

# Welkom Boek

Voor vraagouders

Opgesteld door: Welkom-Kind Boxtel

# Welkom Boek

---

Voor vraagouders

## **INLEIDING: OVER WELKOM-KIND BOXTEL EN OMSTREKEN**

Welkom-Kind levert kinderopvang d.m.v. gastouders en is sinds 2003 actief. Wij werken samen met andere Welkom-Kind vestigingen. Iedere vestiging is zelfstandig. De eigenaar van Welkom-Kind Boxtel is Beppie Verberne. Zij is uw aanspreekpunt op elk gebied.

### **Doel Welkom-Kind**

Welkom-Kind is een onderneming voortgekomen uit eigen inzicht en ervaring met bestaande gastouderbureaus. Welkom-Kind biedt een betrouwbare en veilige kinderopvang, gecombineerd met klantvriendelijkheid en flexibiliteit.

### **Normen en waarden**

Het welzijn van kinderen staat voorop. De gastouders worden zorgvuldig geselecteerd en voldoen aan de wettelijke eisen. De omgeving waar de kinderen opgevangen worden dient veilig en hygiënisch te zijn. Het is voor ons allen van groot belang dat we een samenwerking aangaan waarin alle betrokkenen zich prettig voelen. Dit heeft een gunstig effect op het kind.

### **Gedragsregels**

Binnen samenwerking met Welkom-Kind worden de gemaakte afspraken nagekomen. Duidelijke communicatie is hiervoor noodzakelijk. In woord en schrift, in dagelijkse omgang en bij bijzondere gelegenheden, blijft iedere partij beleefd en behulpzaam naar elkaar toe. Welkom-Kind is goed per telefoon of e-mail te bereiken. (Zie voetnoot voor telefoon en e-mail gegevens.)

U kunt bij ons terecht met uw vragen of opmerkingen betreffende kinderopvang. Welkom-Kind hecht veel waarde aan persoonlijk contact, daarom zijn we niet altijd op kantoor aanwezig. Als het kan schakelen we de telefoon door, anders vragen we u een boodschap in te spreken. Het is vanzelfsprekend dat wij u dan zo spoedig mogelijk terug bellen.

Welkom-Kind houdt alle betrokkenen op de hoogte van de veranderingen in de wetgeving en/ of bedrijfsvoering welke van invloed kunnen zijn op de opvang.

### **Hoe bereiken we betrouwbare en veilige opvang?**

Door bereidheid van alle betrokkenen om naar elkaar te luisteren en door ons steeds in te zetten voor een constructieve en aangename samenwerking.

## **WAT IS BELANGRIJK VOOR WELKOM-KIND EN AANGESLOTEN GAST- EN VRAAGOULDERS?**

Als onderneming streven we naar kwaliteit van onze diensten. In geval van een kinderopvang organisatie spreken we dan in het bijzonder van pedagogische kwaliteit c.q. de kwaliteit van opvang.

De kwaliteit van de opvang omschrijven we als “opvang die kinderen veiligheid biedt, hun persoonlijke en sociale competenties bevordert en regels, waarden en normen bijbrengt”.

Om kwalitatief goede opvang te bereiken en te houden is er betrokkenheid van alle partijen nodig. Vraagouders, gastouders en Welkom-Kind werken samen aan de belangrijkste waarde binnen onze organisatie: het welzijn van het kind.

De gastouder is verantwoordelijk voor de uitvoering van de opvang. Het gastouderbureau is verantwoordelijk voor bemiddeling en begeleiding van ouders en gastouders, gericht op de hierboven genoemde kwalitatief goede opvang.

## REGELGEVING EN TOELICHTING

Welkom-Kind levert geregistreerde kinderopvang via een basispakket (de vraagouder heeft al een gastouder) of een service pakket (wij zoeken een geschikte gastouder). Kinderopvang in de zin van de Wet kinderopvang is bedoeld voor kinderen van 0 jaar tot het moment dat ze de basisschool verlaten.

Gastouders worden door ons geselecteerd (zie gastouderbeleid), aangemeld bij de gemeente voor de inschrijving in het Landelijk Register Kinderopvang en in ons eigen bestand opgenomen. Pas als een gastouder in het landelijke register staat, kunnen de ouders aanspraak maken op de kinderopvangtoeslag.

Welke diensten levert Welkom-Kind?

