



Regelgeving gastouderbureau

INHOUDSOPGAVE		<u>blz</u>
	Inleiding	3
1	Doelstelling	3
2	Bemiddelingsprocedure	3
2.1	Aanmelding vraag- en gastouder	
	3	
2.2	Inschrijvingsprocedure gastouder	3
2.2.1	Intakegesprek gastouder	3
2.2.2	Vragenlijst	4
2.2.3	Risico-inventarisatie	4
2.2.4	Selectie	4
2.2.5	Overeenkomst tussen gastouder en bureau	6
2.3	Inschrijvingsprocedure vraagouder	6
2.3.1	Intakegesprek vraagouder	6
2.3.2	Overeenkomst tussen vraagouder en bureau	6
2.4	De bemiddeling van vraag- en gastouder	6
2.4.1	Kennismaking en koppelingsgesprek tussen vraag- en gastouder	6
2.4.2	Overeenkomst tussen vraag- en gastouder	6
2.5	Evaluatie	7
2.6	Beëindiging van de opvang	7
2.6.1	Beëindiging van de opvang vanwege uitblijven betaling	7
2.6.2	Beëindiging van de opvang vanwege risico's voor gastouder of andere gastkinderen t.g.v. gedrag van kind of ouder	7
3	Begeleidende functie	8
3.1	Deskundigheidsbevordering gastouders	8
3.2	Individuele gastoudercontacten	8
3.3	Contacten vraagouders	8
3.4	Evaluatie van de opvang	8
3.5	Informatieverstrekking	8
4	Kassiersfunctie	8
4.1	De kosten voor vraagouders	9
4.2	De verdiensten van gastouders	9
4.3	Betalingsregeling	9
4.3.1	Ziekte	9
4.3.2	Vakantie	10
4.3.3	Vrije dag	10
4.3.4	Algemene en christelijke feestdagen	10
4.3.5	Zwangerschaps- en ouderschapsverlof	10
4.3.6	Brengen naar en halen van peuterspeelzaal of school	10
4.3.7	Ruilen van dag binnen dezelfde week	10
4.3.8	Berekening van uren bij flexibele opvang	11
4.3.9	Procedure bij het uitblijven van betaling door vraagouders	11
4.3.10	Annuleringskosten	11
4.4	Registratie en accordering uren gastouderopvang via de Portal	11
5	Overige informatie	12
5.1	Opvangbenodigheden	12
5.2	Verzekeringen	12
5.3	Opvangen van een ziek kind	12
5.4	Vervanging van de gastouder	12
5.5	Privacyreglement	12
5.5.1	Foto- en video-opnames van een gastkind	12
5.6	Klachtenreglement	13
5.7	Antidiscriminatiecode	13
5.8	Uitgangspunten m.b.t. ongewenste intimiteiten, agressie en discriminatie	13
5.9	Kwaliteit	13
5.10	Melding van ongevallen en calamiteiten	14
5.11	Oudercommissie	14
	Richtlijnen voor de verzorging en begeleiding van de kinderen	14
	Kosten voor vraagouders en Vergoeding gastouders	15

INLEIDING

Een groep ouders kiest bewust voor opvang door een gastouder vanwege de kleinschalige, huiselijke en flexibele opvang.

Het gastouderbureau bemiddelt tussen de ouder die opvang vraagt (de vraagouder) en de ouder die opvang aanbiedt (de gastouder). Aanbod en vraag worden via het gastouderbureau met elkaar vergeleken en, waar deze goed bij elkaar passen, aan elkaar gekoppeld. Onder supervisie van het bureau worden de afspraken t.a.v. de opvang tussen gast- en vraagouder besproken en vastgelegd. Het gastouderbureau ziet er vervolgens op toe, dat de door de gastouder geboden opvangsituatie voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen. De gast- en vraagouder zijn samen verantwoordelijk voor de afspraken over en de uitvoering van de opvang binnen de door het bureau gestelde regelgeving. In het najaar van 1996 is de regelgeving vastgesteld, die in 2010 en 2011 is bijgesteld n.a.v. de veranderde regelgeving betreffende gastouderopvang in de Wet Kinderopvang. Om de kwaliteit te waarborgen, zal er tweejaarlijks, geïntegreerd in de vragenlijst t.b.v. de jaarevaluatie, een tevredenheidsonderzoek worden gehouden onder vraag- en gastouders. Op basis van de uitkomst zal, indien nodig, in overleg met ouderraad, management en bestuur de regelgeving worden aangepast.

1 DOELSTELLING

Het gastouderbureau stelt zich ten doel een bemiddelende en begeleidende functie te vervullen met betrekking tot de opvang en verzorging van kinderen van 0 tot 12 jaar door gastouders. Tevens vervult ze de kassiersfunctie.

Onder bemiddelende functie wordt verstaan dat de vraag van ouders naar opvang voor hun kind en het aanbod van gastouders om een kind op te vangen, bij elkaar worden gebracht. De begeleidende functie van het gastouderbureau houdt in, dat ten behoeve van zowel de vraag- als de gastouder een bijdrage wordt geleverd aan de kwaliteit en continuïteit van de opvang van kinderen. De gastouders werken volgens de uitgangspunten van het algemeen pedagogisch beleid van de Stichting en worden ondersteund bij hun werkzaamheden.

De concrete vertaling van dit beleid is vastgelegd in het werkplan.

Het bureau vervult de kassiersfunctie in opdracht van de bij het gastouderbureau geregistreerde personen. Dit betekent dat de betalingen via het bureau gaan en een eenheid in tarieven wordt gewaarborgd.

2 BEMIDDELINGSPROCEDURE

2.1 AANMELDING VRAAG- EN GASTOUDER

Aanmelding als vraagouder bij het gastouderbureau gebeurt schriftelijk na toezending van informatie en een aanmeldingsformulier. (Handboek Documenten A1) Aanmelding als gastouder gebeurt telefonisch of per mail, waarna informatie wordt toegestuurd.

Het telefoonnummer van het Gastouderbureau is 06 525 23 185 /050 5343806.

Bij afwezigheid van de medewerker op het vaste nummer wordt automatisch doorgeschakeld naar het Centraal Bureau.

