

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding.....</b>	<b>2.</b>
<b>2. Pedagogische visie Koters&amp;Co.....</b>	<b>2.</b>
<b>3. Pedagogische basisregels.....</b>	<b>2.</b>
<b>4. De praktijk.....</b>	<b>3.</b>
4.1 Een veilige en vertrouwde opvangomgeving.....	3.
4.2 Respect en aandacht.....	4.
4.3 Stimuleren van de ontwikkelingsgebieden.....	4.
4.3.1 Lichamelijke ontwikkeling.....	4.
4.3.2 Sociaal-emotionele ontwikkeling.....	4.
4.3.3 Verstandelijke ontwikkeling.....	5.
4.3.4 Creatieve ontwikkeling.....	5.
<b>5. Veilige, hygiënische en gezonde opvangomgeving.....</b>	<b>6.</b>
5.1 Eisen aan de opvanglocatie.....	6.
5.2 Aantal gastkinderen en hun leeftijd.....	6.
5.3 Achterwacht.....	7.
5.4 Criteria gastouder.....	7.
<b>6. Normen en waarden.....</b>	<b>8.</b>
<b>7. Samenwerking tussen vraagouders/verzorgers en gastouders.....</b>	<b>9.</b>
<b>8. Rol van Gastouderbureau Koters&amp;Co.....</b>	<b>10.</b>
8.1 Recht op informatie.....	10.
8.2 Recht op klachtenbehandeling.....	10.
8.3 Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld.....	10.
8.4 Recht op bescherming van privacy.....	10.
8.5 Recht op inspraak.....	10.

## **1. Inleiding**

Met de Wet Kinderopvang, die per januari 2005 is ingegaan en januari 2010 is uitgebreid, worden er diverse kwaliteitseisen gesteld aan de Gastouderopvang. Eén van deze kwaliteitseisen is dat ieder gastouderbureau een pedagogisch beleidsplan heeft, waar vraagouders/verzorgers en gastouders op terug kunnen vallen als het gaat om de uitgangspunten en de werkwijze die worden gehanteerd bij de omgang met kinderen en bij de opvoeding.

Gastouderbureau Koters&Co vindt een pedagogisch beleidsplan onontbeerlijk om de kwaliteit van gastouderopvang op een hoog peil te houden, te kunnen controleren en zo nodig bij te stellen.

Want het allerbelangrijkste is dat een kind met plezier en in een veilige en vertrouwde omgeving kan opgroeien.

## **2. Pedagogische visie Koters&Co**

Ieder kind is een uniek wezen, dat zich in eigen tempo en met daarbij behorend karakter moet kunnen en mogen ontwikkelen. Gastouders leveren een wezenlijke bijdrage aan de ontwikkeling en welbevinden van het kind. Gastouders moeten in staat zijn een klimaat te scheppen waarbij een kind zich veilig en vertrouwd voelt en met plezier kan spelen en ontwikkelen. Gastouders hebben tijd voor de kinderen en kunnen zo veel doen aan voorschoolse ontwikkeling. Zij kunnen de verstandelijke (cognitieve) ontwikkeling van een kind stimuleren door middel van het maken van bijvoorbeeld puzzels of het doen van spelletjes.

Aandacht en respect voor het kind als individu zijn in deze niet meer dan vanzelfsprekend. Een gastoudergezin biedt een omgeving waarin een kind kan opgroeien tot een evenwichtig, zelfstandig en uniek persoon met respect voor anderen en zichzelf. De vraagouders/verzorgers blijven echter ten allen tijden eindverantwoordelijk.

Gastouderbureau Koters&Co draagt deze visie uit naar vraagouders/verzorgers en gastouders.

