

Pedagogisch beleidsplan

“Het fundament”



Versie: mei 2026

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Missie	4
3. Visie	5
4. Gastouders	6
4.1 Fysieke en emotionele veiligheid	7
4.2 Persoonlijke competentie	8
4.3 Sociale competentie	8
4.4 Normen en waarden	8
4.5 Zes interactievaardigheden	9
5. Ontwikkeling	11
6. Eisen aan een gastouder	13
6.1 Omgeving	14
6.2 Maximaal aantal op te vangen kinderen	14
7. Meldcode kindermishandeling	15
8. Gastouderbureau De 4 Blokken	16
8.1 Coaching	16
8.2 Risico-inventarisatie	18
9. Klachten	19
9.1 Klachtenregeling.....	19
9.2 Hoe zie een officiële klacht eruit?	19
9.3 Behandeling van de klacht.....	20
9.4 Definities.....	21

Bijlage: Sociale kaart van Groningen



Voor u ligt het nieuw pedagogisch beleidsplan van Gastouderbureau De 4 Blokken. De aanleiding voor het aanpassen en verfrissen van dit plan heeft te maken met de aangepaste eisen die er aan gastouders en het gastouderbureau worden gesteld.

Gastouderbureau De 4 Blokken bemiddelt tussen ouders die opvang zoeken en een gastouder (degene die de opvang verzorgt). De bemiddeling kan starten vanaf 6 weken en kan tot het afscheid van de basisschool.

Centraal in dit plan staat het bouwen van een stevig fundament waardoor alle kinderen die opvang genieten via Gastouderbureau De 4 Blokken dezelfde kansen krijgen in hun leven.

Dit pedagogisch beleidsplan dient als rode draad voor gastouders en het gastouderbureau en heeft betrekking op het bieden van een goed fundament voor kinderen. In dit beleidsplan wordt gesproken over ouders maar hieronder wordt iedereen verstaan die wettelijk verantwoordelijk is voor het kind of de kinderen.

Met dit plan wil ik als gastouderbureau ook laten zien waar ik de gastouders op selecteer en hoe ik de gastouders in hun kracht zet met behulp van begeleiding en gerichte coaching.

Aletta Kuiper



Waar staat Gastouderbureau De 4 Blokken voor?

Het kind is goed zoals het is en mag dus zijn wie het is. De gastouder zorgt ervoor dat een kind zich veilig voelt en meestal gaat dit vooraf met een paar keer wennen voordat de opvang echt van start gaat.

Gastouders werken zelfstandig maar ik begeleid en coach ze op het gebied van pedagogisch handelen en ondersteun ze bij het voeren van goede gesprekken met de ouders. Bij de begeleiding vind ik belangrijk dat er goed naar een kind wordt gekeken. Waar staat dit kind in de ontwikkeling en wat is nu de volgende stap.

Wanneer een gastouder zich handelingsverlegen voelt gaan we samen kijken wat de onderliggende behoefte van een kind is of wat een kind met zijn gedrag wil zeggen. Ik ben van mening dat wanneer een kind opvallend gedrag laat zien dat het hiermee iets wil duidelijk maken en dan is het aan ons om te achterhalen wat dit is.



Waar gaat Gastouderbureau De 4 Blokken voor?

Ik gun ieder kind dat het zich maximaal ontwikkelt en dat ze hierdoor meer kansen en mogelijkheden hebben tot een gelukkig en zinvol leven.

Dit alles start met een zowel emotioneel als fysieke veiligheid. Pas wanneer een kind zich veilig voelt kan het zich het beste ontwikkelen. Kinderen ontwikkelen zich van nature maar door ze uit te dagen en ze dingen laten doen waar ze nog wat hulp bij nodig hebben ontwikkelen ze zich net even wat meer. Door kinderen niet te onderschatten en zoveel mogelijk zelf te laten doen wordt er gewerkt aan het zelfvertrouwen van een kind.

Voor een kind is het belangrijk dat alle partijen die op enige manier deelhebben aan de ontwikkeling van het kind met elkaar in gesprek gaan en te blijven. Het eerste aanspreekpunt hierin is de gastouder. Zowel de gastouder als een ouder kan contact met het gastouderbureau opnemen voor extra ondersteuning op het gebied van pedagogisch handelen.

