

# Welkom Boek

Alles wat je moet weten over de opvang



Welkom-Kind Z.O. Friesland  
Willinge Prinsstraat 22  
8421 PE Oldeberkoop

[www.welkom-kind.nl](http://www.welkom-kind.nl)  
[info.frieslandzo@welkom-kind.nl](mailto:info.frieslandzo@welkom-kind.nl)

0516-850338

# Inhoudsopgave

	<b>blz</b>
Welkom-Kind een kennismaking	3
Hoe werkt Welkom-Kind	5
Selectie en koppelingsprocedure	6
Gastouderbeleid	8
Kosten kinderopvang	11
Pedagogisch beleid	12
Veiligheid en gezondheid	13
Inspraak, klachtenregeling en oudercommissie	14
Kinderopvang en verzekering	15
Onderlinge communicatie	16

## **WELKOM-KIND: EEN KENNISMAKING**

### Wie zijn wij?

Welkom-Kind is een gastouderbureau dat bemiddelt in kinderopvang d.m.v. gastouders. Gastouders bieden een veilige, gezonde en huiselijke opvangomgeving aan uw kind. Welkom-Kind staat in het landelijk register gastouderopvang. Hierdoor is kinderopvangtoeslag van de overheid mogelijk.

### Uitgangspunten Welkom-Kind

- Eenvoud, doelgericht en toegankelijkheid. Met een minimum aan administratieve handelingen verwerkt Welkom-Kind uw aanvraag. Een wachtlijst kent Welkom-Kind niet. Welkom-Kind geeft na het intake gesprek aan of zij u kan helpen of niet.
- Welkom-Kind verzorgt begeleiding in woord en daad van gast- en vraagouder tijdens koppelingsprocedure en opvang.
- Welkom-Kind is een lokale onderneming; dit betekent dat wij klantgericht werken. Tevreden klanten zijn ons uitgangspunt. Heeft u wensen / opmerkingen neem dan contact op.
- Basisgedachte bij het selecteren van een gastouder: "Zouden wij onze kinderen aan deze gastouder toevertrouwen".
- Flexibel en vaak aanzienlijk goedkoper dan andere vormen van opvang. Afnemen per uur en betalen per uur i.p.v. per dagdeel.
- Indien u dit wenst kunnen wij noodopvang verzorgen.

Ieder gezin is anders, ieder kind is anders. Zoveel ouders, zoveel wensen. Welkom-Kind Friesland biedt u maatwerk in kinderopvang. U wilt flexibele opvang, wel of geen noodopvang, bij Welkom-Kind Friesland is veel mogelijk.

### **SAMENGEVAT: MAATWERK IN KINDEROPVANG**

Wij streven ernaar om een juiste verhouding te hanteren tussen de vergoeding voor de gastouder en de bureaunkosten. De bij ons aangesloten gastouders betalen niets voor alle activiteiten en service welke wij aanbieden. Geen verrassingen voor de gastouders dus!

Voor de actuele tarieven verwijzen wij u naar onze [prijslijst](#).

Persoonlijk contact met zowel de vraagouder, als de gastouder vinden wij belangrijk. Een open en eerlijke communicatie tussen alle partijen draagt bij aan een prettige samenwerking en goede opvangomgeving voor uw kind.

### **Wat doet Welkom-Kind allemaal voor u**

Als de opvang goed verloopt dan merkt u maar weinig van Welkom-kind. Maar toch moet u bureaunkosten betalen. Waarvoor eigenlijk?

Om geregistreerde opvang plaats te kunnen laten vinden en daarmee in aanmerking voor kinderopvangtoeslag te komen moet er gebruik worden gemaakt van een bij een gastouderbureau aangesloten gastouder.

Het gastouderbureau is eindverantwoordelijke voor goede en verantwoorde opvang. Een gastouderbureau moet hiervoor jaarlijks een risico-inventarisatie doen bij de gastouder. Daarnaast een voortgangsgesprek met de gastouder en ook een jaarlijkse evaluatie met de vraagouder behoort tot de taken van het gastouderbureau. En niet onbelangrijk het gastouderbureau zorgt voor een correcte (financiële) administratie.

### **Welkom-Kind ondersteund het visie document "Kwaliteit Gastouderopvang" van de Branche Vereniging Kinderopvang**

In navolging daarvan organiseert Welkom-Kind jaarlijks voor de gastouders thema avonden om de kennis van de gastouders te verbreden. Activiteiten avonden om de gastouders elkaar te laten ontmoeten en ervaringen te delen. Jaarlijkse EHBO herhalingen zodat ook op dat gebied uw kind in vertrouwde handen is. Wij vinden het belangrijk om met uw gastouder in gesprek te gaan zodat wij weten waarin uw gastouder zich kan en wil ontwikkelen. Dit allemaal ter ondersteuning voor de gastouders zodat zij uw kindje het beste kunnen bieden!

Inderdaad u merkt niet heel veel van het gastouderbureau en vraagt u wellicht af waarom moet ik het gastouderbureau betalen.... Maar onthoud, wij zijn daar aan het werk daar waar uw kindje opgevangen wordt.

#### Privacy

Welkom-Kind behandelt uw gegevens vertrouwelijk. Een volledige privacy verklaring is op onze website te vinden.

#### Kwaliteit

Om geregistreeerde gastouderopvang te mogen leveren moet Welkom-Kind aan een behoorlijk aantal eisen voldoen. Ieder jaar tijdens een GGD inspectie wordt er gekeken of het gastouderbureau aan de eisen voldoet.