2.2 INSCHRIJVINGSPROCEDURE GASTOUDER

2.2.1 Intakegesprek gastouder

Na aanmelding bij het gastouderbureau wordt de gastouder thuis bezocht door de bemiddelingsmedewerker.

Dit intakegesprek bij de gastouder thuis biedt de gelegenheid om nader kennis te maken met de aspirant gastouder en de plaats van opvang en verzorging. Tevens wordt nadere informatie gegeven over de werkwijze van het bureau.

2.2.2 Vragenlijst

Tijdens bovengenoemd huisbezoek wordt een intake-formulier ingevuld. (Handboek Documenten GOB 8) Op dit formulier worden gegevens geregistreerd die van belang zijn voor de opvang en verzorging van kinderen, zoals:

- diploma
- beschikbare tijd
- ervaring
- voorkeur voor een bepaalde leeftijdsgroep
- ideeën m.b.t. verzorging en opvoeding
- motivatie
- geschiktheid van de woning
- wel/niet rokend
- wel/geen huisdieren aanwezig
- levens- of geloofsovertuiging

Tevens wordt het formulier Inventarisatie geschiktheid accommodatie gastouders ingevuld (Handboek Documenten GOB 9A)

2.2.3 Risico-inventarisatie

Alvorens een nieuwe gastouder begint met de opvang, worden de ruimten waar de gastkinderen tijdens de opvang verblijven, gecontroleerd op het gebied van veiligheid en hygiëne. Hiervan wordt een uitgebreid rapport gemaakt. N.a.v. het rapport wordt een actieplan opgesteld. Het GOB ziet toe op de uitvoering van het actieplan en is verantwoordelijk voor regelmatige controle van veiligheid en hygiëne. Deze risico-inventarisatie wordt jaarlijks opnieuw uitgevoerd. Vraagouders worden van de resultaten op de hoogte gesteld, d.m.v. de digitale toezending van de Actielijst die is opgesteld n.a.v. de RIVG bij de gastouder waar hun kind wordt opgevangen. Zie verder 45A 'werkwijze RIVG's GOB'.

2.2.4 Selectie

Op basis van onderstaande selectiecriteria wordt al of niet besloten de gastouder officieel op te nemen in het bestand van het gastouderbureau. De gastouder wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

De criteria om in het bestand te worden opgenomen zijn hieronder omschreven.

Een potentiële Gastouder moet:

- * een minimum leeftijd van 18 jaar hebben
- * beschikken over een diploma mbo-2 helpende (zorg) Welzijn, of een daaraan gelijkgesteld diploma, of het certificaat goed gastouderschap
- * verantwoordelijkheidsgevoel hebben
- * een Verklaring Omtrent Gedrag kunnen overleggen, die op moment van inschrijving niet ouder dan 2 maanden is
- * gemotiveerd zijn
- * regelmatig en gedurende een half jaar beschikbaar zijn voor opvang
- * relationele vaardigheden t.a.v. de omgang met kinderen en hun ouders bezitten
- * beschikken over goede communicatieve vaardigheden en in staat zijn om op een professionele manier contact met de vraagouders te onderhouden en afspraken te maken
- * beschikken over een goede beheersing van de Nederlandse taal; zodanig dat de gastouders kunnen communiceren met de medewerker van het gastouderbureau, cursussen kunnen volgen en een pedagogisch beleidsplan kunnen lezen
- * een open en flexibele houding hebben
- * een goede lichamelijke en geestelijke gezondheid bezitten
- * een visie op opvoeding hebben die strookt met het pedagogisch beleid van het GOB
- * bereid zijn tot het onderschrijven van het pedagogisch beleid van het

Gastouderbureau

- * ervaring met of kennis van de ontwikkeling van kinderen bezitten; positief staan t.o.v. de vier pedagogische doelstellingen (waarborgen van emotionele veiligheid van kinderen, stimuleren van mogelijkheden van kinderen tot de ontwikkeling van hun persoonlijke en sociale competentie, overdracht van waarden en normen) en deze in praktijk kunnen brengen
- * ontwikkelingsmogelijkheden voor de gastkinderen scheppen
- * ervaring met of kennis van verzorging van kinderen bezitten
- * de richtlijnen voor de verzorging en begeleiding van kinderen, zoals opgenomen in de regelgeving, onderschrijven.
- * respecteren van privacygevoelige gegevens en geen informatie doorspelen aan derden
- * kinderen niet alleen laten of het toezicht aan anderen overlaten, tenzij hier expliciete afspraken over zijn gemaakt met de betrokken vraagouders, die in het koppelingsverslag en/of een aparte overeenkomst inzet vrijwilliger/stagiaire zijn vastgelegd
- * beschikken over een door de minister aangewezen EHBO-certificaat gericht op kinderen (de cursus hiervoor kan aangeboden worden door het GOB)
- * in staat zijn te reflecteren op eigen handelen
- * zorgen voor veiligheid en hygiëne
- * zorg dragen voor een ruimte en inventaris die voldoende mogelijkheden bieden voor een verantwoorde verzorging en begeleiding van kinderen
- * bereidheid tonen tot deelname aan werkoverleg/intervisie
- * bereid zijn tot samenwerking met het gastouderbureau en tot het volgen van aanvullende cursussen/trainingen/bijeenkomsten die gerelateerd zijn aan de opvangtaak
- * betrokkenheid tonen bij het gastouderbureau
- * goed telefonisch bereikbaar zijn
- * in bezit zijn van APV verzekering/inzittenden verzekering bij autogebruik
 - * geen (eigen) kinderen hebben die onderworpen zijn aan (voorlopige) ondertoezichtstelling

Daarnaast wordt gekeken naar huisgenoten van de gastouder die tijdens de opvang aanwezig zijn. Voor alle huisgenoten van 18 jaar of ouder moet ook een VOG overhandigd worden.

Er wordt gesproken over eventuele consequenties van de aanwezigheid van de huisgenoten voor de opvang en de (on)wenselijkheid van de begeleiding van de gastkinderen door deze huisgenoten; er worden afspraken gemaakt hieromtrent.

