

# INFORMATIE EN WERKWIJZE VRAAGOULDERS



<b>Inhoudsopgave</b>	<b>Paginanummer</b>
<b>1. Algemeen</b>	<b>1</b>
Het servicebureau van de SKPC	
Kwaliteitsbeleid van de SKPC	
Wet- en regelgeving	
<b>1. Gastouderopvang</b>	<b>2</b>
Wat is gastouderopvang?	
Kwaliteitseisen gastouderopvang en gastouder	
Wat biedt het gastouderbureau van de SKPC?	
Gastouderopvang in de praktijk	
<b>3. Procedure van inschrijving tot evaluatie</b>	<b>4</b>
Inschrijving	
Bemiddelingsovereenkomst	
Kennismaking met de gastouder	
Overeenkomst van opdracht	
Contract van de opvang	
De prijs van de opvang en prijswijzigingen	
Kinderopvangtoeslag	
Evaluatie van de opvang	
<b>4. Richtlijnen en protocollen van de SKPC</b>	<b>5</b>
Het pedagogisch beleid	
Beroepscode/gedragscode voor gastouders	
Privacy	
Veiligheid, hygiëne, medisch handelen en weren zieke kinderen	
Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	
Klachtenregeling ouders	
<b>5. Informatie en participatie ouders</b>	<b>9</b>
De oudercommissie	
Informatie voor ouders	
<b>Bijlage 1: Overzicht vergoedingen aan gastouders en advies tarieven...</b>	<b>11</b>
<b>Bijlage 2: Betalingsregels en beëindiging gastouderopvang.....</b>	<b>13</b>

## 1. Algemeen

### Het servicebureau van de SKPC

Voor vragen over financiële en administratieve zaken kunt u tijdens kantooruren terecht bij de medewerkers van het servicebureau.

Bezoek- en postadres: Postmastraat 44, 4105 DW Culemborg  
Telefoon: 0345 - 51 74 77  
e-mail: [servicebureau@skpc.nl](mailto:servicebureau@skpc.nl)

*Directeur –bestuurder SKPC: mevrouw B.A.M.E. Heinrichs*

Indien u vragen heeft over beleidszaken kunt u contact opnemen met de directeur. Zij is aanwezig op het servicebureau op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag. Telefoon: 0345 - 51 74 77 en e-mail: [heinrichs@skpc.nl](mailto:heinrichs@skpc.nl)

*Bemiddelingsmedewerkers: Terry Ponsen/Marjolein van Empel*

Zij zijn flexibel aanwezig en telefonisch bereikbaar via telefoon: 0345 – 228729, 06-45264351 of e-mail: [gastouderbureau@skpc.nl](mailto:gastouderbureau@skpc.nl)

### Kwaliteitsbeleid van de SKPC

SKPC is een organisatie met een goed kwaliteitsmanagementsysteem. Dit betekent dat de organisatie het werk zodanig georganiseerd heeft, dat aan alle voorwaarden is voldaan om optimale zorg te kunnen leveren aan de kinderen en hun ouders.

Alle werkprocessen zijn beschreven, taken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd en afspraken en richtlijnen zijn gemaakt. Dit geeft alle medewerkers veel duidelijkheid in hun werk en voorkomt het maken van fouten. Alle belangrijke zaken zijn immers van tevoren doordacht en zijn terug te vinden in onder meer de werkinstructies, die op elke locatie digitaal zijn in te zien.

#### *Kwaliteitsbeleid in de praktijk*

Wat betekent dit nu voor u als ouder? Het geeft u de zekerheid dat de SKPC voldoet aan belangrijke kwaliteitseisen, bijvoorbeeld op het gebied van opleiding van gastouders, hygiëne, speelmateriaal, veiligheid, enzovoort. U kunt er bovendien vanuit gaan dat er een duidelijke visie is over de omgang met de kinderen, dat gemaakte afspraken worden nagekomen en geëvalueerd en dat er naar u geluisterd wordt.

Verder staat communicatie met ouders en kinderen hoog op de agenda. Bij SKPC is hier gelegenheid voor als u uw kind ophaalt en periodiek vindt er een evaluatiegesprek plaats. Hoe is de dag verlopen, met wie heeft uw kind gespeeld, zijn er problemen geweest vandaag, heeft hij of zij goed gegeten, enzovoort.

De gastouder probeert uw kind zo goed mogelijk te leren kennen en kijkt steeds of uw kind zich prettig voelt.

SKPC bespreekt met u uw ervaringen en wensen, voert regelmatig een klanttevredenheidsonderzoek uit en onderneemt actie als de uitkomsten daartoe aanleiding geven. Zo probeert de SKPC naar ouders te luisteren en ervoor te zorgen dat u tevreden blijft over de wijze waarop de SKPC de kind(eren) een thuis biedt.