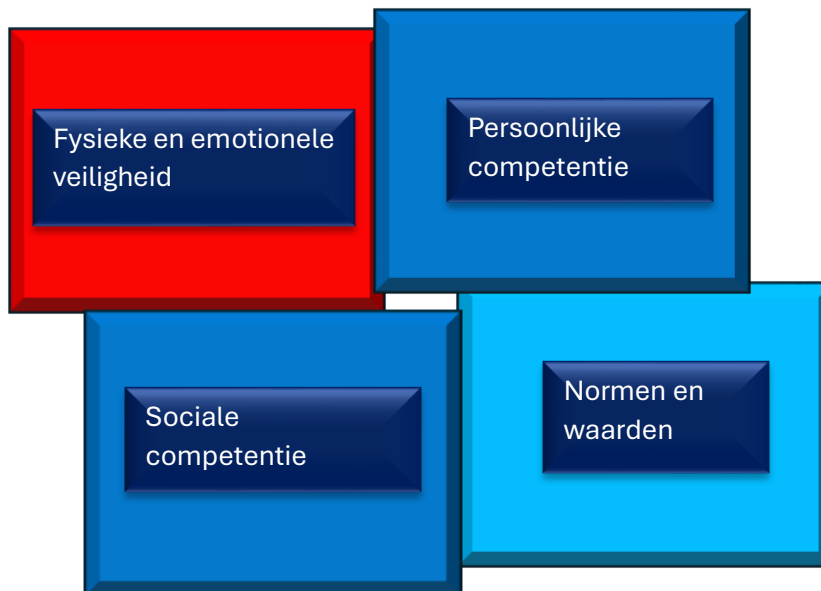
De ontwikkeling van een kind is geweldig om mee te maken maar vraagt wel steeds om aanpassingen. Dit zorgt voor anderen verwachtingen en behoeften van een kind.

4. Gastouders

De gastouders zijn degenen die het werkelijke werk doen en het verschil kunnen maken voor kinderen. Zij vangen de kinderen op en zijn de medeopvoeders voor de kinderen. Dit pedagogisch beleidsplan dient als leidraad voor hen en daarnaast heeft iedere gastouder ook een eigen pedagogisch werkplan. In dit werkplan beschrijft de gastouder hoe ze invulling geven aan hun werk als gastouder.

Om goede kinderopvang te bieden moeten gastouders vormgeven aan de 4 basisdoelen van Riksen en Walraven die de wet Kinderopvang stelt.

Dit zijn:



Om de vier basisdoelen goed uit te voeren zijn de zes interactievaardigheden van belang.

Zes interactievaardigheden

- Sensitief responsief
- Respect voor de autonomie van een kind
- Structuur en grenzen stellen
- Praten en uitleggen
- Ontwikkelingsstimulering
- Begeleiden van onderlinge interacties

4.1 Fysieke en emotionele veiligheid

Een kind ervaart emotionele veiligheid wanneer de omgeving vertrouwd is, wat het op een dag kan verwachten, welke regels er gelden en hoe de omgangsvormen zijn.

Naast de emotionele veiligheid moet de omgeving waarin het kind verblijft een veilige speelomgeving zijn.

Het is belangrijk dat een gastouder deze veiligheid biedt want hier wordt de basis gelegd voor groei en ontwikkelingsmogelijkheden. Een kind dat zich geborgen voelt zal zich beter ontwikkelen.

Hoe zorgt de gastouder voor fysieke en emotionele veiligheid

- Bij het starten van de opvang het kind **minimaal** twee keer te laten wennen.
- Op een warme en gevoelige manier reageren op een kind (sensitief responsief)
- Observeren. Wat heeft dit kind nodig. Een kindvolgsysteem kan dit ondersteunen.
- Respecteren wanneer een kind geen aandacht of troost wil (respect voor de autonomie van het kind)

4.2 Persoonlijke competenties

Om kinderen een goed fundament te geven voor de rest van hun leven moet een kind leren om op een verstandige manier problemen te kunnen oplossen, zelf redzaam te zijn en om kunnen gaan met veranderingen. Hiervoor heeft een kind persoonlijke kenmerken nodig zoals veerkracht, zelfstandigheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit.

Hoe zorgt de gastouder voor het maximaal ontwikkelen van een kind?

- Waarderen en benoemen dat wat het kind zelf heeft gedaan. Geven van een passend complimentje;
- Wachten tot het kind zelf niet verder kan en eventueel om hulp vraagt;
- Stellen van vragen aan het kind waardoor het weer verder kan;
- Wanneer de taak te moeilijk is dan in kleine stukjes knippen;
- Tegen een kleine vergoeding biedt het gastouderbureau een kindvolgsysteem aan. Het is aan de gastouder of ze hier aan deel wil nemen.

4.3 Sociale competenties

Het is voor een kind belangrijk dat het leert om met andere mensen om te gaan en rekening met hen leert houden. De opvang bij een gastouder is een “leerplaats”. Kinderen leren met elkaar om te gaan, samen te spelen, plezier te maken, ruzie te maken, elkaar te helpen, verdriet met elkaar te delen en samen te praten over ze meegemaakt hebben.