De rapporten hiervan zijn openbaar en kunt u vinden op onze site [www.gastouder-friesland.nl](http://www.gastouder-friesland.nl)

# Hoe werkt Welkom-Kind

## 1.1 Inleiding

U heeft aangegeven interesse te hebben in de diensten welke Welkom-Kind u kan leveren. Daarom ontvangt u hierbij ons informatie boekje waarin alles beschreven staat wat u moet weten voor een goede opvang. Heeft u na het lezen van deze informatie vragen of wilt u een afspraak maken neem dan contact met ons op.

## 1.2 Welke diensten levert Welkom-Kind

Naast kinderopvang die geregistreerd wordt het volgende:

- Evaluatie van alle aspecten van de samenwerking,
- Risico inventarisatie veiligheid en gezondheid;
- Mondeling advies betreffende de koppeling en financiële afwikkeling;
- Informatie over alles wat met de opvang te maken heeft;
- Jaaroverzicht kosten kinderopvang;
- Contracten (met uw specifieke afspraken);
- Schatting totale kinderopvangkosten (indien nodig);
- Inspraak in het beleid van Welkom-Kind middels een oudercommissie;
- Nieuwsbrief met ontwikkelingen binnen Welkom-Kind en kinderopvang;
- Begeleiding bij geschillen;
- Welkom-Kind bezoekt de gastouder minimaal 2 maal per jaar.
- (na-) Scholing gastouders
- Diverse administratieve werkzaamheden

Een kennismaking- en intakegesprek zijn bepalend of wij een gastouder en/of een invalgastouder kunnen leveren.

## 1.4 Voorwaarden voor geregistreerde opvang

Kinderen moeten veilig en gezond worden opgevangen. Welkom-Kind is een geregistreerd gastouderbureau. Aan die registratie zitten een aantal voorwaarden verbonden die door de overheid gecontroleerd worden op naleving.

De voorwaarden die Welkom-Kind hanteert zijn er voor u en het kind. Neem ze ter harte. Misbruik gaat ten koste van uzelf en het kind.

De volgende voorwaarden zijn van toepassing:

- Welkom-Kind maakt kennis met gast- en vraagouder daar, waar de opvang plaats vindt
- Inschrijfformulier wordt door gast- en vraagouder naar waarheid ingevuld
- Gast- en vraagouder onderschrijven het beleid van Welkom-Kind zoals beschreven in onze documenten
- Gastouder staat ingeschreven in het landelijk register gastouderopvang
- Vraagouder werkt mee aan de jaarlijks Risico Inventarisatie indien de opvang op het adres van de vraagouder plaats vindt.
- Vraagouder is bereid om de koppeling 1 keer per jaar mondeling te evalueren
- De contracten, welke tussen de drie partijen afgesloten worden, geven duidelijkheid in de opbouw van de kosten
- Welkom-Kind hanteert sinds januari 2010 de kassierfunctie. Dit houdt in dat gastouders via Welkom-Kind betaald worden.
- Gast- en vraagouders zijn verplicht gezamenlijk een urenregistratie bij te houden welke door beide partijen ondertekend dient te worden. De urenregistratie dient te worden bewaard door de gastouder.
- Uren dienen te worden doorgegeven aan het gastouderbureau binnen vier dagen na start van de volgende maand

### 1.5 Maatwerk kinderopvang

We willen graag met u meedenken en ook oplossingen op maat bieden. Wijkt uw situatie af van wat in onze documenten vermeld wordt, neem dan contact op!

### 1.6 Invalbeleid

Als u gekozen heeft voor noodopvang via Welkom-Kind dan proberen wij een vaste inval gastouder aan u te koppelen. Het voordeel hiervan is dat u vooraf een keer kan kennismaken en uw kinderen niet bij een wildvreemde hoeft te brengen.

Contactgegevens worden vooraf uitgewisseld zodat u niet afhankelijk bent van de bereikbaarheid van Welkom-Kind.

*Enkele belangrijke zaken bij uitval*

- Vroegtijdig mededelen van uitval scheelt stress
- Houd er rekening mee dat u bij uw invalgastouder wat meer tijd kwijt bent met halen en brengen. Zorg dat u belangrijke contactgegevens genoteerd heeft en een kopie van het ziektekostenbewijs in de tas heeft.
- Een gezamenlijk nauwkeurige urenregistratie voorkomt misverstanden

### 1.7 Evaluatie

Een evaluatie heeft als doel om vast te stellen of "alles naar wens" is oftewel: gaat alles zoals afgesproken is?

De koppeling wordt geëvalueerd, niet de gastouder of vraagouder. Om uit te vinden of deze koppeling goed werkt, wordt er zowel met de gastouder als de vraagouder gesproken.

Worden er tijdens de evaluatie geen bijzonderheden vastgesteld, dan is de volgende evaluatie een jaar later. Blijken er wel ernstige tekortkomingen dan zal er nog een vervolgesprek(ken) komen met als doel deze tekortkomingen op te heffen.

Op het evaluatieformulier van de vraagouder worden vragen gesteld om te kijken of de gastouder handelt volgens pedagogisch beleidsplan en wens van de vraagouder. Ook worden vragen gesteld over de samenwerking tussen de drie partijen.

### 1.8 Opzegging en structurele wijzigingen van uren

Na de eerste twee maanden van het contract geldt er een opzegtermijn van 1 maand. Tijdens deze opzegtermijn bent u de contracturen aan gastouder en Welkom-Kind verschuldigd. Opzegging kan elke dag van de kalendermaand. Aangezien er drie partijen zijn dient u de opzegging schriftelijk kenbaar te maken aan de overige twee partijen. Welkom-Kind zal de opzegging schriftelijk bevestigen. Bovenstaand is ook van toepassing op structurele mindering van uren.