## 2. Gastouderopvang

### **Wat is gastouderopvang?**

Gastouderopvang is het bieden van opvang door een gastouder aan kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar. Deze gastouder biedt onderdak, verzorging en begeleiding tegen een geldelijke vergoeding. Vraagouders kiezen voor gastouderopvang vanwege de mogelijkheid voor opvang in een huiselijke omgeving en/of van flexibele opvangtijden omdat zij buitenshuis werken of een opleiding volgen. Zij betalen daar een tarief per uur voor.

### **Kwaliteitseisen gastouderopvang en gastouder**

De Wet Kinderopvang regelt dat een gastouder gelijktijdig opvang kan bieden aan maximaal:

- vier kinderen van 0 en 1 jaar
- vijf kinderen tot 4 jaar, of
- zes kinderen van 0 tot 13 jaar, waarvan maximaal 4 kinderen tot 4 jaar.

Bij een gastouder worden gelijktijdig maximaal twee kinderen van 0 jaar opgevangen en kinderen van de gastouder (tot 10 jaar) tellen mee in de opvang.

Bij opvang van vier of meer kinderen is een achterwacht beschikbaar.

Gastouders van de SKPC voldoen aan het vereiste opleidingsniveau. Zij zijn in het bezit van een diploma dat is vermeld op de 'diplomalijs gastouders', een certificaat goed gastouderschap of ervaringscertificaat mbo-2 Helpende (Zorg en) Welzijn. Daarnaast zijn zij in het bezit van het certificaat EHBO voor kinderen (Oranje Kruis) en een Verklaring omtrent het gedrag (VOG). Huisgenoten van 18 jaar en ouder moeten ook in het bezit zijn van een VOG-verklaring.

Gastouders werken met de protocollen en richtlijnen van de SKPC. Voorbeelden hiervan zijn het pedagogisch beleidsplan, de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, het beleid medisch handelen, wren zieke kinderen en veilig slapen, de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid. Deze risico-inventarisatie vindt jaarlijks plaats. Daarin wordt onder meer getoetst of de opvanglocatie aan de kwaliteitseisen voldoet, zoals voldoende speelruimte voor binnen en buiten afgestemd op de het aantal en de leeftijd van de kinderen, voldoende slaapruiimte voor de kinderen met een aparte slaapruiimte voor kinderen jonger dan 1,5 jaar. De opvanglocatie moet voldoende en goed functionerende rookmelders bevatten en volledig rookvrij zijn.

Gastouders gebruiken registratieformulieren om (bijna) ongevallen en gevaarlijke situaties te melden aan de SKPC. De kwaliteitsnormen worden getoetst door de GGD.

Het gastouderbureau en de gastouders zijn geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK): [www.landelijkregisterkinderopvang.nl](http://www.landelijkregisterkinderopvang.nl).

Voor meer informatie over de kwaliteitseisen die worden gesteld aan de gastouder en gastouderlocaties: [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).

### **Wat biedt het gastouderbureau van de SKPC?**

Het gastouderbureau helpt om een verantwoorde keuze te maken bij de opvang van kinderen in de leeftijd van 6 weken tot 13 jaar. Het bureau verzorgt de bemiddeling tussen vraagouders en gastouders. Op een zorgvuldige wijze worden wensen en mogelijkheden onderzocht.

Daarbij wordt gelet op de kwaliteit van de gastouderopvang, met name wat betreft de veiligheid en verzorging van het kind.

Het bureau verzorgt de deskundigheidsbevordering van de gastouders door het organiseren van contactbijeenkomsten, themabijeenkomsten en EHBO-(herhalings)cursussen.

Ook worden thema-avonden voor vraagouders georganiseerd. Als een koppeling tot stand is gekomen en een overeenkomst van opdracht is afgesloten, biedt het gastouderbureau begeleiding en ondersteuning aan zowel vraagouders als gastouders.

Het gastouderbureau bemiddelt niet bij huishoudelijk werk in combinatie met kinderopvang.

### **Gastouderopvang in de praktijk**

Gastouders zijn personen die kinderen bij hen thuis willen opvangen. Zij ontvangen daarvoor een vergoeding. Bij uitzondering vindt de opvang plaats bij de vraagouder thuis.

De gastouder neemt persoonlijk de zorg voor het gastkind op zich op het afgesproken adres.

De gastouder mag het kind niet zonder toestemming van de vraagouder aan derden toevertrouwen. De gastouder mag het kind niet alleen laten.