Vanaf het voorjaar 2013 wordt er door de overheid een continue screening uitgevoerd m.b.t. de VOG's van mensen die werken in de kinderopvang, waaronder (huisgenoten van) gastouders. Wanneer er vanuit justitie een signaal binnenkomt dat een (huisgenoot van een) gastouder niet langer lijkt te voldoen aan de eisen voor het verkrijgen van een VOG zal door het gastouderbureau actie ondernomen worden om te zorgen dat de betreffende gastouder/huisgenoot een nieuwe VOG aanvraagt. Wanneer de betreffende gastouder/huisgenoot geen nieuwe VOG krijgt, wordt de bemiddelingsrelatie met de gastouder verbroken. In de procedure rond de Verklaring Omtrent Gedrag GOB, nummer 54 in het Handboek Documenten van het gastouderbureau, staat uitgebreid beschreven welke stappen worden ondernomen wanneer er vanuit justitie een signaal wordt afgegeven dat een gastouder/ huisgenoot niet langer voldoet aan de eisen om een VOG te krijgen.

Bij gastouders, die op het moment van aanmelding al verbonden zijn aan een ander gastouderbureau, worden bij het andere gastouderbureau referenties opgevraagd, voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst tot bemiddeling.

2.2.5 Overeenkomst tussen gastouder en bureau

Op grond van gegevens verkregen tijdens het huisbezoek sluit het gastouderbureau al dan niet een overeenkomst tot bemiddeling af met de gastouder (Handboek Documenten GOB 12). Door de overeenkomst te tekenen stemt de gastouder in met de voorwaarden en richtlijnen van het bureau.

2.3 INSCHRIJVINGSPROCEDURE VRAAGOUDE(R)

2.3.1 Intakegesprek vraagouder

De vraagouders die zich hebben aangemeld voor gastouder-opvang worden telefonisch benaderd door een van de medewerkers voor een intakegesprek bij hen thuis of op kantoor. Tijdens dit gesprek probeert de medewerker een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de wensen en ideeën van de ouders met betrekking tot de opvang van hun kind(eren).

Er wordt gebruik gemaakt van een uitgebreide vragenlijst (Handboek Documenten GOB 9). Deze lijst wordt, nadat zij deze hebben ingezien, door de vraagouders ondertekend. Tevens wordt tijdens dit gesprek nadere informatie gegeven over de werkwijze van het gastouderbureau.

2.3.2 Overeenkomst vraagouder(s) en bureau

Op grond van gegevens, verkregen tijdens het intakegesprek, sluit het gastouderbureau al dan niet een overeenkomst tot bemiddeling af met de vraagouders. De vraagouders krijgen zo spoedig mogelijk een exemplaar van de overeenkomst. (Handboek Documenten GOB 11) In de overeenkomst is opgenomen, dat de opvang en verzorging die gerealiseerd wordt door bemiddeling van het gastouderbureau geheel voor eigen risico is. Het gastouderbureau aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade ontstaan tijdens of verband houdend met de opvang en verzorging van kinderen.

2.4 DE BEMIDDELING VAN VRAAG- EN GASTOUDER

Na ontvangst van een ondertekend exemplaar van de bemiddelingsovereenkomst van zowel de gast- als vraagouder, zal zo spoedig mogelijk worden getracht een bemiddeling te realiseren tussen een gast- en een vraagouder. Een bemiddeling bestaat uit minimaal 5 uren opvang per kind per week. Bij onregelmatige opvang bestaat een bemiddeling uit minimaal 22 ½ uren per maand.

2.4.1 Kennismaking en koppelingsgesprek tussen vraag- en gastouder

De medewerker van het gastouderbureau zal de vraagouders in contact brengen met een gastouder die zoveel mogelijk aansluit bij hun wensen en ideeën. Vraag- en gastouder spreken een kennismakingsgesprek af bij de gastouder thuis. Zijn zowel vraag- als gastouder positief t.a.v. de kennismaking, dan wordt een afspraak gemaakt voor een koppelingsgesprek. Dit gesprek vindt ook plaats bij de gastouder thuis en wordt geleid door de medewerker van het gastouderbureau. Van dit gesprek wordt een schriftelijk verslag gemaakt, waarin afspraken worden vastgelegd (Handboek Documenten GOB 17).

2.4.2 Overeenkomst tussen vraag- en gastouder

Indien de vraag- en gastouder overeenstemming bereiken over de opvang en verzorging van één of meer kinderen van de vraagouder, dan worden zij in de gelegenheid gesteld met elkaar een overeenkomst te sluiten. Een voorwaarde voor bemiddeling is, dat gebruik gemaakt wordt van 'de overeenkomst van opdracht'. Een model van deze overeenkomst ligt ter inzage op het gastouderbureau. (Handboek documenten GOB 13).

In de genoemde overeenkomst worden de afspraken vastgelegd met betrekking tot de uren

en dagen waarop de opvang en verzorging zal plaatsvinden. Daarbij dient zoveel mogelijk te worden aangegeven wanneer, bijvoorbeeld in verband met vakanties, opvang en verzorging niet mogelijk en/of gewenst is. Andere specifieke wensen van vraagouders kunnen in het koppelingsverslag worden vastgelegd.

2.5 EVALUATIE

Binnen de proefperiode van één maand wordt tenminste één keer door de medewerker van het gastouderbureau telefonisch, zowel bij de vraagouder als bij de gastouder, geïnformeerd of de opvang naar wens verloopt. Indien gewenst, wordt een afspraak gemaakt voor een gesprek bij de gastouder thuis.

2.6 BEËINDIGING VAN DE OPVANG

Voor zowel de vraag- als gastouder geldt, na het aflopen van de proefperiode, een opzegtermijn van één maand. Ook bij mutaties geldt een termijn van 1 maand. De opzegging dient schriftelijk te gebeuren. Bij het niet naleven van de overeenkomst kan de opvang per direct worden opgezegd.

Dit geldt ook bij het herhaaldelijk niet nakomen van de betalingsverplichting door de vraagouders. Bij beëindiging van de opvang kan er op verzoek een eindgesprek plaatsvinden met gast- en vraagouder. In ieder geval ontvangt iedere vraagouder bij de bevestiging van de beëindiging van de opvang een exit-formulier (Handboek Documenten GOB 24).

