrag zal het positieve gedrag toenemen. Het kind wil graag vaker beloond worden en vaker het gewenste gedrag laten zien. Door complimenten te geven zal het kind meer zelfvertrouwen krijgen en een beter zelfbeeld ontwikkelen.

De gastouder beloont het kind bij gewenst gedrag of bijvoorbeeld als het kind ongewenst gedrag nalaat. De beloning kan bestaan uit bijvoorbeeld een spelletje of een compliment en bestaat bij voorkeur niet uit materiële zaken zoals een cadeautje of snoep.

### Negeren

Wanneer een kind ongewenst gedrag vertoont dient de gastouder dit bij voorkeur te negeren, tenzij het kind direct gevaar vormt voor zichzelf of voor de omgeving! Bijvoorbeeld wanneer een kind zeurt, dreigt of opzettelijk irritant gedrag vertoont kan dit het beste genegeerd worden. Vaak is het niet reageren en geen oogcontact maken al voldoende, soms kan het echter ook nodig zijn om uit de situatie weg te lopen.

### Straffen

Straf is bedoeld om negatief gedrag af te laten nemen. De gastouder straft het kind alleen als het niet anders kan en als belonen en negeren niet (voldoende) helpen. De gastouder straft het kind bijvoorbeeld wanneer het kind een ander pijn doet, de huisregels overtreedt of als het ongehoorzaam is. Het kind kan gestraft worden door het streng toe te spreken, een time-out te geven of door het kind uit het spel te halen / speelgoed af te nemen.

## 2.4 Observatie

De bemiddelingsmedewerker van gastouderbureau Poppiestee houdt regelmatig contact met de gastouders. Dit gebeurt telefonisch, tijdens huisbezoeken en bijvoorbeeld tijdens thema avonden waarbij gastouders en het gastouderbureau ervaringen uitwisselen en de nieuwste informatie met elkaar delen. Hierin heeft gastouderbureau Poppiestee een leidende rol.

Tijdens huisbezoeken wordt ook het pedagogisch handelen van de gastouder getoetst aan de hand van het hierboven beschreven pedagogisch werkplan. Hierbij wordt gelet op het gedragskenmerken van het kind om zo het welbevinden in kaart te kunnen brengen. Dit wordt vastgelegd in een verslag en bewaard in het dossier van de gastouder en kenbaar gemaakt aan de vraagouder.



### **3. Eisen gastouders**

De deskundigheid van gastouders komt naar voren in de kennis en vaardigheden waarover de gastouder beschikt. De opgedane ervaring is net zo belangrijk als behaalde diploma's en certificaten. Bij de opvoedingsverantwoordelijkheid van een gastouder hoort ook inzicht in en reflectie op het eigen handelen. Openheid, eerlijkheid en de bereidheid tot leren zijn belangrijke begrippen voor gastouders werkzaam via Gastouderbureau Poppiestee.

#### **3.1 Kwalificatie eisen**

- Diploma zoals gepubliceerd in de diplomalist gastouders (rijksoverheid) of een als zodanig erkend diploma
- EHBO - diploma
- Een Verklaring omtrent het Gedrag (VOG)

Bij gastouderopvang verzorgt de gastouder in haar eigen huis, of bij de vraagouder thuis, de opvang van kinderen van 0 tot 13 jaar. De gastouder mag in het huis van de vraagouder niet meer dan drie dagen opvang bieden. De opvang kan variëren van enkele uren per dag tot hele dagen, nachten of weekeinden.

Het aantal kinderen dat maximaal opgevangen mag worden bij een gastgezin is als volgt:

- De gastouder mag maximaal 6 kinderen van 0 tot 13 jaar opvangen. Daarbij worden eigen kinderen tot 10 jaar meegeteld.
- Een gastouder mag niet meer dan 5 kinderen tegelijk opvangen, als deze kinderen allemaal jonger zijn dan 4 jaar (inclusief eigen kinderen)
- Er mogen maximaal 4 kinderen van 0 tot 2 jaar tegelijk aanwezig zijn, waarvan maximaal 2 kinderen van 0 jaar (inclusief eigen kinderen)

#### **3.2 Eisen opvanglocatie**

- Als gastouders kinderen tot 1.5 jaar opvangen moet er een aparte slaapruijnte zijn voor deze kinderen in die leeftijds categorie.
- In het huis van de gastouder zijn binnen en buiten voldoende speelmogelijkheden afgestemd op het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen.
- De gastouder vult samen met het gastouderbureau een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid in en maakt een plan van aanpak om eventuele risico's te verkleinen. Dit gebeurt één keer per jaar bij de gastouder thuis.
- De woning is altijd volledig rookvrij.
- Er zijn voldoende goed functionerende rookmelders.