Het vervoeren van het gastkind door de gastouder per auto of fiets kan alleen met instemming vooraf van de vraagouder en als door de gastouder een ongevallen inzittendenverzekering is afgesloten.

Vraag- en gastouders dienen over een WA verzekering te beschikken. Het gastouderbureau heeft een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor die situaties waarin de eigen verzekering niet voorziet.

Bij ziekte van de gastouder zoeken vraag- en gastouder samen naar een oplossing. Het gastouderbureau heeft een overzicht van recente reservegastouders, die in noodgevallen de gastouder kunnen vervangen.

Een gastgezin wordt alleen ingeschreven als er telefoon in huis aanwezig is.

Daarnaast moet een gastouder in het geval van een calamiteit een zogenaamde 'achterwacht' hebben. In de meeste gevallen is dit een volwassene die in de buurt woont en die bij calamiteiten de zorg van (een deel van) de kinderen op zich kan nemen.

### 3. Procedure van inschrijving tot evaluatie

#### **Inschrijving**

Bij de aanmelding vult de vraagouder een inschrijfformulier in, waarin zij wensen en bijzonderheden die bij de opvang van belang zijn aangeeft.

Het gastouderbureau heeft een wachtlijst. Aanmeldingen worden op volgorde van binnenkomst behandeld. Minimaal twee maanden voor de gewenste ingangsdatum van de opvang neemt de bemiddelingsmedewerker contact op voor een introductiegesprek.

#### **Bemiddelingsovereenkomst**

In het introductiegesprek wordt informatie verstrekt over de organisatie en de werkwijze van het gastouderbureau. In dit gesprek worden ook de wensen van de vraagouder besproken. De vraagouder kan op dat moment opdracht geven om een koppeling tot stand te brengen. De voorwaarden voor bemiddeling staan in de *bemiddelingsovereenkomst*.

#### **Kennismaking met de gastouder**

Na aanmelding van de vraagouder gaat de bemiddelingsmedewerker in opdracht van de vraagouder op zoek naar een geschikte gastouder.

Indien er een match is worden gastouder en vraagouder telefonisch aan elkaar voorgesteld, waarna een kennismakingsgesprek volgt. De bemiddelingsmedewerker is daar niet bij. Als de gastouder en vraagouder besluiten om met elkaar verder te gaan, vindt er een koppelingsgesprek plaats.

#### **Overeenkomst van opdracht**

In het koppelingsgesprek bespreken de vraagouder, gastouder en bemiddelingsmedewerker de opvang van het kind, zoals het dagritme, (slaap)gewoonten, voeding, opvangtijden, vakanties etc. In de *overeenkomst van opdracht* worden de opvangtijden en de nadere afspraken met betrekking tot de opvang vastgelegd.

De overeenkomst van opdracht wordt tijdens het koppelingsgesprek ondertekend door de vraag- en gastouder. Na het koppelingsgesprek wordt een contract met de geschatte opvangkosten per jaar toegestuurd aan de vraagouder.

#### **Contract opvang**

De vraagouder ontvangt een *opvangcontract* met daarin de naam van de gastouder, het registratienummer van het Landelijk Register Kinderopvang en de geschatte kosten per jaar op basis van het verwachte aantal opvanguren in het betreffende jaar. Met dit contract wordt de vraagouder in de gelegenheid gesteld een kinderopvangtoeslag aan te vragen.

In het contract wordt tevens de opzegtermijn van een maand genoemd.

Bij het contract worden de betalingsregels en informatie over de opvang meegestuurd.

Door het ondertekenen en retourneren van het contract gaat de vraagouder een overeenkomst aan met de SKPC.

## De prijs van de opvang en prijswijzigingen

Kosten gastouderopvang	
Uurtarief	€ 6,69 ( <i>prijspeil 2018</i> )
Vergoeding aan gastouderbureau	€ 1,29 per uur
Vergoeding aan gastouders	€ 5,40 per uur

In het uurtarief zijn de begeleidingskosten en de gastoudervergoeding per uur bij elkaar opgeteld. Prijswijzigingen worden minimaal twee maanden voor ingang van het nieuwe tarief aangekondigd. In de regel zal dit zijn voor 1 november van elk jaar.

De SKPC voert de kassiersfunctie uit. Elke maand ondertekenen gastouder en vraagouder een urenregistratieformulier waarop het werkelijk aantal afgenomen uren gastouderopvang wordt vermeld. De SKPC brengt deze uren in rekening bij de vraagouder en betaalt de gastouder uit op basis van deze opvanguren.