2.6.1 Beëindiging van de opvang t.g.v. uitblijven betaling

Wanneer de vraagouder de betalingsverplichting langdurig niet nakomt kan de opvang worden beëindigd. Zie toelichting in 4.3.9.

2.6.2 Beëindiging van de opvang vanwege risico's voor gastouder of andere gastkinderen t.g.v. gedrag van kind of ouder

De opvang van een kind mag worden gestopt wanneer ouder of kind risico vormt voor lichamelijke of geestelijke gezondheid en/of veiligheid van anderen. Nadat een gastouder een signaal hierover heeft afgegeven aan het gastouderbureau, vindt nader overleg tussen bemiddelingsmedewerker en gastouder over de situatie plaats. Wanneer het gedrag van een kind betreft, wat wordt ervaren als een risico voor lichamelijke of geestelijke gezondheid en/of veiligheid van anderen, zal een uitgebreide observatie plaatsvinden door de bemiddelingsmedewerker om het probleem nader in kaart te brengen.

Vervolgens wordt tussen gastouder en bemiddelingsmedewerker besproken of de opvang al dan niet kan worden voortgezet, en eventueel onder welke voorwaarden.

De bemiddelingsmedewerker treedt daarna in contact met de vraagouder en waarschuwt deze dat het gastouderbureau /de gastouder voornemens is de opvang te beëindigen als de situatie niet verandert. De bemiddelingsmedewerker licht toe waarom voortgang van de opvang niet wenselijk/mogelijk wordt geacht, en eventueel onder welke voorwaarden de gastouder bereid is de opvang wel voort te zetten.

Wanneer voortzetting van de opvang niet wenselijk wordt geacht worden afspraken gemaakt tussen bemiddelingsmedewerker, gastouder en ouder rond de datum van beëindiging en eventuele maatregelen voor de tussenliggende periode.

Ook wanneer de opvang van een kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwaart of belemmert (bijvoorbeeld omdat het kind constant één-op-één aandacht behoeft of de hele dag huilt), kan een gastouder tot het besluit komen de opvang te willen beëindigen. Ook in deze situatie zal bovenstaande procedure gevolgd worden.

In situaties die dermate acuut en ernstig zijn dat een waarschuwing vooraf redelijkerwijs niet van GOB mag worden verwacht kan besloten worden de opvang met onmiddellijke ingang te stoppen.

Wanneer de Gastouder in gebreke blijft op bijvoorbeeld pedagogisch gebied of door te

weinig continuïteit van de opvang door bijvoorbeeld ziekte, wordt er in goed overleg met de Coördinator, de Gastouder en de Vraagouder bekeken of het wenselijk is om de opvang te beëindigen.

3 BEGELEIDENDE FUNCTIE

Naast de bemiddelingsfunctie kent het gastouderbureau ook een begeleidende functie naar zowel gast- als vraagouders om de opvang zo optimaal mogelijk te laten verlopen. In de volgende paragrafen worden de verschillende taken beschreven.

3.1 Deskundigheidsbevordering gastouders

Het gastouderbureau organiseert een aantal keren per jaar een bijeenkomst. Deelname is niet verplicht, doch zeer gewenst. De doelstelling van deze bijeenkomsten kan zijn:

- * Collegiale ontmoeting; uitwisseling van ervaringen
- * Inhoudelijke verdieping van de opvang van kinderen
- * Werken aan beroepshouding
- * Informatie verstrekking
- * Betrokkenheid vergroten met het gastouderbureau
- * Mogelijkheid tot inbrengen van knelpunten, c.q. inspraak

De gastouder moet beschikken over een EHBO-certificaat gericht op kinderen. Het gastouderbureau organiseert hiervoor EHBO cursussen.

Verder wordt (beginnende) gastouders de mogelijkheid geboden online modules te volgen via onder andere Augeo (scholing signalering kindermishandeling).

Gastouders krijgen voor zij beginnen met de opvang een informatiepakket. Daarnaast wordt bij nieuwe gastouders aan de hand van het inwerkprogramma afgevinkt of de nieuwe gastouder op alle gebieden voldoende informatie heeft ontvangen. (Handboek Documenten GOB 34)

3.2 Individuele gastoudercontacten

Het gastouderbureau wil garant kunnen staan voor de kwaliteit van de opvang van de gastkinderen en brengt daarom minimaal één keer per jaar een huisbezoek aan de gastouder tijdens de opvang. Tijdens dit bezoek wordt een uitgebreid vragenformulier ingevuld (Handboek Documenten GOB 23). Er is gedurende de opvangperiode altijd de ruimte voor (telefonisch) contact over het verloop van de opvang en de relatie met de vraagouders.

3.3 Contacten vraagouders

Wanneer hiertoe voldoende belangstelling bestaat wordt een ouderavond met een pedagogisch thema georganiseerd door Stichting Kinderopvang Haren. Vraagouders worden hiervoor uitgenodigd.

3.4 Evaluatie van de opvang

Elk jaar wordt mondeling de opvang met de vraagouders geëvalueerd.

Jaarlijks worden aan alle gastouders observatielijsten verstrekt, waarop gegevens worden ingevuld over de opgevangen kinderen.

Indien gewenst, worden de uitkomst door de gastouder met een medewerker van het bureau geëvalueerd, en wordt overlegd over gewenste nadere actie.

3.5 Informatieverstrekking

Vraag- en gastouders worden via de mail of via de portal op de hoogte gehouden van interne en landelijke ontwikkelingen betreffende de gastouder-opvang.

4 KASSIERSFUNKTIE

Het gastouderbureau vervult de zogenaamde kassiers-functie. Dit betekent dat alle betalingen via het bureau gaan en een eenheid in tarieven wordt gewaarborgd.

De (uit)betaling gebeurt per maand en altijd achteraf.