#### **3.3 Achterwacht**

Als een gastouder 4 of meer kinderen tegelijkertijd opvangt is het een voorwaarde dat de gastouder een andere volwassene als achterwacht in geval van calamiteiten heeft geregeld. De gastouder dient aantoonbaar met deze volwassene de afspraak te hebben gemaakt dat deze wordt ingezet in geval van een noodsituatie. Deze volwassenen moet tijdens de opvangtijd altijd bereikbaar zijn en daadwerkelijk inzetbaar als achterwacht. Hij of zij moet in geval van calamiteiten snel (leidraad: 15 minuten) ter plekke kunnen zijn. De achterwacht hoeft niet in de woning aanwezig te zijn en niet te beschikken over diploma's of een VOG.

#### **4. Werkwijze gastouderbureau Poppiestee**

##### Inschrijving / aanmelding

Ouders kunnen zich aanmelden door contact op te nemen via telefoon, e-mail of via de site. Binnen 1 week volgt een persoonlijke of telefonische intake. Tijdens dit intakegesprek worden praktische zaken besproken, zoals wanneer de opvang moet starten, op welke dagen en tijden en waar de opvang moet plaatsvinden. Tevens komen aandachtspunten t.a.v. het gastkind als gezondheid en beperkingen aan de orde.

De bemiddelingsmedewerker heeft de taak om inzichtelijk te krijgen of de normen en waarden van vraag- en gastouder overeen komen. Tijdens het intakegesprek wordt dit getoetst. Tijdens dit gesprek komen aspecten aan het bod als: godsdienst (beleving), taalgebruik, straffen en belonen, rituelen enz.

Respect voor de mening van elkaar en wederzijds vertrouwen spelen hierbij een cruciale rol. In verband met de privacy van de ouders en kind(eren) wordt dit niet genoteerd in een dossier. De bemiddelingsmedewerker gebruikt deze informatie alleen om te kijken of er met een passende gastouder tot een goede match gekomen kan worden.

##### Bemiddeling / koppeling

Op het moment dat er een goede match is volgt het koppelingsgesprek. Het koppelingsgesprek vindt plaats tussen vraagouder, de gastouder en de bemiddelingsmedewerker. Het doel is om eenheid te krijgen in de gemaakte afspraken voordat de opvang van start gaat.

De bemiddelingsmedewerker legt aan de vraag- en gastouder uit hoe de uren berekend moeten worden op jaarbasis. Vraag en gastouder spreken samen het totaal aantal uren, dagen en tijden af dat aan opvang nodig is. De overeenkomst tussen gast en vraagouder wordt tijdens dit gesprek ondertekend.

##### Wenperiode en evaluatie

Voorafgaand aan de eerste dag worden enkele momenten (1-3 keer) afgesproken zodat het kindje kan komen wennen.

Ongeveer 4-6 weken na de start van de opvang neemt de bemiddelingsmedewerker contact op met vraag- en gastouder om te vragen hoe de opvang verloopt. Voor beide partijen geldt een opzegtermijn van één maand.

##### Kassiersfunctie

Gastouderbureau Poppiestee voert de kassiersfunctie uit. Dit betekent dat zowel de opvangkosten van de gastouder als de bemiddelingskosten van het gastouderbureau door gastouderbureau Poppiestee gefactureerd wordt aan de ouders. Na betaling van de factuur wordt het deel voor de gastouder door gestort aan de gastouder.

##### Afname uren

Ouders dienen minimaal 15 uren per kind, per maand af te nemen. Wanneer de gastouder de regulier afgenomen uren niet kan aanbieden (bijvoorbeeld vanwege ziekte of vakantie) vervalt deze minimum afname voor de weken dat de gastouder niet beschikbaar is.

## Bemiddelingskosten

Gastouderopvang Poppiestee berekend een vast bedrag per maand voor de bemiddeling en de facturatie. Deze kosten worden berekend vanaf de maand waarin de eerste opvang plaats heeft.

## Urenregistratie

De gastouder noteert de uren waarop opvang en verzorging plaats vinden in het urenregistratiesysteem van Portabase. Hiervoor krijgen zowel ouders als gastouders inlogcodes van het gastouderbureau. Na registratie van de uren ontvangt de ouder een mail om de uren goed te keuren. Mochten de uren niet worden goed- of afgekeurd worden deze na 3 dagen automatisch goedgekeurd. Rectificatie van de uren kan dan in overleg met ouder, gastouder en gastouderbureau alsnog plaatsvinden.