### Kinderopvangtoeslag

Sinds 1 januari 2005 kent Nederland de Wet Kinderopvang. Deze wet heeft als doel ervoor te zorgen dat kinderopvang voor iedereen op dezelfde manier geregeld wordt. De wet regelt dat ouders, werkgevers en rijksoverheid samen de kosten voor kinderopvang betalen. Kinderopvangtoeslag is de tegemoetkoming van de overheid in de kosten van kinderopvang. Kinderopvangtoeslag wordt uitbetaald door de belastingdienst/toeslagen.

Of u recht heeft op kinderopvangtoeslag hangt af van uw situatie. Er zijn vier regels waar u aan moet voldoen om in aanmerking te komen voor kinderopvangtoeslag:

1. Er woont tenminste één kind bij u in huis en u maakt voor dit kind gebruik van een geïntegreerde kinderopvangorganisatie.
2. U ontvangt voor tenminste één kind kinderbeijslag of een pleegouderbijdrage. Of u draagt voor elk kind financieel bij in de kosten van het levensonderhoud.
3. U bent in loondienst, heeft winst uit onderneming of heeft inkomsten uit ander werk. Of u werkt dit jaar mee in de onderneming van uw echtgenoot of huisgenoot.
4. U heeft de Nederlandse nationaliteit of u heeft een geldige verblijfsvergunning.

Als u aan deze voorwaarden voldoet heeft het zin om kinderopvangtoeslag aan te vragen. De hoogte van de toeslag is afhankelijk van uw inkomen. In sommige situaties gelden er speciale regels. Bijvoorbeeld als u een uitkering heeft en u een re-integratie traject volgt of als u jonger bent dan 18 jaar en een kind heeft. Dan komt u mogelijk ook in aanmerking. Ook als u studeert kunt u kinderopvangtoeslag krijgen.

Alle speciale regels vindt u op [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl)

Wilt u een berekening van de tegemoetkoming in de kosten van de opvang die u wenst? Of wilt u weten hoe hoog uw eigen bijdrage wordt? Neem dan contact op de financieel medewerker van het Servicebureau: Lucienne Richelle – [richelle@skpc.nl](mailto:richelle@skpc.nl) – telefoon 0345-228725. Aan de hand van uw inkomensgegevens maakt zij voor u een berekening.

Voor informatie over een tegemoetkoming in de kosten, verwijzen wij u tevens naar de website van de Belastingdienst: [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl)

### **Evaluatie van de opvang**

Zes weken na de start van de opvang vindt er een schriftelijke evaluatie van de opvang plaats, gevolgd door een gesprek met de vraagouder, de gastouder en de bemiddelingsmedewerker. Tijdens de opvang vindt elk jaar, of vaker als daartoe aanleiding is, een evaluatiegesprek plaats met de vraagouder, gastouder en bemiddelingsmedewerker.

Als richtlijn voor dit gesprek vullen zowel de gastouder als de vraagouder een evaluatieformulier in. In dit formulier worden allerlei zaken die de opvang betreffen geëvalueerd. We bespreken het welbevinden van het kind tijdens de opvang.

Vraagouders kunnen ook zelf vragen om een evaluatiegesprek. Tijdens het evaluatiegesprek worden afspraken schriftelijk vastgelegd en ondertekend door de vraagouder en de gastouder. De vraagouder en gastouder ontvangen per e-mail een kopie van het verslag.

Daarnaast voert de bemiddelingsmedewerker jaarlijks een voortgangsgesprek met elke gastouder. De bemiddelingsmedewerker bespreekt tussentijds hoe de opvang van de kinderen verloopt in een onverwacht bezoek aan de gastouder.

## **4. Richtlijnen en protocollen van de SKPC**

### **Pedagogische visie en beleid**

#### *Open armen voor 0-12 jarigen*

Wij beschouwen het opvangen, verzorgen, opvoeden en begeleiden van kinderen die aan ons worden toevertrouwd als onze kerntaak. De verantwoordelijkheid voor deze taak vraagt om het werken vanuit een duidelijke pedagogische visie, die we als volgt hebben verwoord.

De SKPC wil kinderen:

1. emotionele veiligheid bieden;
2. gelegenheid bieden voor het ontwikkelen van persoonlijke competenties;
3. gelegenheid bieden voor het ontwikkelen van sociale competenties;
4. de kans bieden om zich de normen en waarden (cultuur) van de samenleving eigen te maken.

De algemene pedagogische visie van de SKPC is uitgewerkt in een pedagogisch beleidsplan en vastgelegd in een brochure voor ouders. Het pedagogisch beleid van de SKPC wordt in het introductiegesprek toegelicht door de bemiddelingsmedewerker. De vraagouder ontvangt de brochure. Meer informatie hierover vindt u ook op onze website [www.skpc.nl](http://www.skpc.nl).