## **3. Pedagogische basisregels**

- ✚ De gastouder schept een veilige en vertrouwde opvangomgeving voor het kind.
- ✚ De gastouder benadert het kind met respect en aandacht.
- ✚ De gastouder biedt voldoende activiteiten aan die passen bij de leeftijd, aard en ontwikkeling van het kind. Ze stimuleert de ontwikkelingsgebieden.
- ✚ De gastouder draagt zorg voor een veilige, gezonde en hygiënische opvangomgeving.
- ✚ De gastouder besteedt aandacht aan normen en waarden.

## **4. De praktijk**

### **4.1 Een veilige en vertrouwde opvangomgeving**

Het kind moet zich op zijn gemak voelen bij de gastouder en een eigen plekje binnen het gastgezin krijgen. Voor de start van de opvang is het belangrijk om voldoende aandacht te besteden aan de kennismaking en de wenperiode. Op deze manier kan het kind de gastouder, de opvangomgeving en de eventuele andere kinderen in eigen tempo leren kennen. Daarnaast heeft de gastouder de gelegenheid om het kind beter te leren kennen en in te spelen op de behoeften van het kind. Uiteindelijk moet een kind zich tijdens de opvang vrij genoeg voelen om zijn emoties, zoals verdriet, boosheid en blijdschap aan de gastouder te tonen en met de gastouder te delen, zonder dat hij zich hierin beperkt voelt.

*Luc(2 jr.) gaat voor het eerst met zijn moeder op bezoek bij de gastouder. Luc is over het algemeen een verlegen jongen. De gastouder laat Luc eerst rustig wennen aan de nieuwe omgeving. De gastouder geeft Luc te drinken uit een mooie beker die speciaal voor hem gekocht is. Het ijs breekt snel. Na de eerste keer gaat zijn moeder nog een paar keer langs bij de gastouder. Luc raakt langzamerhand met zijn nieuwe omgeving en hij vindt al snel zijn eigen plek.*

Om een goede relatie op te bouwen tussen kind en de gastouder is het belangrijk om een veilige en vertrouwde omgeving te creëren. Dit stimuleert het kind in zijn ontwikkeling. Voor een gastouder is het dus van belang dat deze in staat moet zijn de signalen van een kind op te vangen en hierop goed te reageren.

*Marloes (5 mnd.) is sinds 3 weken in het gastoudergezin. Nadat Marloes de fles heeft gehad wordt ze terug gelegd in bed. Na een paar minuten begint ze te huilen. De gastouder wacht enkele minuten en vraagt zich af of Marloes wel voldoende voeding heeft gekregen. De gastouder gaat naar Marloes toe en pakt haar op. Marloes wordt direct rustig, dit blijkt dus al voldoende te zijn. Het lag dus niet aan onvoldoende voeding. Na een poosje legt de gastouder Marloes terug in bed en gaat ze zachtjes naar beneden. Marloes slaapt lekker door.*

*De volgende dag moet Marloes weer huilen, nadat ze in bed is gelegd.*

*Na een aantal minuten gaat de gastouder wederom kijken en ze streelt haar even over de wang. Marloes draait zich om en valt in slaap.*

In dit voorbeeld probeert de gastouder te begrijpen wat er aan de hand is met het kind. De gastouder bekijkt wat ze vervolgens het beste kan doen. In dit geval kiest ze er voor om het kind rustig in de arm te nemen. Het kind voelt zich weer veilig en kan weer rustig gaan slapen. Ook is het belangrijk dat de gastouder consequent is. De gastouder weet vrijwel zeker dat Marloes voldoende voeding heeft gehad. De gastouder haalt haar dus niet uit bed maar gaat in het vervolg alleen even bij Marloes kijken om te laten weten dat ze er is. Marloes voelt zich hierdoor veilig en gaat rustig slapen.

## 4.2 Respect en aandacht

Gastouderbureau Koters&Co gaat er vanuit dat iedereen met respect behandeld wordt, dus ook een kind. Een kind moet in zijn waarde gelaten worden en er mag geen afbreuk gedaan worden aan de eigenheid en aard van het kind. Het kind krijgt bovendien voldoende aandacht op het gebied van lichamelijke, sociaal-emotionele en verstandelijke (cognitieve) ontwikkeling, maar zal ook leren de aandacht te delen of op zijn beurt te wachten als er eventueel andere (gast)kinderen aanwezig zijn in het gastgezin. Een gastouder leert het kind spelenderwijs hierin zijn weg vinden.