De gastouder noteert alle dagen en bijbehorende opvang-tijden per kind op de webportal (voor gastouderopvang aan huis: op een daartoe bestemd digitaal formulier). De gastouder is verantwoordelijk voor de invulling van het aantal uren op de portal (voor gastouderopvang aan huis: verzending van digitaal uren-formulier aan de financiële administratie) uiterlijk voor de 2^e van de nieuwe maand, waarna het bureau -na accordering van de uren door de vraagouders- voor de financiële afwikkeling zorg draagt. Om de financiële afwikkeling zo efficiënt mogelijk te laten plaatsvinden, vragen wij vraagouders een toestemmingsformulier voor automatische incasso in te vullen. De gastouder kan namelijk (t.g.v. een artikel opgenomen in de Wet Kinderopvang) de vergoeding voor de door haar geleverde opvang pas ontvangen **nadat** deze is betaald door de vraagouder(s). Om te voorkomen dat een gastouder pas laat de vergoeding voor de door haar geleverde opvang krijgt ten gevolge van een late betaling door vraagouders, is het gastouderbureau overgegaan tot standaard automatische incasso. Rond de 8^e van de maand wordt automatisch geïncasseerd van de vraagouders, van wie de uren in de portal geaccordeerd zijn. Rond de 10^e van de maand wordt vervolgens de vergoeding voor de geleverde opvang aan de gastouders overgemaakt. Zie verder 4.4 op blz. 10.

* precieze datum is afhankelijk van het feit of de 8 / 10^e in een weekend of op een feestdag valt.

4.1 De kosten voor vraagouders

Voor de opvang bij gastouders geldt een vast bruto uurtarief. Zie blz. 14.

Overige onkosten

De ouders zijn verantwoordelijk voor het aanschaffen en/of betalen van voeding en verbruiksartikelen voor hun kind. Bij het vaststellen van de vergoedingen voor maaltijden hanteren we de Nibud-normen, afgerond op "hele" bedragen:

	ontbijt	Brood- maaltijd	Warme maaltijd	Fruit	Tussen- doortje
Kind 1-3 jaar	€ 0.65	€ 0.80	€ 0,65	€ 0.65	€ 0.20
Kind 4-8 jaar	€ 0.80	€ 0,95	€ 1.00	€ 0.85	€ 0.40
Kind 9-13 jaar	€ 1,20	€ 1.55	€ 1,65	€ 0,95	€ 0,80

Bron: Referentievoeding, Voedingscentrum; Berekeningen, Nibud 2016

Indien de gastouder, op verzoek van de vraagouder(s) voor vervoer van het/de op te vangen kind(eren) gebruik maakt van haar eigen auto, kan de gastouder hiervoor € 0,40 per kilometer in rekening brengen.

4.2 Verdiensten gastouders

Gastouders ontvangen een vast uurtarief per kind (zie blz. 14).

4.3 Betalingsregeling

4.3.1 Betaling bij ziekte

Ziekte van het gastkind of de vraagouder

In de eerste week van het ziek zijn, in geval het kind niet bij de gastouder wordt gebracht, worden de uren geschreven zoals vermeld in de overeenkomst. Werken de ouders op onregelmatige tijden, dan wordt in de eerste week het aantal uren van het opvangrooster berekend.

Is het kind door ziekte langer afwezig, dan wordt vanaf de 2e week 30% van de

contractuele uren (met een minimum van 5 uren per week) doorberekend.

Ziekte van de gastouder

Bij ziekte van de gastouder worden er geen uren berekend door de gastouder.

Als er gebruik wordt gemaakt van opvang door een andere gastouder of kinderdagverblijf worden deze uren uiteraard wel in rekening gebracht. Bij opvang binnen het kinderdagverblijf worden de prijzen van de kinderdagopvang gehanteerd.

4.3.2 Betaling bij vakantie

Vakanties van zowel gast- als vraagouder(s) moeten tenminste één maand van te voren aan elkaar worden doorgegeven. Bij een 48-weeken contract, worden minimaal vier (vakantie)weken per jaar niet in rekening gebracht. Dat zijn die weken waarin de gastouder vakantie opneemt en dus geen opvang kan bieden. Aanbevolen wordt om de vakanties zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen.

Bij een 40-weeken contract worden de kinderen niet in de schoolvakanties opgevangen.

Voor de overige vakantieweken geldt:

Wanneer de vraagouder vakantie opneemt en dit minimaal één maand van tevoren doorgeeft aan de gastouder, wordt er 30% met een minimum van 5 uur per week van de contract uren per week berekend.

Wanneer de gastouder vakantie opneemt buiten de bovengenoemde vier weken, vindt er geen berekening van uren plaats.

4.3.3 Vrije dag

Wanneer de vraagouder incidenteel een vrije dag opneemt op een opvang-dag van zijn kind, worden deze uren doorberekend .

4.3.4 Algemene en christelijke feestdagen

Tenzij anders is overeengekomen, geldt dat er op de algemene en christelijke feestdagen geen opvang wordt geboden en dat voor deze dagen geen uren in rekening worden gebracht.

Algemene en christelijke feestdagen:

1 januari, 30 april, 2e paasdag, Hemelvaartsdag, 2e Pinksterdag, 1^e en 2^ekerstdag.

De 5e mei geldt voor alle medewerkers van de SKH volgens de CAO 1 x in de 5 jaar als een vrije dag, dus ook voor de gastouders.

4.3.5 Zwangerschapsverlof of ouderschapsverlof

Als **de vraagouder** vanwege haar zwangerschapsverlof geen opvang nodig heeft, maar de opvang na het verlof wel in stand wil houden, zal de vraagouder 30% van het aantal contractuele uren (met een minimum van 5 uren per week) doorbetalen gedurende maximaal 20 weken. Ditzelfde geldt wanneer de vraagouder ouderschapsverlof neemt.

Wanneer **de gastouder** vanwege haar zwangerschapsverlof geen opvang kan verlenen, worden haar gedurende de periode van maximaal 20 weken geen verdiensten uitbetaald.

4.3.6 Brengen en halen van en naar peuterspeelzaal of school

Wanneer de gastouder het gastkind naar de peuterspeelzaal of school brengt en weer haalt, wordt daarvoor in totaal een half uur berekend.

Voorbeeld: De peuterspeelzaal is open van 8.30 - 11.45 uur. De gastouder schrijft tijd tot 8.45 en vanaf 11.30 uur.