### **Beroepscode/gedragscode voor gastouders**

Er is geen gedragscode/beroepscode speciaal voor gastouders. Bij de instructie van gastouders gebruiken wij de beroepscode van de pedagogisch medewerkers in de kinderopvang als leidraad. Deze beroepscode bevat ethische en praktische normen en gedragsregels die bij de uitoefening van de opvang moeten worden gehanteerd. Het gaat om gedragsregels die voorschrijven wat men kan doen en laten tegenover klanten, collega's en anderen. De beroepscode heeft een functie in het voorkomen van ongewenste gedragingen van gastouders ten opzichte van klanten van de SKPC.

De beroepscode kinderopvang is op verzoek in te zien bij de bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau.



## **Privacy**

De gastouder houdt vertrouwelijke informatie die zij tijdens de opvang krijgt geheim (beroepscode). De SKPC zal op een vertrouwelijke manier omgaan met de ontvangen persoonlijke gegevens van de ouders. De geregistreerde gegevens zullen niet aan derden ter beschikking worden gesteld, behoudens de bij wet vastgelegde uitzonderingen. Het privacyreglement is op verzoek in te zien bij de bemiddelingsmedewerkers van de SKPC.

### *Publicatie foto's*

De SKPC heeft een website, waar veel foto's van kinderen op staan. Om bezoekers van de website een indruk te geven van de sfeer op opvangvoorzieningen van de SKPC worden regelmatig nieuwe foto's gemaakt van allerlei situaties in de opvang en bij nieuwsberichten. Deze foto's worden door de gastouder of door een professional gemaakt. Wij zullen vooraf vragen of u er bezwaar tegen heeft dat wij foto's maken voor PR-doeleinden (o.a. de website) en eventuele publicatie van foto's van uw kinderen. Deze foto's worden niet voor andere doeleinden gebruikt of aan anderen doorgegeven.

## **Veiligheid, hygiëne, medisch handelen en beleid weren zieke kinderen**

De SKPC voert een beleid dat er toe leidt dat de veiligheid en gezondheid van de op te vangen kinderen in elk gastgezin zo veel mogelijk is gewaarborgd. Voor bovengenoemde onderwerpen zijn beleidsregels en werkinstructies voor de gastouder opgesteld. Bij alle gastouders worden de mogelijke risico's veiligheid en gezondheid en arbeidsomstandigheden geïnventariseerd en worden de (bijna) ongevallen geregistreerd. Op grond van deze inventarisaties worden risico beperkende maatregelen genomen. Indien daar aanleiding toe is wordt de oudercommissie geïnformeerd over een plan van aanpak voor verbeteringen.

Tijdens het introductiegesprek krijgt u nadere informatie over het beleid Weren zieke kinderen, medisch handelen en veilig slapen. Wij volgen in dit beleid de wetgeving en de adviezen van de GGD. Eén van de adviezen is om zorgvuldig om te gaan met het verstrekken van medicijnen en zelfzorgmiddelen. Onderdeel van deze zorgvuldigheid is de schriftelijke toestemming van ouders, waarbij nauwkeurig wordt beschreven hoe en wanneer de medicatie aan een kind moet worden toegediend. De gastouders zullen u daarom vragen om de 'Verklaring toestemming toedienen medicijnen op verzoek' in te vullen. U kunt de verklaring eventueel al thuis invullen en ondertekend inleveren bij de gastouder als u uw kind brengt. Als het gaat om het uitvoeren van (voorbehouden) medische handelingen (conform de Wet BIG) is de Verklaring Toestemming uitvoeren medische handelingen' van toepassing. Voor deze handelingen is vooraf een instructie aan de gastouder noodzakelijk - door een arts of verpleegkundige - over hoe de handeling moet worden uitgevoerd. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het geven van (insuline-)injecties.

Er zijn ook afspraken die wij gemaakt hebben om kinderen veilig te laten slapen. Indien ouders willen dat hun baby wordt ingebakerd of op de buik te slapen wordt gelegd, dienen ouders daarvoor een Verklaring Buikslapen of een Verklaring Inbakeren te ondertekenen. Het beleid en de bijbehorende verklaringen vindt u op onze website.

Over het hygiënisch omgaan met voeding is een informatiebrief opgesteld, deze treft u aan op de website. Dit betreft met name het meenemen en aanleveren van flesvoeding en borstvoeding en het reinigen van de flessen.

Om de veiligheid en gezondheid van de op te vangen kinderen in elk gastgezin zo veel mogelijk te waarborgen is het van belang dat elke verandering in persoonlijke omstandigheden en/of gegevens, die betrekking heeft op de opvang, zo snel mogelijk wordt doorgegeven aan het gastouderbureau. Dit geldt voor zowel de vraagouders als de gastouders.