4.4 Overdragen van normen en waarden

Om een goed fundament te leggen is het belangrijk dat het goed gaat met het kind maar ook dat het kind in de toekomst bijdraagt aan het welzijn van anderen. Gedragsregels helpen eraan bij dat ieder tot zijn recht komt. Dit leren kinderen in het gezin waarin ze opgroeien en bij de gastouder.

Hoe zorgt de gastouder voor het goed overdragen van normen en waarden?

- Wanneer de gastouder bewust is dat kinderen leren van wat erom heen gebeurt of wordt gesproken;
- Gastouder beperkt zich tot kindgesprekken. Er wordt mét kinderen en ouders gesproken en niet over hen;
- Voorkeur gaat uit naar belonen in plaats van straffen. Dit werkt vele malen beter;
- Een gastouder ontkomt niet aan het corrigeren van kinderen. Dit gebeurt zoveel mogelijk met een “wel-boodschap”.

4.5 Zes interactievaardigheden

Hoe de pedagogisch doelen vorm krijgen is heel erg afhankelijk van hoe wij communiceren met kinderen. Dit is daarom ook heel bepalend voor de pedagogisch kwaliteit.

Hoe zorgt de gastouder voor het optimaal ontwikkelen van de sociale competenties?

- Ruimte bieden voor plezier, ruzie, verdriet e.d.
- Kinderen mee laten doen met groepsactiviteiten maar ook een kind alleen laten spelen wanneer het daar behoefte aan heeft;
- Wanneer de gastouder eerst even kijkt of het kinderen het zelf kunnen oplossen. Wanneer dit niet lukt kinderen hierbij te helpen door met ze in gesprek te gaan en samen proberen tot een oplossing te komen.
- Gastouder woorden geeft aan situaties waar een kind zelf nog geen woorden voor heeft.

Sensitief responsief

Op een warme en gevoelige manier reageren op een kind.

Respect voor de autonomie van het kind

Kind mag zijn wie het is, met zijn eigen kenmerken.

Structureren en grenzen stellen

Bij het stellen van grenzen leggen we de nadruk op wat wel mag. De "wel" boodschap. Op deze manier op een positieve manier richting geven aan het gedrag van een kind.

Praten en uitleggen

De kinderen krijgen "rijke taal" aangeboden. Dit betekent dat er zoveel mogelijk met kinderen gepraat wordt dat er gesprekjes uitgelokt worden.

Ontwikkelingsstimulering

Een kind kan zich maximaal ontwikkelen wanneer het uitgedaagd wordt. Kind helpen iets te doen wat eigenlijk nog een beetje te moeilijk is maar wel met hulp lukt (zone van de naaste ontwikkeling)

Begeleiden van onderlinge interacties

De gastouder kijkt eerst of de kinderen het zelf kunnen oplossen. Lukt dit niet dan helpt de gastouder daarbij zonder vooroordeel.

5. Ontwikkeling

Ieder kind ontwikkelt zich in zijn/haar eigen tempo, globaal wordt beschreven hoe een kind zich gemiddeld ontwikkelt.

De baby (0 tot 12 maanden)

Op deze leeftijd is het voor de baby belangrijk om aangeraakt te worden, veel geknuffeld te worden, visueel contact te hebben en geluiden te maken. In deze periode is een veilige en vertrouwde omgeving met zo minimaal mogelijke opvoeders, van belang.

In deze periode gaat een baby lachen, dit kan ontwikkeld worden door tegen de baby te lachen en tegen de baby te praten. Rond 3 maanden gaat de baby dingen proberen te pakken (grijpflex). Om dit te ontwikkelen kun je een speelgoedje met een belletje erin voor het gezichtje van de baby heen en weer bewegen.

De baby leert zich om te rollen, rechtop te zitten en te kruipen. Het is belangrijk om het omrollen te stimuleren dit doe je door je baby vaak genoeg op de buik te leggen. Door de baby op de buik te leggen leert de baby zich op te drukken en het is de starthouding voor het kruipen.

De baby kun je stimuleren in de ontwikkeling door met een speelgoedbeestje over de buik van de baby te lopen naar zijn gezichtje waarbij de baby het speelgoed kan pakken. Een spiegelspel stimuleert de baby. Ga hierbij voor de spiegel staan en beweeg een knuffeltje achter zijn/haar ruggetje of laat het naar zichzelf zwaaien. Rond 9 maanden vinden baby's liedjes erg leuk zoals "hop paardje hop". Plaatjes kijken en ze benoemen en het is helemaal leuk om een boekje te maken over het leven van het kindje.