*Joep (4jr.) heeft een buurjongen op bezoek. Joep is de hele tijd aan het spelen met auto's. De buurjongen mag van Joep niet met de auto's spelen. De gastouder legt uit aan Joep wat "samen spelen is samen delen" betekent.*

## 4.3 Stimuleren van de ontwikkelingsgebieden

De ontwikkelingsgebieden worden meestal onderverdeeld in: lichamelijke (motorische) ontwikkeling, sociaal-emotionele ontwikkeling, verstandelijke (cognitieve) ontwikkeling en creatieve ontwikkeling. Ieder kind ontwikkelt zich in een eigen tempo en zal zich op het ene gebied wat sneller en beter ontwikkelen dan op een ander gebied. Dat maakt ieder kind ook uniek en bijzonder.

De gastouder begeleidt, volgt en stimuleert het kind in zijn ontwikkeling en houdt de vraagouders/verzorgers op de hoogte van deze ontwikkelingen. Indien nodig of wenselijk kan in overleg met de vraagouders/verzorgers aan sommige zaken meer of speciale aandacht besteed worden. Gastouderbureau Koters&Co verwacht van de gastouders, dat zij kennis en ervaring hebben met de verschillende ontwikkelingsgebieden. Dit kan worden aangetoond door een diploma van een relevante opleiding.

De medewerkers van Gastouderbureau Koters&Co kunnen waar nodig hieromtrent nadere uitleg geven.

### 4.3.1 Lichamelijke ontwikkeling

De gastouder houdt zorgvuldig in de gaten hoe ver de lichamelijke ontwikkeling van het kind gevorderd is. Het is belangrijk dat het kind voldoende bewegingsvrijheid heeft om bijvoorbeeld te kunnen kruipen, lopen en klimmen. Daarnaast is speelgoed ook een belangrijk instrument om de lichamelijke ontwikkeling te stimuleren. Het is dus belangrijk het speelgoed van een kind af te stemmen op zijn leeftijd. Voor de lichamelijke ontwikkeling is het verder ook van belang om het kind op de juiste tijden de juiste (hoeveelheid) voeding te geven.

### 4.3.2 Sociaal-emotionele ontwikkeling

De gastouder begeleidt, volgt en beïnvloedt de sociaal-emotionele ontwikkeling van het kind. Zo wordt er in de vreugde gedeeld en bij verdriet wordt er extra aandacht besteed aan het kind. De gastouder speelt een actieve rol in het ontwikkelen van de sociaal-emotionele ontwikkeling van het kind. Het is daarom van belang dat de communicatie tussen de vraagouders/verzorgers van het kind en de gastouder goed is. De vraagouders/verzorgers kennen hun kind het best en moeten de gastouder op de hoogte brengen van het humeur van hun kind. Is hun kind bijvoorbeeld chagrijnig nadat hij slecht geslapen heeft, dan moet de gastouder hiervan op de hoogte worden gesteld.

*Michiel (2 jr.) heeft vaak moeite om zijn bord leeg te eten. Deze keer heeft hij zijn bord geheel leeg gegeten. Je ziet aan hem dat hij trots is dat het bord leeg is. De gastouder geeft hem een bemoedigende aai over zijn bol.*

*Sonja (3 jr.) is verdrietig als haar moeder haar wegbrengt naar de gastouder. De gastouder besteedt op het begin van de oppasdag extra aandacht aan haar. Ze doen samen een spelletje en Sonja is haar verdriet snel vergeten.*

#### **4.3.3 Verstandelijke ontwikkeling**

De gastouder besteedt op allerlei manieren actief aandacht aan de verstandelijke ontwikkeling van het kind. Door in te gaan op vragen van het kind (“waarom is gras groen”), te wandelen, te fietsen en uitleg te geven over wat kinderen zien en mee maken. Door het spelen met vormen en kleuren of het bouwen van blokkenhuizen. De taalontwikkeling van het kind wordt in sterke mate bevorderd door met het kind te praten, te zingen, te lezen en plaatjes te kijken. De woordenschat van een kind zal door deze activiteiten sterk toenemen.