### **Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, ongewenste omgangsvormen**

Kinderopvang is bij uitstek een plaats waar (een vermoeden van) kindermishandeling gesignaleerd kan worden. Kindercentra en gastouderopvang dragen een eigen verantwoordelijkheid voor het signaleren van kindermishandeling en voor het ondernemen van actie na het signaleren. De signalen moeten worden doorgegeven aan de instanties die hulp kunnen bieden aan het gezin. De pedagogisch medewerkers en gastouders hebben hierin een duidelijke taak. Zij zien de kinderen regelmatig en kunnen opvallend of afwijkend gedrag signaleren. Nadat zij signalen hebben opgemerkt is het ook hun taak actie te ondernemen, waarna het protocol wordt gevolgd.

De bemiddelingsmedewerkers van het gastouderbureau steunen de gastouders bij deze taak en geven sturing aan de uitvoering van het protocol. Zij zijn er verantwoordelijk voor dat de signalen bij de juiste instantie terechtkomen. Dit betekent dat er enige deskundigheid moet zijn in het signaleren en in het omgaan met de signalen van kindermishandeling.

De meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van de SKPC geeft de stappen aan die gezet kunnen worden in het proces van signaleren. Ook wordt in een afzonderlijk protocol specifiek aandacht besteed aan hoe om te gaan met ongewenste omgangsvormen en seksuele intimidatie door een medewerker binnen de organisatie.

### **Klachtenregeling ouders**

De SKPC kent een klachtenregeling voor ouders. Een uitgebreid klachtenreglement kunt u opvragen bij de bemiddelingsmedewerkers van het gastouderbureau.

We gaan ervan uit dat, bij ongenoegen, irritaties of klachten als eerste de betreffende persoon wordt aangesproken. De gastouder en bemiddelingsmedewerkers staan u graag te woord: Elke suggestie van een ouder is een kans voor de SKPC om zich te verbeteren!

Bij de gastouder en het gastouderbureau zijn verbeterformulieren beschikbaar. Deze formulieren kunnen gebruikt worden om aan te geven waar u niet tevreden over bent of om ideeën aan te dragen over hoe een en ander beter kan.

Afhankelijk van het onderwerp zal de gastouder of de bemiddelingsmedewerker contact met u op nemen om uw opmerkingen te bespreken.

Lukt het niet om in overleg met de bemiddelingsmedewerker de klacht naar tevredenheid op te lossen, dan wordt de (schriftelijk ingediende) klacht aan de directeur voorgelegd. Als ook zij geen bevredigende oplossing kan bieden kan uiteindelijk de klacht aan de klachtencommissie worden voorgelegd.

De SKPC is aangesloten bij de Geschillencommissie kinderopvang voor de externe klachtenafhandeling. Dit is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen ondernomen kunnen worden. De - Geschillencommissie doet een uitspraak, waarin haar bevindingen, oordeel en aanbevelingen zijn opgenomen. Zowel de organisatie als de indiener van de klacht ontvangen deze uitspraak. Meer informatie over de geschillencommissie vindt u op hun website:

[www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

Ook wanneer u als oudercommissie een klacht heeft kunt u op deze website terecht.

## 5. Informatie en participatie ouders

### Oudercommissie

Ouders hebben als belangenbehartigers en eindverantwoordelijken van hun kind een plaats in onze organisatie, waarin hun invloed op het beleid gegarandeerd is. Dit is mogelijk via de oudercommissie. Per locatie of groep locaties kan een oudercommissie worden samengesteld, bestaande uit vertegenwoordigers van ouders van de kinderdagverblijven, gastouderopvang, buitenschoolse opvang en de peuteropvang.

Momenteel heeft het gastouderbureau geen oudercommissie.

Wilt u meepraten over het pedagogisch beleid of meedenken over het productaanbod? Wilt u de directie gevraagd en ongevraagd adviseren over de gang van zaken bij het gastouderbureau? U kunt ons helpen om de belangen van de ouders en kinderen te behartigen.

Voor informatie kunt u contact opnemen met de bemiddelingsmedewerker via telefoon 0345-228729, 06-45264351 of [gastouderbureau@skpc.nl](mailto:gastouderbureau@skpc.nl).

### Oudercommissievergaderingen

*I.v.m. het aantal koppelingen heeft het gastouderbureau van SKPC momenteel geen oudercommissie. Vragen over onderstaande zaken kunt u bespreken met de bemiddelingsmedewerker of de directie van SKPC.*

In de vergaderingen van de oudercommissie komen diverse onderwerpen aan bod, die kunnen zijn voorgedragen door de bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau of door de oudercommissie. Terugkerende onderwerpen zijn kwaliteitsbeleid, pedagogisch beleid, de GGD-inspectie, de risico-inventarisatie, verbeterformulieren etc.