De peuter (1 tot 2 jaar)

De peuter brabbelt en zegt misschien al papa en mama. Vanaf het eerste jaar begint het zijn/haar eerste woordjes te zeggen en te begrijpen. Dit wordt gestimuleerd door samen boekjes te lezen en het afmaken van zinnestjes. De peuter kan lopen en zal dit nu proberen uit te breiden met traplopen, springen en rennen. Het is nu leuk om spelletjes met het kindje te doen waarbij je het kindje moet "pakken" of waarbij het kindje jou moet "vangen". De peuter probeert te "schrijven" wat begint met krassen. Rond de twee jaar kan dat een rechte lijn en of een rondje zijn.

De peuter (van 2 tot 3 jaar)

Het kind zal nu zijn woordenschat uitbreiden tot ongeveer 300 woorden. Het gaat nu korte, goed opgebouwde zinnestjes praten. Dit is ook de tijd dat een kind de controle krijgt over zijn sluitspieren en gestimuleerd dient te worden om zindelijk te worden. Het kind krijgt interesse in het zelf poetsen van zijn tanden vanaf 1,5 jaar. Dit kan het echt zelf rond het 3e jaar.

De kleuter

Vanaf 4 jaar gaat een kind naar school waar de ontwikkeling wordt gestimuleerd. Na schooltijd moet het kind zich juist kunnen ontspannen. Ik vind het belangrijk dat dit in een huiselijke sfeer plaatsvindt. Waar bij wat drinken de kleuter zijn verhaal kwijt kan waarna hij heerlijk kan gaan spelen en daarbij zelf kan kiezen wat hij wil gaan doen. Door af en toe extra elementen toe te voegen kan de gastouder het spelen interessant houden. De gastouder dient wel activiteiten aan te bieden waarbij het kind zelf kan kiezen of hij/zij hieraan mee wil doen. Indien mogelijk moeten ook vriendjes en vriendinnetjes welkom zijn. De rol van de gastouder is hierbij ook om het "wel en wee" van het kind in de gaten te houden en te begeleiden.

Het basisschoolkind

In deze periode kan het kind steeds beter communiceren en krijgt een eigen visie. In deze fase is belangrijk dat het kind respect verdient van de gastouder en ook van anderen. De gastouder houdt het groepsproces in de gaten en is in staat in te springen op de behoeften van het kind.

6. Eisen aan een gastouder

Bij de gastouder moeten de volgende documenten aanwezig zijn en moeten bij een inspectie van de GGD, fysiek overhandigd kunnen worden:

- Geldige legitimatie zoals een paspoort, identiteitsbewijs, rijbewijs of verblijfsdocument waarop een burger servicenummer (BSN) staat vermeld. U moet 21 jaar of ouder zijn om een kind op te vangen.
- De gastouder moet bekend zijn met de meldcode kindermishandeling. Wanneer er een vermoeden bestaat van mishandeling is de gastouder verplicht dit zo spoedig mogelijk bij het gastouderbureau te melden.
- Registratie van de risico-inventarisatie, ongevallen registratieformulier, indien van toepassing een actieplan en een veiligheidsverslag.
- Geldig EHBO-certificaat volgens de richtlijnen van het Oranje Kruis.
- De gastouder heeft opleiding met een verzorgende achtergrond minimaal MBO 2 Zorg en Welzijn.
- Om de veiligheid van uw kind te waarborgen heb ik van alle gezinsleden boven de 18 jaar, waarvan het hoofdverblijf het adres van de gastouders is een verklaring "Omtrent het Gedrag" nodig. Een verklaring "Omtrent het Gedrag" wordt afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens en is te verkrijgen via de gemeente. Na afgifte vindt de screening continu plaats.

De gastouder houdt de ouders op de hoogte van haar bevindingen in de vorm van overdracht. Naast dat de gastouder een eigen pedagogisch werkplan heeft moet de gastouder bekend zijn met het pedagogisch beleidsplan van het gastouderbureau en handelt daar ook naar.

Vanaf 1 juli 2026 wordt het volgende van de gastouders verwacht:

- Gastouders volgen de ontwikkeling van hun opvangkinderen;
- Gastouders volgen 7 uur bijscholing (permanente educatie) per kalenderjaar;
- Gastouders volgen per aangesloten gastouderbureau 3 uur coaching per kalenderjaar
- Gastouders zijn aangesloten bij maximaal 2 gastouderbureaus. Gastouders die op 1 juli 2026 bij meer dan 2 gastouderbureaus zijn aangesloten, mogen de contracten uitdienen die ouders bij deze gastouderbureaus hebben;
- Gastouders die drie of minder kinderen opvangen hebben ook een achterwacht.