#### **4.3.4 Creatieve ontwikkeling**

De creativiteit van kinderen kent geen grenzen: een kleed is een huis, een doos een boot, de vloer is de zee. Met papier, potloden, verf en plaksel kunnen de kinderen hun creativiteit zijn werk laten doen. Het is erg belangrijk dat de creativiteit en fantasie van het kind tot hun recht komen.

Vaak komen in de omgang en door te spelen met het kind meerdere aspecten van de ontwikkeling tegelijk aan bod. In onderstaand voorbeeld worden zowel de lichamelijke als de sociaal-emotionele en de verstandelijke ontwikkelingsgebieden aangesproken.

*Remco (2 jr.) pakt een puzzel met allemaal dieren uit de speelkist en loopt hiermee naar de gastouder. Deze neemt hem op schoot. Remco haalt de puzzelstukjes uit de puzzel en de gastouder noemt de namen van de dieren. Samen hebben ze hier plezier in. De gastouder zegt: “Kijk, de eend moet op deze plaats”, en ze doet het stukje in de puzzel. Remco haalt het stukje er weer uit en geeft deze terug aan de gastouder. De gastouder herhaalt het verhaaltje en stopt het stukje weer op de juiste plaats. Dan pakt de gastouder het schaap en zegt: “Remco, probeer jij maar waar het schaap moet zitten”.*

## **5. Veilige, hygiënische en gezonde opvangomgeving**

### **5.1 Eisen aan de opvanglocatie**

Om ongelukken, ziektes en infecties zoveel mogelijk te voorkomen, heeft het kind recht op een veilige en schone opvangomgeving. Daarnaast heeft het kind recht op voldoende en verantwoorde voeding, rust, lichamelijke verschoning, beweging en frisse lucht. Uiteraard zal bij een baby de persoonlijke verzorging en voeding andere aandacht nodig hebben dan bij een schoolgaand kind.

Vraagouders/verzorgers en gastouders maken goede afspraken met elkaar over allerlei onderdelen van de verzorging hun kind.

- + Voeding: Hoe vaak, welke voeding, wel of geen snoep
- + Zindelijkheid: Hoe vaak verschonen, wanneer begint de zindelijkheidstraining
- + Slapen: Waar, wanneer, slaapritueel, zorgen voor voldoende rust bij oudere kinderen
- + Ziekte: Wat doet de gastouder als het kind ziek wordt
- + Hygiëne: Tandepoetsen, handen wassen

De gastouder is verantwoordelijk voor de veiligheid van en dient voldoende ruimte te bieden aan het kind tijdens de opvanguren. De beschikbare speel- en slaapruiimte en de buitenspeelmogelijkheden worden door Gastouderbureau Koters&Co beoordeeld in relatie tot het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen. Gastouderbureau Koters&Co hanteert als vuistregel dat er minimaal 3 à 4 m<sup>2</sup> bruikbare speelruimte per kind beschikbaar is.

Het huis en de tuin van de oppaslocatie dienen rookvrij te zijn en veilig te zijn ingericht. Enkele belangrijke punten zijn bijvoorbeeld: traphekjes, het opbergen van gevaarlijke stoffen, rookmelders en stopcontactbeveiligingen. De slaapruiimte van het kind moet rustig en goed te ventileren zijn. Voor kinderen jonger dan 1,5 jaar is een aparte slaapruiimte. Mocht de gastouder huisdieren hebben dan staat de veiligheid van het kind voorop. Als kinderen groter zijn zullen ze buiten gaan spelen. De gastouder moet zich er van verzekeren dat dit geen gevaar voor het kind op levert. Denk bijvoorbeeld aan drukke wegen, slecht onderhouden speeltoestellen in speeltuinen.