Ook lopende zaken als personele ontwikkelingen, eventuele uitbreidingen of verandering van producten komen op de agenda van de oudercommissievergadering.

De oudercommissie komt ca. vier keer per jaar bijeen, waarvan minimaal drie keer in bijzijn van een bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau. Van iedere vergadering wordt door de secretaris een verslag gemaakt. Nadat deze notulen zijn vastgelegd zijn zij openbaar en op het gastouderbureau in te zien.

In de Wet Kinderopvang is opgenomen dat een kinderopvangorganisatie slechts van een advies van de oudercommissie kan afwijken indien hij schriftelijk en gemotiveerd aangeeft dat het belang van de kinderopvang zich tegen het advies verzet.

### **Ouderavonden**

In samenspraak met de oudercommissie organiseert de SKPC geregeld ouderavonden. Tijdens deze avonden wisselen wij met u van gedachten over onze werkwijze en vernieuwingen in de opvang. De oudercommissie is betrokken bij het aandragen van thema's voor deze ouderavonden en zal zich tijdens de ouderavond presenteren.

De aanwezigheid van vraagouders op de ouderavonden wordt door ons zeer op prijs gesteld, want uw ideeën en adviezen nemen wij serieus. Sterker nog: zij zijn voor ons onmisbaar!

### **Informatie voor ouders**

- De nieuwsbrief voor ouders stelt u op de hoogte van de kwaliteitszorg en kwaliteitsnormen van de SKPC.
- Via e-mail aan ouders/verzorg(st)ers krijgt u informatie over personeelwisselingen en andere lopende zaken binnen de SKPC.
- In het jaarverslag vindt u hoe aan de medezeggenschap van ouders vorm is gegeven, en op welke onderwerpen de oudercommissie de directie van advies heeft gediend.
- In het jaarverslag staan tevens de beleidsvoornemens en keuzes van de SKPC voor het komende jaar vermeld.
- Actuele informatie vindt u op onze website: [www.skpc.nl](http://www.skpc.nl).

## BIJLAGE 1

### OVERZICHT VERGOEDINGEN AAN GASTOUDERS (prijspeil 2019)

	<i>Per uur</i>	<i>per nacht</i>
<b>DAGOPVANG</b> van maandag t/m vrijdag Van 07.00 tot 19.00 uur voor 1 kind of volgende kinderen uit één gezin	€ 5,60	
<b>AVONDOPVANG</b> van maandag t/m vrijdag Van 19.00 tot 23.00 uur geldt een toeslag per kind per uur van 20%	€ 6,74	
<b>NACHTOPVANG</b> van 23.00 tot 07.00 uur is een uniform tarief per kind van totaal		€ 18,16
Op <b>ZATERDAG</b> worden de tarieven per uur verhoogd met 30%	€ 7,30	
Op <b>ZON- en FEESTDAGEN</b> worden de tarieven per uur verhoogd met 45%	€ 8,14	

Bij *opvang bij de vraagouder thuis*, maximaal 3 dagen, wordt hetzelfde tarief in rekening gebracht.

Bij de opvang gedurende *een gedeelte van een uur* wordt het bedrag per kwartier betaald.

Indien de vraagouder het kind *eerder ophaalt* dan was afgesproken wordt het uurtarief volledig doorbetaald. De gastouder wordt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. Indien het kind *naar school of peuteropvang* s, vindt geen betaling plaats. Wel worden haal- en brengtijden vergoed.

Bij *afwezigheid* van het gastkind (door ziekte of andere redenen) is de betaling voor de afgesproken uren als volgt:

- (on)aangekondigd 100% in de eerste week, daarna 50% van het uurtarief
- Minimaal 1 week van te voren aangekondigd 50% van het uurtarief
- MAXIMALE termijn van de doorbetaling van 50% van het uurtarief is één maand.
- Indien de vraagouder kenbaar maakt dat de opvang na langdurige afwezigheid van het gastkind (bijv. ziekenhuisopname) gewenst blijft, moet 50% van het uurtarief doorbetaald worden.
- Indien de vraagouder tijdens haar zwangerschaps- en bevallingsverlof de gastouderopvang tijdelijk wil stoppen, maar de opvang na deze periode gewenst blijft, wordt 50% van het uurtarief doorbetaald. In overleg met de gastouder kan dan ook voor 50% gebruik gemaakt worden van de afgesproken uren, mits hierover vooraf en tijdig afspraken zijn gemaakt.