Vanaf 1 juli 2026 zijn gastouders verplicht om 7 uur bijscholing (permanente educatie) te volgen per kalenderjaar. Gastouders bepalen zelf hoe zij zich willen bijscholen, zolang dit aansluit bij het werk van gastouders. Denk bijvoorbeeld aan een training of Webinar over het volgen van de ontwikkeling van kinderen. Of door een boek of vakinhoudelijk tijdschrift te lezen over de ontwikkeling van kinderen.

6.1 Omgeving

- Er moet voldoende ruimte zijn om binnen en buiten te kunnen spelen en te slapen. Voor kinderen onder de 1,5 jaar moet een afzonderlijke slaapruiimte aanwezig zijn.
- Er mag niet gerookt worden in het bijzijn van de kinderen. Er mag in huis niet gerookt worden ook wanneer er geen kinderen aanwezig zijn.
- Kinderen mogen niet alleen gelaten worden met een huisdier
- Er mag geen alcohol worden genuttigd vooraf en tijdens de opvang.
- Er moet op iedere verdieping een werkende rookmelder aanwezig zijn.
- Schoonmaakmiddelen moeten zijn opgeborgen op een onbereikbare plek voor de kinderen.
- Er moet variatie zijn aan speelgoed om de ontwikkeling en creativiteit van het kind te stimuleren. Rekening houdend met de verschillende leeftijden.
- Er moeten stopcontactbeveiligers aanwezig zijn, wanneer de stopcontacten lager zijn aangebracht dan 1,50 meter.
- Er moeten traphekjes aanwezig zijn wanneer kinderen jonger dan 3 jaar worden opgevangen.
- Er mogen geen giftige planten aanwezig zijn.
- De tuin moet afgesloten kunnen worden en bij aanwezigheid van een vijver moet deze afgedekt kunnen worden.

Dit zijn de criteria die minimaal geregeld moeten zijn. Voor aanvang van de opvang van kinderen maken we samen met een gastouder een risico-inventarisatie.

6.2 Aantal maximaal op te vangen kinderen

Het aantal kinderen dat een gastgezin mag opvangen is wettelijk vastgelegd.

De hierna te noemen aantal is inclusief eigen kinderen en de aanwezige vriendjes en vriendinnetjes.

- ✓ Maximaal 2 kinderen jonger dan 1 jaar
- ✓ Maximaal 4 kinderen jonger dan 2 jaar
- ✓ Maximaal 5 kinderen jonger dan 4 jaar

Het maximaal aantal op te vangen kinderen jonger dan 13 jaar is 6.

7. Meldcode kindermishandeling

In ons land sterft er iedere week een kind aan mishandeling. Het houdt niet op, niet vanzelf.

Dit is dan ook de reden dat de gastouders en het gastouderbureau nauw met elkaar moeten samenwerken om dit tot het minimale te beperken.

De gastouders zijn in het bezit van een document waarin wordt aangegeven hoe ze dienen te handelen bij een vermoeden kindermishandeling of huiselijk geweld. De gastouder dient bij een vermoeden van een moeilijke opvoedingssituatie contact op te nemen met de bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau. Zij is Aandachtsfunctionaris voor huiselijk geweld & kindermishandeling.

De gastouders zijn in het bezit van een document waarin de stappen van de meldcode kindermishandeling staan beschreven. Om de gastouders alert te houden voor kindermishandeling zal er tijdens de coachgesprekken regelmatig over gesproken worden.

Als Aandachtsfunctionaris zie ik meer in voorkomen dan in genezen. Het begint bij mij bij een situatie waarin de opvoedingssituatie onder druk komt te staan. Denk hierbij aan een scheiding van de ouders, financiële problemen, te weinig tijd om het kind voldoende te begeleiden e.d.

Het begint wanneer een gastouder zich zorgen maakt om een kind of een gezin. Wanneer een gesprek niet tot de mogelijkheden behoort kan de gastouder starten met het verzamelen van feitelijke informatie.

Naast de meldcode is er ook meld-, overleg- en aangifteplicht (MOA). Wanneer een gastouder constateert dat een collega gastouder iets doet wat onder kindermishandeling kan worden verstaan dan moet ze hierover contact opnemen met de houder van het gastouderbureau. Bij Gastouderbureau De 4 Blokken is de houder Aletta Kuiper.

Wanneer een gastouder merkt dat Aletta Kuiper als houder dingen doet die onder kindermishandeling vallen moet er contact opgenomen worden met de Vertrouwensinspecteur (telefoonnummer 0900 1113111).

De gastouders zijn verplicht om persoonlijke informatie niet anders te delen dan met de bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau waarbij de ouders zijn aangesloten en extern betrokken partijen zoals VeiligThuis. De gastouder dient rekening te houden met de privacy van de direct betrokkenen en het kind.

