

Gastouderbureau
DE 4 BLOKKEN
Bemiddeling tussen vraag- en gastouder

Pedagogisch Beleidsplan

Pedagogisch beleidsplan
Versie: 8.0
Datum: 27 augustus 2018

Gastouderbureau De 4 Blokken, Peppeling 61, 9603 HK Hoogezand. Telefoonnummer 06 33 166 168,
E-mail: info@gastouderbureaude4blokken.nl Website: www.gastouderbureaude4blokken.nl Bank
ABNAMRO nummer 0588 6673 74 t.n.v. Gastouderbureau de 4 Blokken LRKP nr. 803845947 Kvk:
60227982



INHOUDSOPGAVE **BLZ.**

Voorblad

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
2. Visie	2
3. Gastouders	3
3.1 Doelen van de wet op de kinderopvang.....	3
3.1.1 Fysieke en emotionele veiligheid	3
3.1.2 Persoonlijke competentie	3
3.1.3 Sociale competentie	3
3.1.4 Normen en waarden	4
3.2 Ontwikkeling.....	4
3.3 Eisen	6
3.4 Omgeving	6
3.5 Hoeveel kinderen mag er opgevangen worden	7
3.6 Meldcode voor het vermoeden van kindermishandeling	7
4. Gastouderbureau	8
5. Klachtenregeling	9
7. Risico-inventarisatie	12



1. Inleiding

Gastouderbureau De 4 blokken is een bemiddelingsbureau dat zich bezig houdt met de bemiddeling tussen ouders en gastouders. Dit geldt voor kinderen van 6 weken tot aan het eind van de Basisschool.

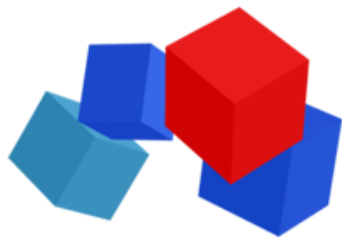
Onder ouders wordt iedereen verstaan die verantwoordelijk is voor de opvoeding van een kind of van kinderen.

Mijn bureau staat voor veiligheid van uw liefste bezit. Onder veiligheid versta ik niet alleen de lichamelijke veiligheid maar vooral de emotionele veiligheid. Het kind kan zich volledig ontwikkelen in een omgeving waar het geliefd is. Daarnaast vind ik het belangrijk dat het kind gestimuleerd wordt in zijn/haar ontwikkeling. Waarbij uw kind zich kan ontwikkelen op de manier die bij uw kind past.

Dit pedagogisch beleidsplan geldt als rode draad voor het handelen van de gastouders en het bemiddelingsbureau. Dit plan is geschreven om ouders een beeld te geven van wat ze van de gastouders en mijn bureau kunnen verwachten.

Met dit plan kunnen ouders zien waarop ik gastouders selecteer. Tevens is dit plan bedoeld om mijn visie uit te dragen met betrekking tot het opvoeden van kinderen.

Mijn bureau gaat op zoek naar de meest passende gastouder, waardoor er wordt gestreefd naar een volledige samenhang tussen ouders, kind, gastouder en bemiddelingsbureau. Dit is ook de link naar mijn naam. Het samenbrengen van verschillende blokken in een harmonieuze vorm. Om dit te bewerkstelligen moet er sprake zijn van een open communicatie en opbouwende feedback.



2. Visie

Belangrijk vind ik een veilige omgeving, waarbij lichamelijke en emotionele veiligheid altijd voorop moeten staan. Naast de natuurlijke ontwikkeling van het kind vind ik het belangrijk dat kinderen uitgedaagd worden in hun ontwikkeling en het bevorderen van zijn/haar zelfvertrouwen. Dit kan met behulp van speelgoed, spel, knutselen e.d. maar ook door het goede voorbeeld te geven.

Ik zie de samenspraak tussen ouders, eventueel het kind, de gastouders en het gastouderbureau als één geheel die naadloos op elkaar moeten aansluiten. Dit kunnen we bereiken door met elkaar in gesprek te zijn en te blijven. Door mijn ervaring als coach kan ik een bijdrage leveren bij het zoeken naar de onderliggende behoeften van de ouders en gastouders.

De ontwikkeling van het kind zorgt steeds voor andere verwachtingen en behoeften voor de opvang. Door dit tijdig te signaleren en bespreekbaar te maken kunnen de ouders en gastouder één geheel blijven vormen, wat ten goede van het kind komt.