Wanneer de vraagouder wenst dat de gastouder bereikbaar is tijdens de peuterspeelzaal- of schooltijd, wordt het zogenaamde stand-by tarief gehanteerd (zie blz. 14).

4.3.7 Ruilen van dagen binnen dezelfde week

Op verzoek van de vraagouder kan er binnen dezelfde week geruild worden van dag, zonder dat deze dag door de gastouder extra in rekening wordt gebracht. Dit kan uiteraard

alleen wanneer de gastouder hiermee instemt. Als reden voor het ruilen van een dag kan bijvoorbeeld verandering van een werkdag of andere acute activiteiten van een vraagouder gelden, *niet* de ziekte van een kind op een bepaalde dag of vakantie van de vraagouders.

4.3.8 Berekening van uren bij flexibele opvang

Bij flexibele uren mag de gastouder het aantal uren opvang dat voor een bepaalde dag is afgesproken tussen vraagouder en gastouder in rekening brengen. Ook wanneer deze uren uiteindelijk niet in hun geheel zijn afgenomen. Annulering van afgesproken opvang dient minimaal 48 uur van te voren te geschieden.

Afgesproken uren opvang die korter dan 48 uur van tevoren worden geannuleerd mogen door de gastouder in rekening worden gebracht.

4.3.9 Procedure bij uitblijven betaling door vraagouders

Na het verstrijken van de betalingsdatum stuurt de administratie namens het GOB een schriftelijke betalingsherinnering en geeft de ouder de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalings-herinnering alsnog te betalen. Circa een maand na het verstrijken van de betalingsdatum stuurt de administratie een aanmaningsbrief. Na circa twee maanden stuurt de administratie een Ingebrekestellingsbrief, waarin de administratie namens het GOB de ouder waarschuwt voor de opzeggingsbevoegdheid van het GOB (op grond van artikel 10 lid 5 sub b van de Algemene Voorwaarden voor Gastouderopvang). Als na het verstrijken van de in de betalingsherinnering genoemde termijn nog steeds niet is betaald kan het GOB rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de in de factuur genoemde uiterlijke betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente en de ouder is gehouden deze te betalen.

Wanneer de ouder geen gehoor geeft aan de betalingsherinnering en Ingebrekestellingsbrief, of met de administratie overeengekomen afspraken rond betaling van de openstaande facturen niet nakomt, kan de opvang -in overleg met de betrokken gastouder- worden beëindigd.

4.3.10 Annuleringskosten

Wanneer het koppelingsgesprek heeft plaatsgevonden en daadwerkelijk afspraken gemaakt zijn rond de invulling van de opvang wordt dit gezien als een mondelinge afspraak rond de opvang. Zien ouders *minder dan een maand* voor de overeengekomen startdatum alsnog af van plaatsing, dan wordt de ouderbijdrage voor de gereserveerde dagdelen/uren gedurende een maand in rekening gebracht.

4.4 Registratie en accordering van uren via de portal

Met ingang van mei 2014 is het registreren van de uren dat de kind(eren) bij de gastouder in opvang zijn geweest gedigitaliseerd. Aan het eind van de maand registreert de gastouder uiterlijk voor de 2^e van de nieuwe maand in de zgn. "portal" voor ieder kind afzonderlijk hoeveel het op de diverse dagen, in de diverse weken van de afgelopen maand is opgevangen.

Zodra de gastouder het door haar ingevoerde aantal uren heeft opgeslagen en geaccordeerd, krijgt de betreffende vraagouder een automatische mail dat de opvanguren van de kind(eren) klaar staan om te accorderen.

De vraagouder dient vervolgens, vóór de 5^{de} van iedere maand, met een specifieke code in te loggen in het eigen bestand binnen de portal, de door de gastouder ingevoerde uren te controleren en deze uren -indien juist bevonden- te accorderen door het aanklikken van een speciaal 'vinkje'. Indien de uren *niet* juist bevonden worden dient de vraagouder direct contact op te nemen met de gastouder. Deze kan, wanneer blijkt dat er een fout is gemaakt bij de uren-registratie, de uren alsnog aanpassen in de Portal, waarna de vraagouder ze kan accorderen. Een gastouder kan uren alleen bijstellen en opnieuw accorderen wanneer de vraagouder nog niet heeft geaccordeerd.

De administratie van de Stichting Kinderopvang Haren krijgt vervolgens in haar systeem de geaccordeerde opvanguren zichtbaar en maakt de factuur op, die weer in de portal

gezet wordt voor de betreffende vraagouder.

5 OVERIGE INFORMATIE

5.1 Opvangbenodigdheden

In principe zorgen gast- en vraagouder zoveel mogelijk voor de benodigde gebruiksmaterialen zoals een (camping)bedje, box, kinder- of wandelwagen.

5.2 Verzekeringen

Zowel de vraag- als de gastouders zijn verplicht om een particuliere WA-verzekering (aansprakelijkheidsverzekering) af te sluiten. De vraagouders zijn wettelijk aansprakelijk voor schade veroorzaakt door hun kind tijdens de opvang. De gastouders hebben via het gastouderbureau een aanvullende WA- en ongevallenverzekering. Als de schade is ontstaan door nalatigheid van de gastouder, kan een beroep worden gedaan op deze verzekering. Bij de ongevallenverzekering worden de medische kosten in eerste instantie verhaald op de verzekering van de betrokkene. Wordt echter niet het gehele bedrag vergoed, b.v. door een 'eigen risico', dan zal een beroep worden gedaan op de collectieve verzekering.

5.3 Regelgeving m.b.t. de opvang van een ziek kind

Er is geen duidelijke regelgeving over het opvangen van een ziek kind bij de gastouder. Aandachtspunten voor het beoordelen van de situatie zijn:

- * de mate van ziek zijn
- * de hoogte van de koorts
- * het gedrag van het kind
- * de mogelijkheden van vervoer
- * het door de gastouder voldoende aandacht en zorg kunnen geven aan het zieke kind en de overige gastkinderen.
- * het gezondheidsrisico voor de overige kinderen.

In het koppelingsgesprek worden hier tussen gastouder en vraagouders afspraken over gemaakt.