## Huisbezoek

Per jaar vinden minimaal twee huisbezoeken plaats. Eenmaal per jaar komt de bemiddelingsmedewerker bij de gastouder thuis voor de jaarlijkse risico-inventarisatie en evaluatie en de jaarlijkse toetsing van de criteria van de gastouder. Om de veiligheid van de kinderen te waarborgen loopt de bemiddelingsmedewerker tijdens het huisbezoek met de gastouder door de woning waar de opvang plaatsvindt. Met behulp van een checklist kijkt de bemiddelingsmedewerker samen met de gastouder naar de veiligheid in en om de woning. Indien nodig worden er samen met de gastouder afspraken gemaakt om de veiligheid te verbeteren. Deze inventarisatie op het gebied van gezondheid en veiligheid in en rond de woning ligt ook ter inzage voor de vraagouder.

Ieder jaar heeft de bemiddelingsmedewerker een evaluatiegesprek met de gast- en vraagouder. De gesprekken hebben tot doel de opvangsituatie steeds bespreekbaar te houden en een goede voortgang te bevorderen. Deze evaluatieverslagen worden vastgelegd in het dossier van de gastouder en kunnen ten alle tijden door alle partijen worden opgevraagd.

Gast- en vraagouders kunnen, zolang de opvang duurt, met al hun vragen en opmerkingen over de opvangsituatie terecht bij de vaste bemiddelingsmedewerker. Dit geldt ook voor vragen en/of opmerkingen op het gebied van het pedagogisch handelen, ontwikkelingsproblemen, veiligheid en hygiëne of andere vragen die te maken hebben met de opvangsituatie. Dit kan telefonisch en per e-mail, er kan ook een afspraak voor gemaakt worden.

## **5. Communicatie**

Het zorgdragen voor een goede communicatie tussen alle partijen is voor gastouderbureau Poppiestee een essentieel onderdeel van de dienstverlening.

### 5.1 Communicatie vraagouders

Vraagouders hebben niet alleen rechten ten aanzien van de manier waarop de gastouder hun kind opvangt. Ook ten opzichte van het gastouderbureau kunnen zij rechten doen gelden:

#### Recht op informatie

Gastouderbureau Poppiestee informeert de ouders over het beleid, de procedure en de werkwijze van de gastouderopvang. Tevens worden ouders op de hoogte gebracht van hun rechten en plichten in de gastouderopvang en van bijzondere regelingen, zoals de klachtenprocedure.

#### Recht op advies

Ouders kunnen advies vragen over de pedagogische aanpak van hun kind. Deze adviserende rol wordt vervuld door de bemiddelingsmedewerker die eventueel kan doorverwijzen naar de geëigende instanties.

#### Recht op klachtenbehandeling

Gastouderbureau Poppiestee heeft een klachtenregeling die geldt voor alle aspecten van de organisatie en dienstverlening. Ouders kunnen bij klachten contact opnemen met het gastouderbureau of met de oudercommissie. Wanneer de vraagouder dit wenst kan ook direct de geschillencommissie ingeschakeld worden zonder tussenkomst van het gastouderbureau of de oudercommissie. Meer hierover vindt u in de klachtenregeling.

#### Recht op bescherming van privacy

Persoonlijke gegevens worden vertrouwelijk behandeld. Gastouderbureau Poppiestee heeft een privacy beleid getoetst op de Wet Bescherming Persoonsgegevens (AVG). Voor het privacy beleid kunt u terecht op de site: [poppiestee.nl](http://poppiestee.nl)

#### Recht op inspraak

Als ouders dat wensen kunnen zij zitting nemen in de oudercommissie van gastouderbureau Poppiestee of aanwezig zijn bij de vergaderingen van de oudercommissie.

#### 5.2 Communicatie gastouders

Op de volgende momenten neemt gastouderbureau Poppiestee in ieder geval contact op met de gastouder:

- 2 maal per jaar een huisbezoek
- 2 maal per jaar een informatie avond
- 1 maal per jaar EHBO
- 4-6 weken na de start van een nieuwe plaatsing
- Bij (het vermoeden van) problemen of klachten

Gastouders dienen contact op te nemen met een medewerker van het gastouderbureau indien er:

- veranderingen optreden in de opvang (bijv. structurele veranderingen in opvangtijden)
- sprake is van langdurige onderbreking van de opvang
- advies of hulp gewenst is inzake de opvang van het kind
- advies of hulp gewenst is inzake het contact tussen vraag - en gastouder
- er een vermoeden is van kindermishandeling (zie ook de meldcode kindermishandeling)