3. Gastouders

De gastouder zorgt voor kinderopvang waarbij het pedagogisch beleidsplan als leidraad geldt. Dit moet zorgen voor veiligheid, bescherming, ontwikkelings- en groeimogelijkheden.

3.1 Doelen van de Wet Kinderopvang

De gastouders moeten vorm geven aan de 4 doelen die de Wet Kinderopvang stelt.

Dit zijn:

- Fysieke en emotionele veiligheid
- Persoonlijke competentie
- Sociale competentie
- Normen en waarden.

3.1.1 Fysieke en emotionele veiligheid

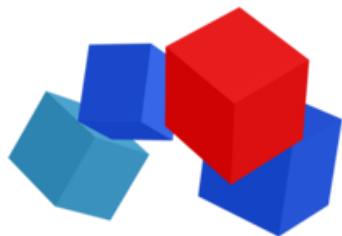
De gastouder moet een basis kunnen leggen voor groei en ontwikkelingsmogelijkheden. Veiligheid en geborgenheid zorgen ervoor dat een kind zich kan ontspannen en zichzelf kan zijn. Een kind moet zich geborgen voelen. Dit is de basis voor de ontwikkeling. Een gastouder moet in staat zijn om de behoefte van een kind te herkennen en daarop in te spelen, ook moet ze er voor zorgen dat het contact tussen de kinderen in goede banen wordt geleid. Daarnaast moet de gastouder er steeds alert op zijn dat haar huis veilig is om kinderen op te vangen. Eén keer per jaar voer ik een risico-inventarisatie uit bij de gastouders en natuurlijk let ik op de veiligheid bij huisbezoeken aan de gastouders.

3.1.2 Persoonlijke competentie

De gastouder stimuleert de ontwikkeling van het kind door een omgeving te creëren waarin de zelfstandigheid van een kind wordt aangemoedigd. Het creëren van een positief zelfbeeld en het ontwikkelen van zelfvertrouwen. De gastouder draagt bij aan de persoonlijke competenties door het observeren van de kinderen. Op deze manier kan ze inzichtelijk krijgen waar het kind mee bezig is en kan daar bij aansluiten. De gastouder moedigt de kinderen aan om te bewegen waardoor het verschillende bewegingen leert. Bewegen heeft een goede uitwerking op de fysieke en mentale gesteldheid van een kind. Daarnaast heeft het een sterke invloed bij het leren van de taal. Door middel van het zingen van liedjes, leren kinderen begrippen als onder, boven, naast, ogen, oren e.d. Daarnaast is het ook belangrijk dat een gastouder veel met de kinderen praat. Bij baby's moet de gastouder benoemen wat ze aan het doen is. Hierdoor kunnen kinderen betere verbanden leggen tussen de woorden en de handelingen die daarbij horen. Ook het lezen van boekjes is belangrijk voor de taalontwikkeling.

3.1.3. Sociale competenties

Kinderen zijn van nature sociaal en oefenen al heel jong hun sociale vaardigheden. Dit doen ze door de ouders in hun omgeving te imiteren en in hun omgang met andere kinderen. De gastouder bevordert de sociale competenties bij kinderen. Dit door ze te leren om samen te spelen, op te ruimen, delen, op hun beurt wachten maar ook door het helpen luisteren naar andere kinderen en andere kinderen te helpen. Bij een conflict zal de gastouder kijken hoe de kinderen dit samen oplossen en wanneer dit nodig is zal zij hen hierin begeleiden. Een gastouder begeleidt nieuwe kinderen en zorgt voor een harmonieuze groepsvorming.



3.1.4 Normen en waarden

Een kind is een onderdeel van een groter geheel. De gastouder leert de kinderen hoe ze zich in het groter geheel behoren te gedragen en geeft consequent aan wat zij belangrijk vindt. De gastouder geeft hierin het goede voorbeeld. Door liefdevol uit te leggen wat goed is en wat niet en hierin duidelijk haar of zijn grenzen aan te geven. Het gewenste gedrag en de eigenwaarde van kinderen wordt aangemoedigd door het geven van complimentjes en door beloning.

3.2 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 (grijpreflex). 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.