## **2. Selectie- en Koppelingsprocedure**

### 2.1 Inleiding

Voorwaarde voor goede opvang is dat er een "klik" is tussen gast- en vraagouder. Welkom-Kind is in staat een goede inschatting te maken of een vraag- en gastouder bij elkaar zouden kunnen passen. Echter, het laatste stukje, "het gevoel", dat zult u zelf moeten doen.

De selectieprocedure voor de gastouders staat beschreven in hoofdstuk 3 gastouderbeleid .

### 2.2 Intake

Indien u na het lezen van deze informatie de zoekopdracht bij Welkom-kind wilt plaatsen, vragen wij van u een ingevuld inschrijfformulier. Deze kunt u digitaal vinden op onze website. Met deze gegevens kan Welkom-Kind al een eerste inschatting maken van de mogelijkheden bij u in de buurt. Wij nemen dan contact met u op voor het maken van een afspraak.

Tijdens deze afspraak brengen wij de eisen en wensen van u als vraagouder in kaart en krijgen wij een beeld van u als persoon. Hebben wij het idee dat wij u binnen redelijke termijn kunnen helpen dan nemen wij uw zoekopdracht aan. Dit biedt echter geen garantie voor het vinden van een

geschikte gastouder. Dit is afhankelijk van vraag en aanbod. Wij garanderen u wel dat wij ons uiterste best voor u zullen doen!

De vraagouder wordt in een koppelingsprocedure maximaal driemaal een gastouder aangeboden. In geval u zelf al een gastouder heeft gevonden, zullen we de intake met gast- en vraagouder gezamenlijk organiseren op de plaats waar de opvang plaats vindt.

### 2.3 Kennismakingsgesprek

Zodra wij een mogelijk geschikte gastouder hebben gevonden, nemen wij contact met u op voor een kennismakingsgesprek.

Het doel van dit gesprek is het krijgen van een eerste indruk door zowel gast- als vraagouder. Deze eerste indruk moet de vraagouder een antwoord geven op de vraag of het "gevoel goed is", terwijl de gastouder zowel bij kind als ouders een goed gevoel moet hebben. Welkom-Kind leidt dit kennismakingsgesprek in met een uitleg.

Op de vraag of de kennismaking tot een koppeling leidt, wordt bij deze kennismaking nog geen antwoord gegeven. Welkom-Kind zal de volgende dag bij zowel vraag- als gastouder navragen of de kennismaking geslaagd was. Als de kennismaking geslaagd was, zorgt Welkom-Kind voor een uitwisseling van namen en adressen. Dit betekent dat gast- en vraagouder onderling contact op kunnen en moeten nemen om een aantal afspraken te maken over de feitelijke uitvoering van de opvang.

Welkom-Kind zal de zakelijke uitvoering van de samenwerking verwoorden in een conceptcontract en dit voorleggen aan de gast- en vraagouder. Als dit conceptcontract in orde is voor de gastouder en de vraagouder, zorgt Welkom-Kind ervoor dat de contracten getekend kunnen worden.

#### *Voorstellen gastouder*

Behalve de normale eventuele taken als gastheer/vrouw tijdens dit gesprek, is het belangrijk dat de gastouder zich kan richten op het gesprek zelf. Dit is tevens de gelegenheid voor de aanwezigen om een beeld te vormen over de gang van zaken in het gezin van de gastvrouw/heer.

Van de gastouder verwachten wij in ieder geval het volgende:

- Eigen gezin voorstellen als het gesprek bij u thuis plaatsvindt (in persoon of op een foto)
- Iets vertellen over u zelf
- Waarom wilt u gastouder worden
- Iets vertellen over u zelf als gastouder (ervaring, andere kinderen (en hun leeftijd))
- Iets vertellen over het huis (waar spelen de kinderen binnen en buiten, waar mogen ze niet komen en hoe voorkomt u dat, waar slapen ze en hoe organiseert u dat, waar wordt er gegeten en wanneer). Laten zien.
- Dagindeling: wat zijn uw vaste punten in de dag en hoe deelt u de tijd verder in
- Bijzondere regels
- Hoe gaat u om met huisdieren en kinderen
- VRAAG UZELF AF WAT U VAN EEN GASTOUDER ZOU WILLEN WETEN ALS U UW EIGEN KIND NAAR EEN GASTOUDER ZOU BRENGEN.
- ONTHOUD DAT ALS U THUIS BENT, U GAAT VERTELLEN HOE E.E.A. BIJ U LOOPT.
- ALS U NIET THUIS BENT MOET U TOCH U ZELF KUNNEN BLIJVEN BINNEN ANDERMANS HUIS.
- Bereid dit gesprek voor, dat praat makkelijker, en bespreek wat er gaat gebeuren met uw familie.
- Stel evt. vragen aan de familie van het kind.

#### *Voorstellen vraagouder*

Behalve de normale eventuele taken als gastheer/vrouw tijdens dit gesprek, is het belangrijk dat u zich kunt richten op het gesprek.

Van de familie van de vraagouder verwachten wij het volgende:

- De betrokken personen voorstellen
- Werk: waar, wat, wanneer,
- Opvangbehoefte
- Voorbereide vragen stellen
- Bereid dit gesprek en mogelijke vragen voor. U kunt het best open vragen stellen. Mogelijke onderwerpen kunt u vinden in het pedagogisch beleid:

#### *Officiële afsluiting kennismaking door Welkom-Kind*

Als iedereen zijn bovenstaande woordje heeft gedaan, sluit Welkom-Kind het officiële deel van de kennismaking af. Als Welkom-Kind weg is, kunt u gerust nog even verder praten of evt. een slaapkamer bezichtigen. Graag zelfs.