Het gastouderbureau verplicht zich tot het vastleggen van alle gesprekken en zorgt voor registratie. De verslagen en de registratie zullen beveiligd worden opgeborgen.

In de bijlage treft u de sociale kaart aan.

8. Gastouderbureau De 4 Blokken

De rol van mijn bureau is het bemiddelen, begeleidende, adviserende, ondersteunende, controlerende rol en de kassiersfunctie.

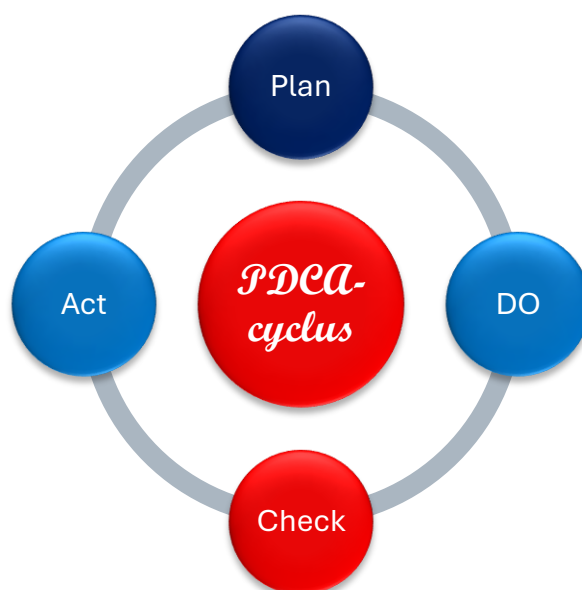
Ik ga op zoek naar gastouders die het meest passend zijn bij het kind en de ouders. Een kind mag in ieder geval twee keer twee uur proefdraaien bij de gastouder. De gastouder mag deze uren wel in rekening brengen. Ik begeleid de opvang en treed indien nodig op als adviseur. Ik sta ten dienste van de gastouders en ouders om de opvang zo soepel en probleemloos mogelijk te laten verlopen.

8.1 Coaching

Minimaal drie keer per jaar vindt er een coachgesprek plaats met de gastouder door een pedagogisch coach. Aletta Kuiper, houder van Gastouderbureau De 4 Blokken is pedagogisch coach en neemt deze rol op zich. De coaching vindt plaats tijdens een bezoek maar kan ook telefonisch. Het uitgangspunt voor de coaching zijn de vier basisdoelen voor goede kinderopvang. Om de vier basisdoelen vorm te geven coach ik op de zes interactievaardigheden. Om inzicht te krijgen in wat er onder de zes interactievaardigheden valt gebruik ik de Kijkwijzer van de Tink-training. Een gastouder mag ook een persoonlijk doel inbrengen.

Bij Gastouderbureau De 4 Blokken hebben de gastouders, tegen een geringe vergoeding, de mogelijkheid om deel te nemen aan het kindvolgsysteem, PeuterPlusPlan. Tijdens de coaching worden de kinderen besproken en wordt er bij iedere kind gekeken wat dit kind nodig heeft en wat de gastouder nodig heeft om dit goed te begeleiden. Hier kunnen ook coachingspunten uit naar voren komen.

De coaching vindt plaats volgens de PDCA-cyclus (Plan-do-check en act cyclus). Dit helpt bij continu verbeteren van de werkzaamheden.



Plan => Waar ga je mee aan de slag;

Do => Aan de slag met de plannen;

Check => at ging er goed, wat ging er nog niet zo goed. Wat heeft de gastouder nodig om de plannen goed uit te kunnen voeren;

Act => Plannen aangepast voor verdere verandering.

Tijdens het bezoek kijk ik of de richtlijnen van de GGD worden nageleefd. Met de ouders wordt minimaal 1 keer per jaar een evaluatiegesprek gehouden. Dit kan telefonisch plaatsvinden maar ook fysiek wanneer de ouder of gastouder hier de voorkeur aangeeft. De gesprekken met de gastouders en vraagouders leg ik schriftelijk vast. Minimaal één keer per jaar organiseer ik een thema-avond. Hier zorg ik voor informatie over de ontwikkeling van het kind zoals de motoriek, spelmogelijkheden en brainstormsessies ter bevordering van professionalisering en intervisie avonden.