5.4 Vervanging van de gastouder

Bij onverwachte omstandigheden, waaronder de opvang van het kind niet plaats kan vinden, zoals ziekte van de gastouder, wordt de gast- en vraagouders gevraagd eerst zelf naar een oplossing te zoeken.

Is de gastouder langere tijd niet beschikbaar voor opvang, dan heeft het bureau een verantwoordelijkheid om voor passende vervanging te zorgen. Zij kan deze niet garanderen, maar zal haar uiterste best hiervoor doen. Met name met het oog op vervanging van elkaar is het zinvol voor gastouders en hun gastkinderen om met elkaar in contact te treden, teneinde in geval van vervanging een gastkind niet bij een volslagen vreemde onder te hoeven brengen.

5.5 Privacyreglement

Zowel voor gast- als vraagouders is het belangrijk dat de privacy-regels door de gastouderopvang niet worden geschonden.

Tijdens het intakegesprek vragen wij beide partijen de privacy-regels in acht te nemen. Het 'Privacyreglement' kan bij het gastouderbureau worden opgevraagd. Privacygevoelige gegevens worden bij het gastouderbureau in een afgesloten kast bewaard.

5.5.1 Foto- en video opnames van een gastkind

Tijdens het koppelingsgesprek komt aan de orde of de vraagouders toestemming geven voor het maken van foto- of video-opnames van het kind door gastouder of de medewerker van het gastouderbureau, en worden afspraken gemaakt over de wijze van uitwisseling van

eventueel beeldmateriaal met de vraagouders. In het kader van het privacy-beginsel is het gastouders of medewerker van het gastouderbureau niet toegestaan beelden van een kind op de zogenaamde 'sociale media' als Facebook, Twitter of een eigen website, die door anderen dan de betreffende vraagouders kunnen worden bekeken, te plaatsen.

Wanneer de medewerker van het gastouderbureau of een individuele gastouder beelden van een kind wil gebruiken voor bijvoorbeeld een informatieboekje of de website van de Stichting Kinderopvang Haren, dient door ouders een officiële toestemmingsverklaring te zijn ingevuld en ondertekend.

Videobeelden die door de medewerker van het gastouderbureau van gastouders en hun gastkinderen zijn gemaakt ten behoeve van bespreking van pedagogische aspecten in de bijeenkomsten van gastouders worden na gebruik tijdens deze bijeenkomsten gewist. Er worden geen beelden gemaakt van kinderen, van wie de ouders hebben aangegeven geen toestemming te geven voor het maken van beeldopnames van hun kind.

5.6 Klachtenreglement

Evenals in de overige sectoren van de Stichting Kinderopvang Haren, wordt er binnen het GOB naar gestreefd klachten zo laag mogelijk in de organisatie op te lossen met de betreffende personen. Uitgangspunt is dat een vraagouder kritiek of gevoelens van onvrede in eerste instantie bespreekt met de gastouder. Komt men er onderling niet uit, dan kan men zich wenden tot de medewerker of manager van het gastouder bureau. Waar het onvrede betreft over de werkzaamheden van het gastouderbureau, wordt dit direct besproken met de medewerker. Desgewenst kan men contact opnemen met de klachtenfunctionaris van de Stichting Kinderopvang Haren, Linda Nijenhuis.

Verder is de procedure van toepassing die wordt beschreven in het Intern Klachtenreglement Cliënten van de Stichting Kinderopvang Haren (Handboek Documenten D2, Handboek Documenten GOB 30). Ook de externe klachtencommissie, die desgewenst kan worden ingeschakeld, staat vermeld in genoemde klachtenregeling. De klachtenregeling ligt ter inzage op het gastouderbureau en alle locaties van de Stichting Kinderopvang Haren.

5.7 Anti-discriminatiecode

Wij tolereren geen onderscheid naar etnische achtergrond, sekse, seksuele geaardheid, leeftijd, handicaps en levensbeschouwing. Dit geldt voor ons gehele personeels- en toelatingsbeleid. Alle medewerkers worden bij indiensttreding aantoonbaar geïnformeerd over de anti-discriminatiecode en zijn eraan gehouden om bij een geconstateerde of vermoedelijke overtreding, hiervan melding te doen aan de manager. Deze registreert en onderzoekt de melding en bespreekt deze met de directeur. De uiteindelijke verantwoordelijkheid voor te nemen maatregelen ligt bij de directeur.

Klanten kunnen gebruik maken van de klachtenprocedure, mochten zij het idee hebben dat er een overtreding van onze anti-discriminatiecode is.

5.8 Uitgangspunten m.b.t. ongewenste intimiteiten, agressie en discriminatie

Van iedere medewerker/gastouder en van klanten (ouders en verzorgers) wordt verwacht dat zij zich gedragen volgens algemeen aanvaarde fatsoensnormen. Gedrag dat door medewerkers/gastouders of klanten als ongewenst wordt ervaren wordt niet toegestaan. Dit geldt voor alle grensoverschrijdend gedrag, en met name in de vorm van ongewenste intimiteiten, verbale of non-verbale agressie of discriminatie.

Bij herhaaldelijk ongewenst gedrag van gastouders zullen maatregelen getroffen worden (zoals, uiteindelijk, beëindiging van het contract met een gastouder).

Bij dergelijk gedrag van ouders/verzorgers kan (uiteindelijk) de dienstverlening aan ouders/verzorgers door de Stichting worden beëindigd. D.w.z. dat de kinderen van de betreffende ouder/verzorgers niet langer gebruik kunnen maken van de voorzieningen (waaronder het Gastouderbureau) binnen de Stichting.

5.9 Kwaliteit.

De Stichting Kinderopvang Haren streeft naar een hoge kwaliteit van de opvang door te

zorgen voor een omgeving waar kinderen en medewerkers de ruimte krijgen om zich te ontplooiën in een inspirerende omgeving, en door te luisteren naar de wensen van klanten, kinderen en medewerkers/gastouders en deze adequaat te beantwoorden.

De processen m.b.t. de dienstverlening binnen de Stichting, en dus ook binnen het Gastouderbureau, worden regelmatig bekeken op effectiviteit en efficiëntie.