#### 2.4 Wat te doen na een succesvolle kennismaking

Op het moment dat Welkom-Kind vaststelt dat de kennismaking succesvol is verlopen, zorgt Welkom-Kind dat gastouder en vraagouder onderling contact op kunnen nemen; zelfs moeten nemen.

Welkom-Kind gaat op dit moment een aantal zakelijke afspraken op papier zetten. Vraagouder en gastouder gaan op dit moment afspraken maken over de daadwerkelijke uitvoering van de opvang. Dit op initiatief van de vraagouder.

Dit gesprek vindt bij voorkeur weer plaats op de opvanglocatie in aanwezigheid van het kind/kinderen. Onderwerpen die aan de orde komen tijdens dit gesprek:

- Tijden, dagen, eerste dag, bijzonderheden als geplande vakanties,
- Verdere kennismaking d.m.v. proefdraaien etc,
- Welke spullen zijn er, welke spullen moeten meegenomen worden,
- (Verdere) Uitwisseling van informatie m.b.t. bereikbaarheid, kind gegevens zoals bijzonderheden en gewoontes (slapen, eten, spelen, etc...) Zie bijlage 13
- Bijhouden uren en dagen,
- Overdragen kopie ziektekostenverzekering,
- Evt. bijhouden bijzonderheden en gebeurtenissen op papier van het kind,

#### *Belangrijk*

Het is belangrijk dat zowel vraagouder, gastouder als kind zich ook in de eerste periode op hun gemak voelen. De gast- en vraagouder doen er goed aan elkaar beter te leren kennen. Onze ervaring leert dat u het beste in de eerste periode wat meer tijd kunt besteden aan het opbouwen van een onderlinge relatie. Op welke wijze, dat willen wij graag aan u overlaten. Wel kunt u natuurlijk advies aan ons vragen.

Het is bijvoorbeeld aan te raden de eerste periode wat meer tijd in te ruimen voor brengen en/of ophalen. Daarnaast is het belangrijk later de onderlinge communicatie niet te proppen in de vaak toch onrustige momenten rondom brengen en ophalen. Beter is het om hier bijvoorbeeld later even op terug te komen zonder dat er kinderen bij zijn. Bijvoorbeeld door 's avonds langs te gaan of te telefoneren. *E-mail en zeker SMS zijn niet altijd even geschikt als er gecommuniceerd moet worden.*

Wij wensen u veel succes bij de komende samenwerking!!!!!!

Als er vragen of onduidelijkheden zijn neemt u dan contact op.

### **3. Gastouderbeleid**

#### 3.1 Inleiding

U heeft gekozen voor gastouderopvang. Een kleinschalige, huiselijke opvang. Een belangrijke schakel in deze opvang is natuurlijk de gastouder zelf. Hij/ zij zorgt ervoor dat een kind zich welkom en thuis voelt. In ruil hiervoor betalen de vraagouders een vergoeding voor de geleverde diensten.

Een succesvolle koppeling is afhankelijk van het volgende:

- een aantal niet-tastbare kenmerken, zoals: uitstraling, karakter, past men bij elkaar en hoe zit het met de wederzijdse verwachtingen;
- een aantal meer tastbare zaken zoals: kennis en ervaring van de gastouder en een geschikte woning van de gastouder.

De tastbare zaken zijn wettelijk geregeld.

#### 3.2 Intake

Indien de gastouder na het lezen van deze informatie via Welkom-Kind aan het werk wil, vragen wij een ingevuld inschrijfformulier. De gastouder wordt dan ingevoerd als beschikbaar in ons systeem. Zodra er vraag is in de buurt van de gastouder nemen wij contact op met de gastouder voor een afspraak.

Tijdens deze afspraak willen wij de gastouder leren kennen. Hier geldt onze basisgedachte; "zouden wij onze kinderen aan deze gastouder toevertrouwen"? Als de gastouder aan de eisen voldoet,



geregistreerd is in het landelijk register kinderopvang en bij ons bureau past, gaan wij over tot een koppelingsprocedure.

In geval de gastouder zelf al een vraagouder heeft gevonden, zullen we de intake met gast- en vraagouder gezamenlijk organiseren op de plaats waar de opvang plaats vindt.

### 3.3 Eisen aan de gastouder

- De gastouder beschikt over een diploma mbo2 helpende (zorg en) welzijn of een daaraan gelijkgesteld diploma of certificaat goed gastouderschap.
- De gastouder beschikt over een geldig officieel EHBO diploma
- De gastouder heeft een Verklaring Omtrent het Gedrag
- De gastouder spreekt Nederlands
- De gastouder is in staat een eenvoudige administratie bij te houden
- De gastouder is 18 jaar of ouder
- De gastouder woont niet op hetzelfde adres als de vraagouder
- Eigen kinderen van de gastouder staan niet onder toezicht
- De gastouder kan omgaan met positieve feedback
- De gastouder is bereid om deel te nemen aan nascholing georganiseerd door Welkom-Kind
- De gastouder is in staat klantgericht te werken
- De gastouder is telefonisch bereikbaar tijdens de opvang
- De gastouder kent het pedagogisch beleidsplan van het gastouderbureau en handelt hiernaar
- De gastouder ontvangt de betalingen van de ouders via het bureau
- De gastouder is op de hoogte van de inhoud van de risico inventarisatie
- De gastouder is op de hoogte van de meldcode kindermishandeling en handelt hiernaar
- De gastouder is in bezit van een particuliere aansprakelijkheidsverzekering en inzittenden verzekering bij autogebruik
- De gastouder is regelmatig en minimaal een half jaar beschikbaar voor opvang

### 3.4 Eisen aan de opvanglocatie

- De gastouder vangt maximaal zes kinderen tegelijk op
- Er is een aparte slaapruijnte voor kinderen jonger dan 1,5 jaar
- Er is voldoende speelruimte binnen en buiten
- Er is een risico inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd
- Bij opvang van vier of meer kinderen is er een achterwacht beschikbaar
- De locatie waar de kinderen opgevangen worden is altijd en volledig rookvrij (ook als dit het huis van de vraagouder is!)
- De opvanglocatie is voorzien van voldoende en goed functionerende rookmelders

### 3.5 Motivatie gastouder

Naast alle (wettelijke) eisen hierboven genoemd vinden wij het vooral belangrijk dat de gastouder lief is. Het kind moet met plezier naar de gastouder gaan, zodat de vraagouder met een goed gevoel aan het werk kan.