Mijn bureau zorgt voor de ontvangsten van de vraagouders en de uitbetalingen aan de gastouders. Ik werk zowel met een vast contract, vaste uren per maand, en een flexibel contract, waarbij de opvanguren minimaal twee volledige weken vooraf bij de gastouder bekend dienen te zijn. De gastouder stuurt na de laatste opvangdag van de maand de uren door naar de ouder ter goedkeuring. De ouder krijgt 2 dagen de tijd om de uren te controleren en indien nodig hierop te reageren. Als er een reactie wordt gegeven ontvangt de gastouder hierover automatisch bericht via Portabase. Wanneer de gastouder akkoord gaat met de reactie kan de gastouder de uren opnieuw insturen. Na 2 dagen, zonder akkoord of reactie, worden de uren automatisch goedgekeurd en ontvangt de ouder een factuur die binnen 5 dagen betaald moet worden. Het is ook mogelijk om de factuur automatisch te laten incasseren. Wanneer de factuur betaald is kan ik de gastouder uitbetalen. Bij twee maanden achterstand ben ik genoodzaakt de kinderopvang te beëindigen.

Wanneer het bedrag niet binnen 5 dagen na de verzenddatum van de factuur is bijgeschreven op het bankrekeningnummer van het gastouderbureau ontvangt de ouder een berichtje/telefoontje om de ouder hierop te attenderen. Is het bedrag niet binnen 8 dagen, na de verzending van de factuur, binnen, dan ontvangt de ouder een officiële herinnering per e-mail. Hier wordt € 5 extra voor in rekening gebracht. De ouder ontvangt maximaal 3 keer per kalenderjaar een berichtje/telefoontje om de ouder erop te attenderen dat het bedrag nog niet binnen is. Vanaf de 4e keer ontvangt de ouder meteen een officiële herinnering met extra kosten.

Indien de ouder zijn betalingsverplichtingen niet op tijd nakomt, kan het gastouderbureau de gastoudervergoeding over de betreffende maand niet uitbetalen aan de gastouder. Wanneer de ouder binnen 3 dagen na het versturen van de herinnering nog niet heeft betaald, zal de opvang tijdelijk stopgezet worden en wordt het gemiddelde aantal uren van de laatste 2 maanden in rekening gebracht. Wanneer de ouder het achterstallige bedrag heeft betaald kan het gastouderbureau overgaan tot uitbetalen van vergoeding aan de gastouder en zal de opvang weer starten.

Het opzeggen van het contract dient schriftelijk, per e-mail, plaats te vinden bij de gastouder én Gastouderbureau De 4 Blokken.

Hierbij is sprake van een opzegtermijn van 1 volledige kalendermaand.

8.2 Risico-inventarisatie

Jaarlijks controleer ik de woning van de gastouder op veiligheid en gezondheid. Hiervan wordt een risico-inventarisatie gemaakt. Met deze risicoanalyse kijk ik hoe groot de kans is dat iets zich voordoet en wat de ernst daarvan is. Alle zowel kleine als grote ongevallen worden geregistreerd. Op basis van de risico-inventarisatie en bij het plaatsvinden van grote of kleine ongevallen maak ik een actieplan op, om in de toekomst ongevallen te voorkomen of te minimaliseren. Op de naleving hiervan controleer ik jaarlijks in de vorm van een (on)aangekondigd bezoek.

9. Klachten

Ik doe mijn best om de kinderopvang zo gemakkelijk en plezierig voor je te laten verlopen. Ik stel het erg op prijs wanneer je mij laat weten wanneer de gastouder of ik niet aan je verwachting voldoet. Je onvrede zie ik als een kans om het proces of de handelswijze te verbeteren. Vanuit dit oogpunt is je feedback voor mij belangrijk. Je kunt mij dit telefonisch of per e-mail laten weten. Vaak is een gesprek voldoende om je onvrede weg te nemen.

Wanneer je ontevredenheid verder gaat en het daardoor komt tot het indienen van een klacht, dan sta ik garant voor een correcte afhandeling. Ik bied hiervoor 2 mogelijkheden, de interne en de externe route.

9.1 Klachtenregeling

In het kader van de Wet Kinderopvang heb ik een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling geeft een beschrijving van de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De voorkeur gaat er naar uit om je klacht eerst te bespreken met de gastouder. Wanneer dit voor jou niet tot een bevredigende oplossing leidt kun je mij dit schriftelijk of per e-mail laten weten (info@gastouderbureau4blokken.nl). Het indienen van een klacht moet binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht te worden ingediend. 2 maanden wordt hierbij als redelijke termijn gezien. Ik neem zo spoedig mogelijk contact met je op in ieder geval uiterlijk 4 weken na ontvangst van je klacht. Hierin is de ontvangstdatum leidend. Wanneer de klacht over een vermoeden van kindermishandeling gaat dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Wanneer de interne procedure niet leidt tot een voor jouw bevredigende oplossing dat kun je contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor informatie, advies of bemiddeling. In sommige gevallen kun je rechtstreeks je klacht indienen bij de Geschillencommissie wanneer van jou redelijkerwijs niet kan worden verlangd om onder de gegeven omstandigheden een klacht bij mij in te dienen. Ook wanneer je klacht niet binnen 6 weken na de ontvangstdatum tot afhandeling heeft geleid kun je je klacht aan hen voorleggen. De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht bij Gastouderbureau De 4 Blokken te zijn ingediend bij de Geschillencommissie. Hun reglement vind je [hier](#).