Hierbij wordt ook het oordeel van de klant over de (wijze van) dienstverlening betrokken, d.m.v. tevredenheidsonderzoeken en diverse andere vormen van evaluatie. In het jaar 1999 ontving de Stichting het HKZ-ISO 9002 certificaat, waarvan zij zich nog altijd de trotse bezitter mag noemen. Jaarlijks worden de processen binnen de Stichting, en binnen het Gastouderbureau, getoetst door een externe instantie om te zien of het kwaliteitscertificaat nog altijd verleend kan worden aan de organisatie.

5.10 Melding van ongevallen en calamiteiten

Wanneer tijdens de opvang sprake is van een ongeval of een calamiteit, moet deze door de gastouder worden gemeld bij het GOB. Het GOB zal, indien nodig, gepaste maatregelen nemen.

5.11 Oudercommissie

Het gastouderbureau heeft een eigen oudercommissie, bestaande uit vraagouders. De oudercommissie stelt zich ten doel de belangen van de kinderen en de ouders van het gastouderbureau zo goed mogelijk te behartigen en de ouders te vertegenwoordigen en het gastouderbureau te adviseren ten aanzien van kwaliteit. De oudercommissie heeft adviesrecht t.a.v. o.a. het pedagogisch beleid, beleid op het gebied van voeding, de risico- inventarisatie veiligheid en gezondheid, vaststelling of wijziging van de klachtenregeling, vorm en inhoud van begeleiding en deskundigheidsbevordering van gastouders door het gastouder-bureau en wijziging van de bemiddelingskosten of adviesprijs voor gastouder-opvang.

RICHTLIJNEN VOOR DE VERZORGING EN BEGELEIDING VAN DE KINDEREN

De plaats van opvang

- De kinderen worden in principe opgevangen en verzorgd in het huis van de gastouder. Met instemming van de vraagouder kan voor opvang en verzorging worden gekozen op een andere plaats. Het huis waarin de verzorging en begeleiding van de kinderen plaatsvindt, is zodanig ingericht dat er voldoende ruimte is voor slapen, verschoneren, eten en spelen van de kinderen. Er zijn of worden de nodige maatregelen getroffen om risico's m.b.t. veiligheid en gezondheid tijdens het verblijf van de kinderen zoveel mogelijk te verkleinen. Er wordt gebruik gemaakt van veilig materiaal, zoals alleen campingbedjes met een harde ondergrond om baby's in te slapen te leggen.
- Jaarlijks worden bij alle gastouders opnieuw risico-inventarisaties veiligheid en gezondheid uitgevoerd.

Gastouder

- Noodgevallen uitgezonderd laat de gastouder zonder instemming van de vraagouder de zorg voor de haar toevertrouwde kinderen niet over aan anderen, óók niet aan huisgenoten.
- De gastouder beschikt over een scenario voor noodgevallen en calamiteiten zoals brand, kleine en grote ongelukken.
- De gastouder vervoert de kinderen niet per auto en/of fiets, tenzij de vraagouder daartoe toestemming heeft verleend. Bij beide vervoersmiddelen moeten goedgekeurde kinderstoeltjes worden gebruikt. Bij vervoer per auto dient de gastouder te beschikken over een auto-inzittendenverzekering.
- De gastouder heeft elementaire kennis van EHBO en houdt deze kennis op peil.
- De gastouder voert over de opvang en verzorging van de kinderen desgewenst

- overleg met de vraagouder.
- De gastouder zorgt dat steeds voldoende gevarieerd en op de leeftijd afgestemd speelgoed en spelmateriaal aanwezig is.
- De gastouder zal huisdieren slechts bij de kinderen toelaten indien deze volledig zijn te vertrouwen. De kinderen worden met deze huisdieren niet alleen gelaten.
- De gastouder past geen lichamelijke straffen toe. Ook psychische straffen als dreigementen, kleineren en bangmakerij dienen achterwege te blijven.
- De gastouder zorgt voor gezonde voeding en tussendoortjes en houdt rekening met specifieke wensen van de vraagouder met betrekking tot de voeding.
- Dieetvoorschriften worden zonder meer opgevolgd.
- De gastouder dient in het bezit te zijn van gegevens van het kind, zoals de naam van de huisarts, en eventuele medische indicaties, zoals allergieën etc.
- De gastouder dient in het bezit te zijn van het adres en telefoonnummer waarop de vraagouder bereikbaar is.
- De gastouder zal een kind, met het oog op het ontstaan van een vertrouwensband minimaal 5 uren per week gedurende 40 of 48 weken per jaar opvangen en verzorgen.
- De gastouder doet desgevraagd verslag over het verloop van de opvang.
- De gastouders heeft een signalerende rol en heeft hiervoor de benodigde protocollen in bezit.

De vraagouders

- De vraagouder is verantwoordelijk voor de aanschaf en/of betaling van voeding en verbruiksartikelen voor het kind/de kinderen, zoals b.v. handenarbeid-materialen, tenzij onderling anders is overeengekomen.
- De vraagouder geeft voor de opvang relevante informatie over het kind/de kinderen.

VERGOEDINGEN VOOR GASTOUDERS m.i.v. 1 januari 2020

De gastouders ontvangen de volgende vergoedingen:

Per kind: € 5,05 per uur

Stand-by tarief : Voor 1 stand-by uur mag de gastouder een half uur schrijven

N.B. Krachtens de Wet Kinderopvang staat het een gastouder vrij een ander uurtarief dan bovenstaande te vragen. Wanneer er sprake is van een van bovenstaande afwijkend uurtarief wordt dit in de offerte vermeld, en wordt dit bij het koppelingsgesprek besproken. ***In dat geval veranderen ook onderstaande kosten voor vraagouders.***

KOSTEN VOOR VRAAGOUDERS m.i.v. 1 januari 2020

De vraagouders betalen de volgende uur-prijs:

Per kind: € 7,09 per uur (€ 5,05 + € 2,04 bemiddelingskosten per uur)

Stand-by tarief : Voor 1 stand-by uur betaalt de vraagouder een half uur

Prijswijzigingen worden één maand plus één week voorafgaand aan de wijziging schriftelijk aan de ouders doorgegeven.