#### *Houding t.o.v. het kind*

- respecteren van het kind ongeacht afkomst, geslacht, overtuigingen etc.
- graag met kinderen om willen gaan
- zich willen inzetten voor een prettige sfeer
- bereid om activiteiten met het kind te ontplooijen
- ten alle tijden voor een veilige en gezonde omgeving zorgen
- het kind niet alleen laten of de opvang aan derden overlaten

#### *Houding t.o.v. de vraagouders*

- respecteren van vraagouders afkomst, geslacht, overtuigingen etc.
- respecteren van keuzes van vraagouders op het gebied van kinderen, opvoeden, werken en de combinatie hiervan
- in staat zijn om eigen inzichten in de aspecten van opvoeding weer te geven (op aangeven van Welkom-Kind) met hulp van het pedagogisch beleid

- In de relatie met de vraagouder stelt de gastouder zich professioneel op. Deze relatie is vriendelijk en tegelijk zakelijk: vriendelijk in de omgang en zakelijk in het nakomen van afspraken.
- Gastouder garandeert geheimhouding over zaken die gastouder te weten komt m.b.t. vraagouder.

#### *Gastouder en Welkom-Kind*

- kunnen accepteren dat Welkom-Kind toezicht houdt op de kwaliteit van de opvang,
- begeleiding en aanwijzingen van Welkom-Kind kunnen accepteren,
- bereidheid om te komen tot bevordering van de deskundigheid,
- bereidheid tot deelname aan evaluatie op initiatief van Welkom-Kind,
- het beleid van Welkom-Kind kunnen onderschrijven zoals verwoord in het Welkom-Boek.
- gastouder verstrekt alle benodigde relevante informatie benodigd voor een succesvolle koppeling.

#### *Het gastgezin*

- het gastgezin steunt de gastouder,
- eventuele huisdieren zijn betrouwbaar in de buurt van gastkinderen,
- ook overige familieleden respecteren gastkind ongeacht afkomst, geslacht, overtuigingen etc.

### 3.6 Vraagouders in relatie tot gastouders

Voor een succesvol verloop van een samenwerking tussen gastouder en vraagouder, zijn er een aantal wensen betreffende de houding van de vraagouder.

Grotendeels zal het lezen van het voorgaande en het omkeren hiervan al voldoende duidelijk maken op welke wijze een vraagouder zich het best kan opstellen tegenover een gastouder.

#### *Uitgangspunten voor vraagouders*

- Vraagouder garandeert geheimhouding over zaken die vraagouder te weten komt m.b.t. gastouder.
- Vraagouder verstrekt alle benodigde relevante informatie benodigd voor een succesvolle koppeling.
- Vraagouder is bereid om jaarlijks deel te nemen aan een evaluatiegesprek
- Vraagouder is bereid om zich in te zetten voor een goede, veilige en gezonde opvang samen met de gastouder en Welkom-Kind.
- Vraagouder verklaart op de hoogte te zijn van de regelgeving van Welkom-Kind en is bereid hierna te handelen (zie Welkom-Boek).

#### *Suggesties voor vraagouders*

Bij een gastouder zal het altijd "anders" zijn. Niet slechter maar anders!

Ga bij de kennismaking af op uw gevoel.

Geef iemand anders de kans zich te bewijzen. Daarom is het belangrijk dat het klikt. Iemand met wie het klikt, krijgt meer speelruimte.

Leest u "het gastouderbeleid" aandachtig en probeert u zelf te plaatsen in de rol van de gastouder.

## 4. Kosten kinderopvang bij Welkom-Kind

### 4.1 Inleiding

U maakt gebruik van de diensten van een gastouder en Welkom-Kind. Daarvoor bent u een vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding bestaat uit opvangkosten voor de gastouder en bemiddelingskosten voor Welkom-Kind.

### 4.2. Tarieven

De hoogte van de tarieven vindt u op de prijslijst.

### 4.3 Vergoedingen en overige kosten

Als een gastouder eenmalig kosten maakt voor de vraagouder, dienen die kosten na overhandiging van een kwitantie vergoed te worden.

Vraagouders kunnen voeding meegeven. Het is ook mogelijk om andere afspraken met de gastouder te maken over voeding.

Adviesvergoedingen voor de maaltijden staan op de prijslijst vermeld

### 4.4 Doorbetalen bij ziekte en/of vakantie

Als de gastouder vrij neemt dan is de vraagouder voor die periode geen vergoeding verschuldigd.

Als de vraagouder vrij neemt dan dient de vraagouder dit minimaal 2 weken van te voren kenbaar te maken bij de gastouder. Per maand is de vraagouder in ieder geval de minimale uren aan de gastouder verschuldigd mits de gastouder beschikbaar is. Indien de gastouder deels beschikbaar is worden de uren na rato berekend.

Feestdagen worden voor de helft doorbetaald indien deze valt op een dag dat men normaliter opvang afneemt.