9.2 Hoe ziet een officiële klacht eruit?

Een officiële klacht stuur je schriftelijk in. De volgende punten moeten hierin vermeld staan:

- Gegevens ouders
- Gegevens kind
- Datum van indiening
- Waar heeft de klacht betrekking op
- Datum en tijdstip van het voorval
- Wat is de ernst van het voorval (laag, midden of hoog)
- Hoe vaak komt het voorval voor (incidenteel, regelmatig of structureel)
- Wie zijn er betrokken bij het voorval?
- Feitelijke omschrijving van het voorval
- Wie heb je hierover gesproken en wat is het resultaat
- Hoe zou je de klacht opgelost willen zien?
- Handtekening

9.3 Behandeling van de klacht

Wat mag je van mij verwachten?

- Ik draag zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van je klacht.
- Je ontvangt van mij een schriftelijk bevestiging van je klacht.
- Tijdens de afhandelperiode hou ik je op de hoogte over de voortgang.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt er een onderzoek ingesteld.
- Wanneer de klacht over de gastouder gaat wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- Ik bewaak de procedure en de termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. Wanneer dit het geval is breng ik je daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken na de ontvangstdatum afgehandeld.
- Je ontvangt dan een schriftelijk en onderbouwd oordeel over de klacht. Afspraken worden concreet weergegeven en er wordt een termijn vermeld waarbinnen eventuele maatregelen gerealiseerd zijn.

9.4 Definities

Organisatie:	Gastouderbureau De 4 Blokken
Gastouder:	Degene bij de opvang verricht
Klachtenbehandelaar:	Aletta Kuiper
Ouder:	Een persoon die gebruik maakt of gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Gastouderbureau De 4 Blokken, voor opvang van zijn/haar kinderen.
Klager:	De ouder (verzorger) die klacht indient.
Klacht:	Schriftelijk uiting van ongenoegen
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt “elektronisch” verstaan, tenzij de wet zich hiertegen verzet.

Adressen

Klachtenloket Kinderopvang
Postbus 96802
2509 JE Den Haag
Telefoon: 0900 1877
E-mail: info@klachtenloket-kinderopvang.nl

Geschillencommissie kinderopvang
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Bezoekadres: Bordewijklaan 46, Den Haag
Telefoon: 070 3105310

Bijlage: Sociale kaart van Groningen

Organisatie : Politie alarmnummer (bij noodsituaties)
Telefoonnummer: : 112

Organisatie : Crisisdienst Regionale Bureau Jeugdzorg Groningen
Telefoonnummer : 050 52 39 200

Organisatie : **Gastouderbureau De 4 Blokken**
Contactpersoon : Aletta Kuiper
Adres : Peppeling 61, Hoogezand
Telefoonnummer : 06 33 16 61 68
E-mailadres : info@gastouderbureaude4blokken.nl

Organisatie : **Veilig Thuis Groningen**
Adres : Leonard Springerlaan 13
Telefoonnummer : 0900 123 12 30
E-mailadres : inf@veiligthuisgroningen.nl

Organisatie : **Algemeen Maatschappelijk Werk Groningen**
Telefoonnummer : 050 31 26 123
E-mailadres : info@mjd.nl

Organisatie : **Bureau Jeugdzorg Groningen**
Adres : Waterloolaan 1
Telefoonnummer : 050 523 9200
E-mailadres : info@bjzgroningen.nl

Organisatie : **Politie (ook sociale jeugd- zedenzaken) (in de regio)**
Telefoonnummer: :112

Organisatie : **Centrum voor Jeugd en Gezin Hoogezand**
Adres : Molendijk 17, Hoogezand
Telefoonnummer : 050 36 74 991

Organisatie : **Vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs**
Telefoonnummer : 0900 – 11 13 111

Organisatie : **Landelijk Bureau Stichting De Kindertelefoon**
Adres : Lucasbolwerk 7, 3512 EG Utrecht
Telefoonnummer : 0800 0432
E-mailadres : landelijkbureau@kindertelefoon.nl

Organisatie : **Elker (Jeug- en opvoedhulp)**
Adres : Haydenlaan 6, 9722 CH Groningen
Telefoonnummer : 050 523 94 94

Organisatie : **OCRN (multidisciplinaire hulpverlening)**
Adres : Paterswoldseweg 802, 9728 BM Groningen
Telefoonnummer : 050 750 13 49