Kinderen hebben ruimte nodig om te spelen, zowel binnen als buiten, en (slaap)ruimte om tot rust te kunnen komen. Voldoende ruimte stimuleert het kind om te gaan spelen en bewegen. Daarnaast is natuurlijk de sfeer in huis heel belangrijk. Het huis moet een plek zijn waar een kind zich veilig en geborgen voelt. Gastouderbureau Koters&Co stelt na een bezoek aan de gastouder en de uitgevoerde risico inventarisatie vast of er voldaan wordt aan de criteria.

### **5.2 Aantal gastkinderen en hun leeftijden**

Gastouderbureau Koters&Co stelt ook eisen aan het aantal kinderen op een oppasomgeving. De gastouder mag, **inclusief** haar eigen kinderen (tot 10 jaar), maximaal zes kinderen tegelijk opvangen. Dit geldt voor alle op te vangen kinderen, ook als deze niet door Gastouderbureau Koters&Co bemiddeld zijn. Op deze wijze krijgt ieder kind voldoende aandacht van de gastouder.

Van de zes op te vangen kinderen mogen er maximaal vijf kinderen van nul tot vier jaar tegelijk worden opgevangen. Van deze vijf mogen er maximaal vier tot twee jaar zijn en maximaal twee baby's beneden een jaar. De reden hiervan is dat baby's en jonge kinderen nu eenmaal meer aandacht en verzorging nodig hebben dan oudere kinderen.

### 5.3 Achterwacht

Als de gastouder 4 kinderen of meer tegelijkertijd opvangt, beschikt zij over een achterwacht. De achterwacht moet bereikbaar zijn op de tijden dat de gastouder opvang verricht. Binnen 15 minuten moet deze persoon aanwezig kunnen zijn op de opvanglocatie en bij Gastouderbureau Koters&Co zijn de gegevens van deze persoon bekend.

### 5.4 Criteria gastouder

Gastouderbureau Koters&Co hanteert een aantal criteria waar de gastouder en de oppasomgeving aan moet voldoen. Deze criteria worden jaarlijks getoetst en in een verslag worden de bevindingen vastgelegd.

De indruk van de oppasomgeving dient op het gebied van veiligheid en gezondheid in orde te zijn. Al deze en andere punten maken onderdeel uit van de risico-inventarisatie die de overheid verplicht stelt. Aan de hand van de risico-inventarisatie wordt nagegaan of de opvang voldoet aan de door de overheid vastgestelde veiligheids- en gezondheidseisen. Gastouderbureau Koters&Co is verplicht jaarlijks een inventarisatie te houden op de oppaslocatie. Aan de hand van de inventarisatie wordt een actieplan voor de oppaslocatie opgesteld. De GGD heeft de taak om bij het gastouderbureau te controleren of er daadwerkelijk een inventarisatie heeft plaats gevonden en of de actieplannen gemaakt zijn en nageleefd worden. Ook zal de GGD op de oppaslocatie een inventarisatie houden. Deze controles kunnen onaangekondigd plaatsvinden.

Daarnaast is het van groot belang dat de gastouder en alle huisgenoten van 18 jaar en ouder (huisgenoten alleen in het geval dat de gastouder in eigen huis oppast) bij de gemeente een “Verklaring Omtrent het Gedrag” aanvragen. De Wet kinderopvang verplicht gastouderbureaus om van iedere gastouder en eventueel diens huisgenoten van 18 jaar en ouder een “Verklaring Omtrent het Gedrag” te hebben. De verklaring mag niet ouder zijn dan twee maanden op het moment dat het contract in gaat. Door middel van deze verklaring wordt aangetoond dat zij niet in aanraking zijn geweest met justitie. De kosten van deze verklaring wordt, in onderling overleg, door de vraagouders/verzorgers of gastouder betaald.