Welkom-Kind kent 2 soorten pakketten. Bij het basis pakket heeft u zelf uw (geregistreerde) gastouder gevonden en afspraken over de opvang gemaakt. Bij een service pakket zoekt Welkom-Kind een gastouder voor u.

In deze pakketten is naast geregistreerde kinderopvang (u kunt in aanmerking komen voor kinderopvangtoeslag) het volgende inbegrepen:

- Evaluatie van alle aspecten van de samenwerking (conform het Welkom-Boek),
- Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid,
- Twee maal per jaar een bezoek aan de opvanglocatie,
- Mondeling advies betreffende de koppeling en financiële afwikkeling,
- Welkom-Boek,
- Jaaroverzicht kosten kinderopvang (na aanlevering van de gevraagde gegevens),
- Contracten (met uw specifieke voorwaarden),
- Prognose voor totale kinderopvangkosten met netto berekening,
- Informatie over ontwikkelingen binnen Welkom-Kind en kinderopvang (per e-mail en/of via website),
- Begeleiding bij geschillen.

### **Wat is geregistreerde opvang? Voor wie is het bedoeld?**

Kosten voor kinderopvang via een gastouderbureau komen in aanmerking voor de kinderopvangtoeslag wanneer zowel gastouder als gastouderbureau geregistreerd staan in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRKP). U kunt dit nakijken op [www.landelijkregisterkinderopvang.nl](http://www.landelijkregisterkinderopvang.nl). Opname in het register betekent dat zowel het gastouderbureau als gastouder moeten voldoen aan een aantal kwaliteitseisen en hierop gecontroleerd worden door de overheid.

Leeftijdsgroep kinderen in opvang: 0 jaar totdat kinderen naar de middelbare school gaan.

### Selectie- en koppelingsprocedure

Het doel van deze procedure is het vinden van een goede gastouder voor de vraagouder en het creëren van een goede basis voor verdere samenwerking. In het Basis pakket heeft de vraagouder dit zelf al gedaan (Welkom-Kind toetst dit ook aan eigen normen). In het Service pakket verloopt de procedure als volgt:

Na telefonisch contact, wordt informatie toegezonden en een afspraak gemaakt voor een huisbezoek (intake gesprek). Tijdens dit bezoek brengt Welkom-Kind de eisen en wensen van de vraagouders in kaart en krijgt Welkom-Kind een beeld van de vraagouders en het kind.

Als de opdracht uitvoerbaar lijkt, zal Welkom-Kind deze aanvaarden.

Na aanvaarding van de opdracht doet Welkom-Kind de vraagouder een voordracht van een, naar het inzicht van Welkom-Kind, geschikte gastouder. De vraagouder bepaalt uiteindelijk of de gastouder (na een kennismaking) de juiste is.

### Leveringsvoorwaarden opvang

Welkom-Kind en de gastouder staan beide geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang. Aan die registratie zijn een aantal voorwaarden verbonden die door de overheid gecontroleerd worden op naleving. Deze voorwaarden zijn bedoeld om kinderen op te vangen in een schone en veilige omgeving door een geschikte gastouder naar tevredenheid van zowel kind als vraagouder en gastouder.

Hiernaast hanteert Welkom-Kind ook een aantal voorwaarden. U tekent voor naleving van deze voorwaarden. Als blijkt dat de afspraken over de opvang niet nagekomen worden door gast- of vraagouder, kan Welkom-Kind zich terugtrekken uit de samenwerking en wordt er dus geen geregistreerde kinderopvang meer geleverd. Dit gebeurt na een schriftelijke waarschuwing.

De volgende voorwaarden zijn van toepassing:

- Welkom-Kind maakt kennis met gast- en vraagouder op de opvanglocatie,
- Inschrijfformulieren worden compleet ingevuld. Deze (en andere gegevens betreffende de opvang) worden opgeslagen door Welkom-Kind en eventueel op aanvraag verstrekt aan het bevoegd gezag,
- Vraagouder en gastouder onderschrijven het beleid van Welkom-Kind (Welkom-Boek),
- Gastouder (in voorkomend geval ook de vraagouder, indien opvang bij de vraagouder plaats vindt) is bereid een risico-inventarisatie uit te voeren op de opvanglocatie, in samenwerking met Welkom-Kind,
- 2x per jaar bezoekt Welkom-Kind de opvanglocatie t.b.v. het uitvoeren van de risico inventarisatie en voor een voortgangsgesprek met de gastouder.
- Vraagouder is bereid minimaal 1x per jaar de koppeling te evalueren,
- Tussen vraagouder en gastouder en Welkom-Kind worden contracten afgesloten,
- Gastouder en vraagouder registreren betaalde uren en betalingen per kind, deze registratie wordt minimaal 5 jaar bewaard en op verzoek van Welkom-Kind worden deze gegevens verstrekt.
- Vraagouder betaalt de opvangkosten aan de gastouder binnen de afgesproken termijn, op rekeningnummer **NL68 KNAB 0255 1219 70** tnv gastouderrekening Welkom-Kind Boxtel o.v.v. naam gastouder en maand van opvang.),
- Vraagouder betaalt de bemiddelingskosten aan Welkom-Kind Boxtel e.o., op een andere rekening van Welkom-Kind Boxtel e.o., Rekeningnummer: (NL90 KNAB 0255 1219 62) na ontvangst factuur, of via automatische incasso.

### **Voorwaarden voor de uitvoering van de opvang.**

De gastouder moet persoonlijk de opvang verzorgen op de afgesproken plaats. Tijdens de opvanguren dient de gastouder (telefonisch) bereikbaar te zijn of afspraken over (telefonische) bereikbaarheid te hebben gemaakt met de vraagouder.

Om de specifieke voorwaarden van een koppeling vast te leggen worden er drie overeenkomsten gemaakt:

een overeenkomst tussen vraagouder en Welkom-Kind Boxtel

een overeenkomst tussen gastouder en Welkom-Kind Boxtel

een overeenkomst tussen vraagouder en gastouder

De inhoud van deze contracten heeft o.a. betrekking op zaken zoals: aard van de werkzaamheden, opvangtijden, vergoedingen, opzegtermijn, geheimhouding, arbeidsverhoudingen binnen de driehoek vraagouder, gastouder en Welkom-Kind, bekendheid met regelgeving Welkom-Kind, betalingen.

We willen graag met u meedenken en ook oplossingen op maat bieden. Wijkt uw situatie af van wat in onze documenten vermeld wordt, of loopt iets niet zoals u dat wenst, neemt u dan contact met ons op!

### **GASTOUDERBELEID**

Een gastouder moet voldoen aan de eisen van de overheid en aan de eisen die Welkom-Kind stelt. Pas op het moment dat de gastouder aan de eisen van de overheid voldoet, heeft een vraagouder recht op de kinderopvangtoeslag.

#### **Welke eisen stelt Welkom-Kind aan een goede gastouder?**

Een belangrijk onderdeel van de koppeling zijn de gastouders. Zij zorgen ervoor dat een kind zich veilig voelt en wordt opgevoed en dat een kind veilig en gezond wordt opgevangen. De vraagouders betalen aan de gastouder een vergoeding voor geleverde diensten. Een succesvolle koppeling is afhankelijk van een aantal niet-tastbare kenmerken (gewoontes, karakter, past men bij elkaar etc.) en een aantal meer tastbare zaken (kennis en ervaring van de gastouder en een geschikte opvanglocatie).

#### **Persoonlijke eigenschappen:**

- Verantwoordelijkheidsgevoel en daadkrachtig;
- positieve houding en lekker in je vel zitten;
- minimum leeftijd 18 jaar en ervaring;
- gezond (zodanig dat opvang geen problemen oplevert);
- in staat zijn de eigen huishouding te combineren met opvang;
- klantgericht (naar vraagouder en Welkom-Kind toe afspraken maken en nakomen; naar vraagouder en Welkom-Kind toe eventuele problemen bekend maken, bespreken en een mogelijke oplossing aangeven, bij niet na kunnen komen van een afspraak dit tijdig melden);
- eenvoudige administratie (gastouderdocumenten i.v.m. GGD-inspectie, afspraken, adresgegevens, werktijden, betalingen etc.) kunnen voeren en bewaren;
- kunnen rapporteren (dagverloop, bijzonderheden, uren, betalingen etc.);
- zich kunnen inleven in de andere partij;

- om kunnen gaan met aanwijzingen en positieve kritiek.