De afspraken over de *vakantie* worden jaarlijks in de maand januari vastgelegd.  
In onderling overleg maken vraag- en gastouder uit de onderstaande mogelijkheden een keuze:

- a . Geen opvang tijdens (alle) basisschoolvakanties (dit wordt tijdens de koppeling besproken).  
De gastouder ontvangt dan geen gastoudervergoeding.
- b . Andere door vraag- en gastouder vast te stellen vakantieafspraken.

Wanneer op *Nieuwjaarsdag, tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, tweede Pinksterdag, eerste en tweede Kerstdag en Koningsdag* geen opvang plaats vindt, worden deze dagen niet doorbetaald.

Bij afwezigheid van de gastouder, om welke reden dan ook, *wordt niet doorbetaald.*

*De gastouder dient elke maand een door de vraagouder en gastouder ondertekende maandstaat in. Het gastouderbureau draagt zorg voor de betaling aan de gastouders.*

De vergoedingen voor de verstrekte maaltijden, versnaperingen e.d. worden door de vraagouder rechtstreeks aan de gastouder betaald.

**Advies voor de tarieven**

versnaperingen, drinken per dagdeel	€ 0,60
ontbijt / lunch (vanaf 1 jaar)	€ 1,25
warme maaltijd voor kinderen tot 5 jaar	€ 2,10
warme maaltijd voor kinderen vanaf 5 jaar	€ 3,00
fruitkosten per dag	€ 0,60
creatieve middelen per dag	€ 0,25
autokosten per kilometer	€ 0,19
bezoek aan dierentuin, zwembad e.d.	kostprijs

## BIJLAGE 2

### **Betalingsregels gastouderopvang**

De ouder/verzorger is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan de Stichting Kinderopvang en Peuteropvang Culemborg (SKPC).

Betaling geschiedt eens per maand aan het begin van de maand, doch uiterlijk binnen 7 dagen na factuurdatum.

Bij automatische incasso wordt het factuurbedrag aan het begin van de maand geïncasseerd.

Als geen betaling heeft plaatsgevonden binnen de gestelde termijn volgt SKPC de volgende procedure:

#### *1<sup>ste</sup> herinnering:*

De SKPC stuurt na het verstrijken van de betalingsdatum een betalingsherinnering en geeft de ouder/verzorger de gelegenheid binnen 14 dagen na dagtekening van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.

#### *2<sup>e</sup> aanmaning:*

De SKPC zendt na het verstrijken van de betalingstermijn van 14 dagen zoals genoemd in de eerste herinnering schriftelijk een aanmaning en geeft de ouder/verzorg(st)er de gelegenheid binnen 14 dagen na dagtekening van de aanmaning alsnog te betalen. De SKPC waarschuwt de ouder/verzorg(st)er daarbij dat het openstaande bedrag verhoogd wordt met € 12,50 administratiekosten als niet binnen de termijn van 14 dagen is betaald.

#### *3<sup>e</sup> aanmaning:*

De SKPC stuurt na het verstrijken van die datum schriftelijk een laatste aanmaning en geeft de ouder/verzorg(st)er de gelegenheid binnen 14 dagen na dagtekening van deze aanmaning alsnog te betalen. De SKPC waarschuwt de ouder/verzorg(st)er daarbij dat het openstaande bedrag verhoogd is met administratiekosten en dat als er geen betaling plaats vindt binnen de gestelde termijn de vordering, uit handen wordt gegeven aan het incassobureau. De daaruit voorkomende kosten zijn voor rekening van de ouder/verzorg(st)er. Indien de vordering uit handen gegeven wordt aan het incassobureau zal per direct de kindplaats worden opgezegd. De ouder wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.

Door ondertekening van het opvangcontract geven de ouders te kennen de inhoud te hebben gelezen en zich volledig akkoord te verklaren met het aanbod voor plaatsing en de algemene voorwaarden. De ene ouder verbindt zich daarbij tevens voor de - eventuele - andere ouder. Er ontstaat hoofdelijke aansprakelijkheid.

### **Beëindiging gastouderopvang**

Wilt u de gastouderopvang opzeggen, dan kan dit schriftelijk bij het Gastouderbureau van de SKPC, Postmastraat 44, 4105 DW te Culemborg, of per e-mail naar de bemiddelingsmedewerker, [gastouderbureau@skpc.nl](mailto:gastouderbureau@skpc.nl).

De opzegtermijn is 1 maand. De termijn kan ingaan op elke willekeurige dag in de maand. De datum van opzegging is de datum waarop SKPC uw schriftelijke opzegging heeft ontvangen. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de opzegging.

Kijkt u voor actuele informatie op onze website, [www.skpc.nl](http://www.skpc.nl).