Bij ziekte van het kind dient de eerste opvang dag doorbetaald te worden aan de gastouder.

Indien de gastouder ziek is dan is de vraagouder geen vergoeding verschuldigd aan de gastouder, immers er moet vervanging worden gezocht voor het kind.

### 4.5 Facturatie

#### *Factuur*

Gastouder en vraagouder houden samen uren bij middels het digitale urenregistratiesysteem. Aan het einde van de maand wordt door Welkom-Kind de factuur opgemaakt en verstuurd.

Meer info staat vermeld in het document maandstaten en betalen via Welkom-Kind.

#### *Betaling*

De betalingstermijn van de factuur is 10 dagen. Wij verzoeken u vriendelijk ook daadwerkelijk binnen deze 10 dagen te betalen. Wij betalen de gastouder binnen 5 dagen uit zodra het geld van de vraagouder ontvangen is.

Het is wettelijk niet toegestaan de gastouder zelf uit te betalen!

Het heeft onze voorkeur dat u ons de rekening automatisch laat incasseren. Wij incasseren het bedrag 4 tot 6 werkdagen na het versturen van de factuur. U heeft er dan geen omkijken naar en wij kunnen alle gastouders op tijd uit betalen met een minimum aan administratieve handelingen en kosten.

Indien u het niet één bent met het afgeschreven bedrag heeft u wettelijk 56 dagen de tijd het bedrag terug te halen. Een berichtje naar ons stellen wij dan wel op prijs.

#### *Te late betaling / automatische incasso mislukt*

Is het geld op de afgesproken termijn niet op onze rekening aanwezig of is de automatische incasso mislukt. Dan krijgt de vraagouder van ons een herinnering per e-mail. Een kopie van deze e-mail gaat naar de gastouder om te informeren dat het geld niet doorgestort kan worden.

Als er bijzondere omstandigheden zijn, is het verstandig even contact op te nemen om eventuele afspraken te maken.

Indien de factuur na de herinnering niet binnen 3 dagen na herinneringsdatum betaald is en wij hebben geen bericht gehad, krijgt u van ons een tweede herinnering.

Als ook de tweede herinnering niet betaald wordt binnen 3 dagen na herinneringsdatum, krijgt u van ons een aanmaning met het verzoek binnen 3 dagen na aanmaningsdatum te voldoen.

Is het geld na de aanmaning niet binnen de gestelde 3 dagen betaald, dan wordt er een incassobureau ingeschakeld om het openstaande bedrag te vorderen. De extra kosten voor deze procedure zijn voor rekening van de vraagouder.

#### 4.6 Financiering kinderopvang

Vraagouders kunnen onder voorwaarden een deel van de kosten kinderopvang in de vorm van een kinderopvangtoeslag vergoed krijgen. Meteen als duidelijk is wat de kosten kinderopvang zullen zijn en als de vraagouder zeker weet dat deze gaat samenwerken met Welkom-Kind kan deze de toeslag aanvragen. Informatie hierover kan men vinden op [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl) (kinderopvangtoeslag) en [www.minocw.nl](http://www.minocw.nl) (onder onderwijs).

U krijgt deze toeslag ronde de 20<sup>e</sup> van de maand vooraf uitbetaald. Voor de duidelijkheid; u krijgt 20 januari het geld om de factuur voor de maand februari te betalen. Het wachten op de kinderopvangtoeslag is geen excuus om de factuur te laat te betalen. U heeft het geld voor de betreffende maand al op uw rekening gestort gekregen.

Het systeem van vergoedingen is gebaseerd op de geschatte kosten kinderopvang. Na afloop van het kalenderjaar vindt er op basis van de daadwerkelijke inkomsten en daadwerkelijke kosten kinderopvang van de vraagouder een verrekening plaats, waarna deze nog geld krijgt of terug moet betalen. U krijgt hiervoor een jaaropgave van Welkom-Kind als alle facturen voldaan zijn. De belastingdienst kan vragen naar deze jaaropgave.

## 5. Pedagogisch beleid

### 5.1 Inleiding

Pedagogiek betekent opvoedkunde. Anders gezegd: hoe voed je kinderen op tot zelfredzame en zelfstandig functionerende personen.

Het eigen gezin is de basis waar het kind zich ontwikkelt. Verblijven in een gastgezin betekent dat een kind een (groot) deel van de tijd elders doorbrengt en dat de opvoeding, deels, daar zal plaatsvinden.

Welkom-kind geeft geen kant en klare regeltjes over pedagogiek. Wel zijn er een aantal algemene basisregels.

#### **Pedagogische basisregels**

- **Het kind moet zich thuis voelen in een gastgezin**
- **De gastouder toont respect en waardering voor de individualiteit van het kind**
- **De gastouder stimuleert de verschillende ontwikkelingsgebieden**
- **De gastouder besteedt aandacht aan normen en waarden**
- **Een goede verzorging in een veilige hygiënische omgeving is gegarandeerd**

### 5.2 Uitgangspunten

Welkom-Kind is een bemiddelaar in kinderopvang. Bij de selectie van gastouders hanteert Welkom-Kind een aantal uitgangspunten. Deze uitgangspunten zijn mede bepalend voor het pedagogische beleid.

De hier relevante uitgangspunten van Welkom Kind zijn:

- Eenvoud, doelgerichtheid en toegankelijkheid.
- Begeleiding in woord en daad van gast- en vraagouder tijdens de koppelingsprocedure en de daadwerkelijke opvang. Dit betekent dat Welkom-Kind aanspreekbaar is voor vragen over opvoedkundige zaken. Daarnaast zal Welkom-Kind bij de evaluatie de pedagogische basisregels aan de orde stellen.
- Basisgedachte bij de selectie van een gastouder is: "zouden wij ons kind aan deze gastouder toevertrouwen?". Welkom-Kind draagt een gastouder voor; de vraagouder beslist.