Volgens de wet Kinderopvang dient een gastouder in het bezit te zijn van een diploma Helpende Zorg en Welzijn of een gelijkgesteld diploma van de lijst uit de CAO Kinderopvang. Een certificaat “goed gastouderschap” geeft eveneens de bevoegdheid als erkend gastouder op te treden. Gastouderbureau Koters&Co heeft van alle gastouders een kopie van dit diploma of certificaat.

Gastouderbureau Koters&Co vindt het belangrijk dat de gastouder voldoende kennis heeft van kinderehbo. Daarom is een diploma Kinder-EHBO een vereiste voor alle gastouders. Dit dient één van de erkende diploma's te zijn die in de wet Kinderopvang wordt genoemd. Gastouderbureau Koters&Co heeft van alle gastouders een diploma in het bezit en biedt gastouders jaarlijks de mogelijkheid de cursus te herhalen.

## **6. Normen en waarden**

Normen en waarden spelen een belangrijke rol bij de opvoeding. Maar wat door iemand belangrijk wordt gevonden, verschilt van mens tot mens. Zowel verbaal als non-verbaal laten mensen blijken wat ze vinden.

*Judith (2 jr.) heeft haar beker ranja zonder knoeien opgedronken en krijgt een aai over zijn bol. Ze weet nu dat haar gastouder tevreden is.*

*Wim (5 jr.) pakt het speelgoed af van zijn vriendje. De gastouder vertelt hem dat je speelgoed niet zomaar mag afpakken maar dat je er eerst netjes om moet vragen.*

*In het gastoudergezin zijn afspraken gemaakt over het tijdstip van eten. Jaap (8) weet dat hij op tijd aan tafel dient te zitten en hij houdt hier rekening mee.*

Er zal dus afstemming plaats moeten vinden tussen vraagouders/verzorgers en de gastouder om belangrijke normen en waarden met elkaar bespreekbaar te maken. Denk hierbij aan godsdienst, taalgebruik, omgaan met anderen, respect hebben voor elkaar en elkaars mening, veiligheid bieden e.d. Gastouderbureau Koters&Co stelt een aantal zaken aan de orde in het intakeformulier van de vraagouders/verzorgers en het aanmeldingsformulier van de gastouder. Zo ontstaat er vooraf al een beeld hoe er over belangrijke zaken gedacht wordt en kan hier tijdens het voorstellen van beide partijen rekening mee gehouden worden. Tijdens het kennismakingsgesprek dat volgt kan er uitgebreider op deze punten worden ingegaan. Het is echter van belang dat beide partijen zich open stellen om over deze onderwerpen in gesprek te blijven. Sommige dingen zullen nu eenmaal anders bij de gastouder gaan dan thuis, dat wil echter niet zeggen dat dit een probleem oplevert. Op deze manier zien kinderen dat er verschillen kunnen zijn en leren ze hier op een positieve manier mee om te gaan. Ze zullen hier (later) op school ook tegenaan lopen, daarom is het goed dat ze al eerder te maken krijgen met kleine verschillen in normen en waarden. Respect en vertrouwen liggen hieraan ten grondslag.



## **7. Samenwerking tussen vraagouders/verzorgers en gastouders**

In de relatie tussen gastouder en kind is de inbreng van de eigen vraagouders/verzorgers van grote betekenis. Een prettige relatie tussen ouder en gastouder die gebaseerd is op vertrouwen, heeft een positieve invloed op het kind.

Voor een goed verloop van de samenwerking zijn de volgende drie punten van essentieel belang.

### **Afstemming**

Een goede voorbereiding van het kind op de nieuwe situatie in het gastoudergezin bepaalt voor een groot deel of de opvang een succes wordt. Afstemming tussen vraagouders/verzorgers en de gastouder is belangrijk om de opvoedingsmilieus op elkaar af te stemmen. Hoewel de vraagouders/verzorgers en de gastouder de verantwoordelijkheid voor de opvoeding van het kind delen, blijven de eigen vraagouders/verzorgers altijd eindverantwoordelijk.