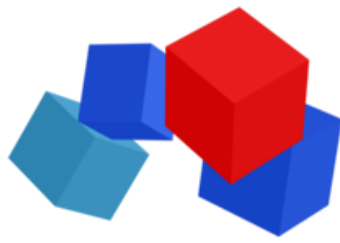
De baby kun je stimuleren in de ontwikkeling door met een speelgoedbeestje over de buik van de baby te lopen naar zijn gezichtje waarbij de baby het speelgoed kan pakken. Een spiegelspel stimuleert de baby. Ga hierbij voor de spiegel staan en beweeg een knuffeltje achter zijn/haar ruggetje of laat het 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 zinnen.

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 zinnen 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.

Van de gastouders worden verwacht dat zij algemeen beschaafd Nederlands (ABN) spreken en zich mondeling goed kan uitdrukken waardoor er een open communicatie ontstaat. Van de gastouders wordt verwacht dat zij om kunnen gaan met opbouwende kritiek en open staan voor de mening van de ouders als van het gastouderbureau.



3.3 Eisen

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 service nummer (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.

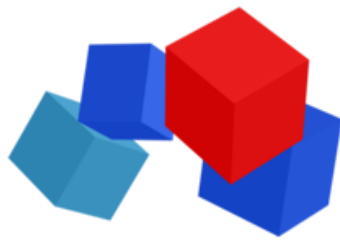
De gastouder houdt de ouders op de hoogte.

De gastouder is bekend met het pedagogisch beleidsplan en handelt daar ook naar.

3.4 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.



3.5 Hoeveel kinderen mag er opgevangen worden?

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.

3.6 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 contact op te nemen met de bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau. De gastouder verzamelt feitelijke informatie.

De gastouders zijn in het bezit van de meldcode kindermishandeling. Om de gastouders alert te houden voor kindermishandeling zal er jaarlijks een bijeenkomst zijn om de informatie weer op te frissen, dit kan gepaard gaan met uitnodigen van externe partijen die hier in betrokken kunnen worden.

De gastouders zijn verplicht om persoonlijke informatie niet anders te delen dan met de bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau en extern betrokken partijen. 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 I treft u de sociale kaart aan.



4. 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 proef draaien 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.

Minimaal één keer per jaar breng ik zowel aangekondigd als onaangekondigd een bezoek aan de gastouders voor een gastoudergesprek. 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. De gesprekken met de gastouders en vraagouders leg ik schriftelijk vast. Minimaal 1 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 en gastouderbureau De 4 Blokken.

Hierbij is sprake van een opzegtermijn van 1 volledige kalendermaand.



5. Ben je niet tevreden?

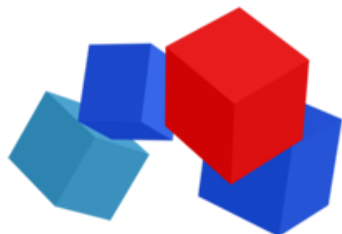
Ik doe mijn best om de kinderopvang zo gemakkelijk en plezierig voor je te laten verlopen. Ik stel het erg op prijs wanneer je mij laat weten wanneer de gastouder of ik niet aan je verwachting voldoe. Je onvrede zie ik als een kans om het proces of de handelwijze te verbeteren. Vanuit dit oogpunt is 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.

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@gastouderbureaude4blokken.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](#).



Hoe ziet een officiële klacht eruit?

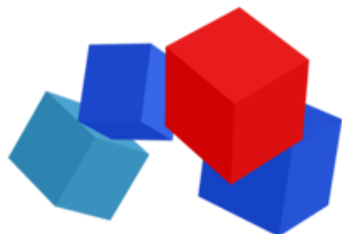
Een officiële klacht stuur je schriftelijk in. De volgende punten moeten hierin vermeld staan:

- 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?
- Feitelijk omschrijving van het voorval
- Wie heb je hierover gesproken en wat is het resultaat
- Hoe zou je de klacht opgelost willen zien?
- Handtekening

Behandeling van de klacht

Wat mag je van mij verwachten?

- Ik draag zorg voor de inhoudelijk 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.



Gastouderbureau DE 4 BLOKKEN

Bemiddeling tussen vraag- en gastouder

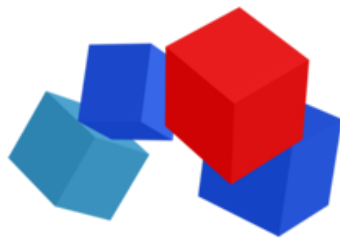
Definities

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 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



7. 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.