- Zowel gastouder als vraagouder kunnen bij een eerste gesprek met Welkom-Kind hun wensen m.b.t. de leeftijdsopbouw kenbaar maken. Pas op het moment dat een koppeling voorgesteld wordt zullen de wensen en de feitelijke (toekomstige) situatie getoetst worden. Dit zorgt voor een samenstelling van op te vangen kinderen aangepast aan de specifieke omstandigheden zoals bijv. ruimte en de hoeveelheid kinderen. Welkom-Kind maakt geen regels over een 'horizontale' of 'verticale' leeftijdsopbouw.

### 5.3 Pedagogisch plan

De bovenstaande basisregels komen in het pedagogisch plan van de gastouders terug. In dit plan probeert Welkom-Kind een stukje basis en praktijk mee te geven aan de gastouder over de verschillende ontwikkelingsgebieden waar een kind mee te maken krijgt tijdens zijn groei tot een volwassen persoon.

## **6. Veiligheid en Gezondheid**

### 6.1 Inleiding

Kinderen zijn een kwetsbare groep die thuis, bij de gastouder maar ook buiten op straat te maken krijgt met risico's op het gebied van veiligheid en gezondheid. Hier wordt aangegeven hoe Welkom-Kind gastouders een veilige en gezonde omgeving wil laten creëren voor kinderen. Gastouder krijgt van Welkom-Kind een Welkom-Boek waarin diverse informatie m.b.t. veiligheid en gezondheid in vermeld staat. Voor vraagouders is deze informatie digitaal beschikbaar.

### 6.2 De eerste indruk

Tijdens de intake krijgen we een eerste indruk van de gastouder. We nemen in ons op hoe de leefomgeving is van de gastouder. We proberen een eerste inschatting te maken hoe veilig het huis is of hoe veilig het huis te maken is.

Belangrijk is hoe de gastouder met eventuele risico's om gaat. We zeggen dan ook altijd; de veiligheid zit in de gastouder zelf en niet zozeer in de aanpassingen die in een huis gedaan worden.

### 6.3 De Risico inventarisatie

Voor de opvang van start gaat voert Welkom-Kind samen met de gastouder (en eventueel de vraagouder) een risico inventarisatie veiligheid en gezondheid uit op de opvang locatie. Tijdens deze risico inventarisatie kijken we samen met de gastouder naar de risico's die aanwezig zijn. We proberen een inschatting te maken hoe groot de kans is dat het kind ook daadwerkelijk met dit risico te maken krijgt. We nemen bewust niet alle gevaren weg voor het kind. Dit kan ook niet! Een kind moet ook leren omgaan met gevaar. Echter zaken waarbij de gevolgen ernstig kunnen zijn worden goed besproken en indien mogelijk worden maatregelen genomen dit risico te verkleinen.

De risico's worden bekeken aan de hand van een checklist. Eventuele afspraken worden genoteerd in het plan van aanpak. Een kopie hiervan wordt verstuurd naar de vraagouder. Heeft de vraagouder zaken die niet genoemd worden in de risico inventarisatie, maar zijn die wel belangrijk, dan is de vraagouder welkom om aanvullingen te doen.

#### 6.4 Verantwoordelijkheden

Wie is waarvoor verantwoordelijk?

	<b>Taak bij afstemmen mate van risico</b>	<b>Bevoegdheid t.a.v. nemen van maatregelen in huis</b>	<b>Verantwoordelijkheden</b>
<b>Vraagouder</b>	Bijdrage leveren aan invullen risico-inventarisatie	ja (als opvang bij u in huis plaats vindt)	Aangeven wat de norm voor aanvaardbaar risico is
<b>Gastouder</b>	Bijdrage leveren aan invullen risico-inventarisatie	ja (als opvang bij u in huis plaatsvindt)	Eindverantwoordelijk voor verantwoorde opvang
<b>Bewoner van de opvanglocatie (VO of GO)</b>	Kennis nemen van de resultaten van de risico-inventarisatie	Aanpassingen realiseren	Eindverantwoordelijk voor de door te voeren fysieke aanpassingen
<b>Welkom-Kind</b>	Uitvoering en toelichting risico-inventarisatie	Geen (wel advies)	Eindverantwoordelijk voor verantwoorde opvang

#### 6.5 Registratie ongevallen

Van gastouders en ook van vraagouders wordt verwacht dat zij ongevallen in en om huis doorgeven aan Welkom-Kind. Welkom-Kind registreert ongevallen en brengt hiervan verslag uit ter informatie en lering van iedereen.

## 7. Inpraak, klachtenregeling en Oudercommissie

### 7.1 Inleiding

Welkom-Kind werkt binnen, door de overheid, vastgelegde kwaliteitsnormen. Een groot deel van de regelgeving binnen Welkom-Kind is door ons zelf ontworpen met als doel een goed functionerende kinderopvang met tevreden vraaggezinnen en gemotiveerde gastouders.