### **Wederzijds respect en privacy**

Respect voor elkaars mening, cultuur, religie en opvattingen vormen de basis voor een goede samenwerking. Vraagouders/verzorgers en gastouder zullen moeten geven en nemen, maar beiden moeten zich in de gezamenlijke aanpak kunnen blijven vinden. Vraag- en gastouder zien en horen veel van elkaar. Een zorgvuldige omgang met privacygevoelige informatie is vanzelfsprekend.

### **Communicatie, informatie en afspraken**

Goede afspraken zijn nodig om duidelijk te maken wat vraagouders/verzorgers en gastouder van elkaar kunnen mogen verwachten. Gastouderbureau Koters&Co kan u hierbij ondersteunen. Daarnaast is het van belang dat vraagouders/verzorgers en gastouder op een open en eerlijke manier informatie uitwisselen en eventuele problemen bespreken.

Vraagouders/verzorgers hebben recht op volledige informatie over de wijze waarop de gastouder met hun kind omgaat. Het is essentieel dat zij weten hoe het kind zich voelt en waarmee het kind zich in het gastoudergezin bezighoudt.

## **8. Rol van Gastouderbureau Koters&Co**

De Wet kinderopvang bepaalt dat gastouderopvang moet bijdragen aan een goede en gezonde ontwikkeling van het kind in een veilige en gezonde omgeving.

Gastouderbureau Koters&Co houdt nauwlettend in de gaten of de opvang bij de gastouders met wie wij samenwerken, aan alle gestelde eisen voldoet.

### **8.1 Recht op informatie**

Gastouderbureau Koters&Co informeert de vraagouders/verzorgers en de gastouders over het (pedagogisch) beleid, de procedure en de werkwijze van de organisatie. Ook worden vraagouders/verzorgers en gastouders op de hoogte gebracht van hun rechten en plichten. Dit gebeurt via de Algemene Voorwaarden van Gastouderbureau Koters&Co en via de werkwijze van Gastouderbureau Koters&Co. Tevens worden vraagouders/verzorgers en gastouders geïnformeerd over bijzondere regelingen, zoals de klachtenprocedure.

Anderzijds moet door de ouders en gastouders informatie beschikbaar gesteld worden die voor het bewaken van de kwaliteit van de opvang van belang kan zijn.

### **8.2 Recht op klachtenbehandeling**

De klachtenregeling van Gastouderbureau Koters&Co geldt voor alle aspecten van de organisatie en de dienstverlening. Vraagouders/verzorgers en gastouders kunnen bij een klacht contact opnemen met een medewerker van Gastouderbureau Koters&Co. Een folder of de gehele klachtenregeling kunt u bij ons opvragen. Daarnaast is Gastouderbureau Koters&Co aangesloten bij de geschillencommissie kinderopvang.

### **8.3 Klachtenprotocol kindermishandeling**

Gastouderbureau Koters&Co beschikt over een meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld waarin staat hoe te handelen in het geval er een vermoeden bestaat over kindermishandeling. Deze meldcode kunt u bij ons opvragen.

### **8.4 Recht op bescherming van privacy**

Gastouderbureau Koters&Co zal alle persoonlijke gegevens vertrouwelijk behandelen. Persoonlijke gegevens van vraagouders, hun kinderen en de gastouders kunnen wel worden overgedragen aan de GGD en de gemeente.

### **8.5 Recht op inspraak**

Als ouders dat wensen, kunnen zij zitting nemen in de oudercommissie. De oudercommissie heeft onder meer adviesrecht over het algemeen kwaliteitsbeleid, het pedagogisch beleidsplan, de deskundigheidsbevordering van de gastouders, wijzigingen van de prijs en bemiddelingskosten en de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid. Informatie hierover kunt u opvragen bij een medewerker van Gastouderbureau Koters&Co.