Is er ondanks alle voorzorg toch ontevredenheid, dan zullen wij dit van de gast- of vraagouder te horen krijgen in de vorm van opmerkingen, suggesties of klachten. Welkom-Kind is er veel aan gelegen eerst intern klachten over de rol van Welkom-Kind op te lossen. Opmerkingen en suggesties kunt u ons doen toekomen door middel van telefoon, e-mail of brief. U krijgt van ons altijd een reactie op uw opmerking of suggestie. Klachten over bemiddeling die niet door onderling overleg opgelost kunnen worden, kunnen aan de geschillencommissie worden voorgelegd. ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl))

### 7.2 Inpraak middels oudercommissie

De oudercommissie, samengesteld uit vraagouders, heeft tot doel Welkom-Kind te adviseren over de kwaliteit van de opvang en de belangen te behartigen van vraagouders en kinderen bij Welkom-Kind. Iedere vraagouder wordt benaderd om deel uit te maken van de oudercommissie. Als u een bijdrage wilt leveren aan de kwaliteit van de opvang (van uw eigen kind en andere kinderen) bent u van harte welkom en kunt u zich aanmelden bij Welkom-Kind. Welkom-Kind zal u dan doorverwijzen naar de oudercommissie.

De oudercommissie zal ongeveer 4x per jaar bijeenkomen en daarvoor ook wat voorbereidend werk hebben.

### 7.3 Klachtenregeling

In het geval van een klacht over een gedraging (handelen/ nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een klant van Welkom-Kind) van de exploitanten van Welkom-Kind is de volgende procedure van toepassing:

Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang (hierna Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Welkom-Kind is ervan overtuigd een goed product te leveren naar uw tevredenheid. Maar wacht bij ontevredenheid niet te lang met uw opmerkingen zodat we daar in ieder geval nog over kunnen praten en we elkaar de bovenstaande procedure kunnen besparen.

## 8. Gastouderopvang en verzekering

### 8.1 Inleiding

Ondanks de nodige aandacht voor veiligheid en gezondheid kan er tijdens de opvang iets fout gaan. Bij kleinigheden is het over het algemeen een zaak die opgelost wordt tussen gastouder en vraagouder.

Voor grotere zaken is er een verzekering.

Het feit dat de gastouder tegen betaling opvang verleent aan een derde betekent over het algemeen dat alle verzekeringen waar particulier voor staat hun dekking **kunnen** verliezen. Of dat ook daadwerkelijk gebeurt hangt af van de hoogte van de schade en de moeite die de verzekeraar wil doen om de onderste steen boven te krijgen. Om mogelijke problemen te voorkomen kent Welkom-Kind de onderstaande verzekeringen.

### 8.2 Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Welkom-Kind heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. In gevallen waar er sprake is van aansprakelijkheid voor schade door doen of laten (maar geen opzet) van een gastouder, vraagouder of kind, heeft Welkom-Kind een verzekering die gastouder, vraagouder of kind voor aansprakelijkheidsschade dekt.

Deze verzekering is bedoeld voor gevallen dat de aansprakelijkheidsverzekering van vraagouders en gastouders dekking afwijst. In geval dat de WA verzekering van gast- of vraagouder geen dekking verleent dan kan men zich met een schriftelijke afwijzing van de eigen verzekeringsmaatschappij bij Welkom-Kind melden.

### 8.3 Voorwaarden

De polisvoorwaarden van de door Welkom-Kind afgesloten verzekeringen kunt u inzien. Indien er geclaimd wordt geldt er een eigen risico van €100,-

### 8.4 Er is wat gebeurd?

Neemt u gerust contact met ons op!

## 9. Onderlinge communicatie

### 9.1 Inleiding

De beste weg naar een succesvolle opvang van een kind loopt via de volwassenen. De momenten dat vraag- en gastouder elkaar zien en spreken zijn meestal beperkt tot brengen en halen. Veelal heeft de vraagouder dan haast om op het werk te komen en naar huis te gaan, terwijl de kinderen om aandacht vragen. Toch blijft de communicatie belangrijk.

Welke mogelijkheden zijn er? Welke middelen voldoen het beste? Een aantal nuttige tips.

### 9.2 Mogelijkheden en middelen

#### **persoonlijk op een geschikt moment**

Als het een tijd geleden is dat er een goed moment was om in de nodige rust even een paar zaken door te spreken kunnen de vraag- en/ of gastouder een afspraak maken voor een gesprek. Een persoonlijk gesprek heeft vaak een goede uitwerking.

#### **schrift (vraag om reactie)/ schriftelijk**

De gastouder kan in een schriftje zaken over de opvang bijhouden. Als een reactie van de vraagouder gewenst is geef dit dan aan. Ook is het goed om mondeling de aandacht te vestigen op belangrijke opgeschreven zaken

#### **telefoon**

Geschikt voor het uitwisselen van korte zakelijke informatie. Voor een goed gesprek minder geschikt omdat een stuk non-verbale communicatie ontbreekt.

#### **e-mail**

Geschikt voor het uitwisselen van korte zakelijke informatie.

#### **Sms / app**

Minder geschikt voor onderlinge communicatie.

### 9.3 Tips voor een aantal situaties

De gastouder is de dienstverlener; de vraagouder is klant. Communicatie moet van twee kanten komen. Beide kanten moeten initiatief nemen bij zaken die niet goed gaan

Een klant wil graag als klant behandeld worden (in positieve zin). Informeer elkaar over plannen die er zijn. Bijvoorbeeld als een gastouder het voornemen heeft om nog een kind op te gaan vangen, laat dit dan weten wie dit is, op welke dagen dit kind komt, wie de ouders zijn en wat de veranderingen voor iedereen zullen zijn.

Informeer elkaar vroegtijdig over belangrijke zaken en doe dit duidelijk (mondeling aangevuld door schriftelijk). Bijvoorbeeld over de vakantie/sluitingsplannen in een bepaald jaar.

Geldzaken: ga uit van de goede wil van de andere partij en vraag wanneer e.e.a. geregeld zal zijn.

Naast het elkaar laten weten van zaken die niet goed gaan is het belangrijk dat men de andere partij laat weten dat iets wel goed gaat. Mensen hebben vaak behoefte aan een stuk bevestiging van hun juiste handelen.