### **Opvang omgeving**

- een “goed en warm thuis” kunnen bieden;
- de opvangomgeving dient geschikt te zijn voor het aantal kinderen inclusief eigen kinderen (voldoende vrije speelruimte binnen en buiten, voldoende slaapruiimte);
- de opvangomgeving moet veilig en gezond (te maken) zijn (zie stap 1 Deel 5);

### **Motivatie gastouder**

De gastouder moet gemotiveerd zijn vanuit positieve redenen (omgang met kinderen leuk vinden).

### **Welke eisen stelt de overheid aan gastouders?**

De gastouder moet aan de volgende eisen voldoen:

- In bezit van een diploma MBO-2 Helpende (zorg en) welzijn, of een gelijkgesteld diploma,
- In bezit van een geregistreerd EHBO-certificaat gericht op kinderen,
- De gastouder en huisgenoten van 18 jaar en ouder hebben een Verklaring Omtrent Gedrag,
- U spreekt Nederlands (of Fries) met de kinderen,
- U woont niet op hetzelfde adres als de ouders van de op te vangen kinderen,
- Eigen kinderen staan niet onder toezicht,
- Telefonisch goed bereikbaar tijdens de opvang,
- U kent de inhoud van het pedagogisch beleidsplan en handelt hiernaar,
- U verleent medewerking bij het opmaken van een Risico Inventarisatie veiligheid en gezondheid, u kent de inhoud hiervan en handelt hiernaar,
- U kent de inhoud van het protocol kindermishandeling en handelt hiernaar,
- U ontvangt de betalingen van de ouders enkel via het gastouderbureau.

Als de gastouder aan alle bovenstaande eisen voldoet, dan kan het gastouderbureau de gastouder aanmelden bij de gemeente voor opname in het landelijk register kinderopvang. Deze procedure duurt maximaal 10 weken. Of de gastouder (dan) in het register staat, kunt u vaststellen via [www.landelijkregisterkinderopvang.nl](http://www.landelijkregisterkinderopvang.nl). Vanaf het moment dat de gastouder in het register is opgenomen, kan de vraagouder aanspraak maken op de kinderopvangtoeslag.

### **Vraagouders in relatie tot gastouders**

Voor een succesvolle 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 zij te weten komt m.b.t. gastouder.
- Vraagouder verstrekt alle benodigde relevante informatie benodigd voor een succesvolle koppeling.

- 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 zichzelf te plaatsen in de rol van de gastouder.

## **KOSTEN KINDeropvang EN BETALINGEN**

De vraagouder betaalt voor de opvang een bedrag aan de gastouder (opvangkosten) en aan Welkom-Kind (bemiddelingskosten). Alle betalingen van de vraagouder aan de gastouder verlopen via het gastouderbureau. Dit wordt de kassiersfunctie genoemd. Het is wettelijk verplicht dat het gastouderbureau de kassiersfunctie uitvoert. Vraagouders hebben alleen recht op de toeslag over de bedragen die betaald zijn aan en via het gastouderbureau.

De vraagouder betaalt een bedrag aan de gastouder voor de opvang, de uurvergoeding, ook wel opvangkosten genoemd.

Het contract tussen vraagouder en gastouder bepaalt de uurprijs en het aantal uren. De urenregistratie van de gastouder legt het aantal te betalen uren per kind vast.

### **Contract tussen vraagouder en gastouder**

Bij aanvang van een koppeling dienen de afspraken vastgelegd te worden in een contract. De overeenkomst van opdracht. Hierin staan o.a. de afgesproken opvangtijden, vergoeding en andere werkafspraken vermeld.

Bij veranderde omstandigheden (andere werktijden, andere reistijden etc.) kan een bestaand contract aangepast worden, in onderling overleg tussen gastouder, vraagouder en Welkom-Kind. Denkt u aan het doorgeven van de wijziging aan de Belastingdienst.

### **Adviestarief en eventuele toeslagen op genoemde tarieven**

Een actueel overzicht van de adviesprijs vindt u op de website [www.welkomkindboxtel.nl/tarieven](http://www.welkomkindboxtel.nl/tarieven). De adviesprijs is de prijs waarvan Welkom-Kind denkt dat zij een redelijke beloning is voor de geleverde diensten van een gastouder. Welkom-Kind mag een gastouder geen prijs opleggen, dus een gastouder kan ook zelf een prijs vaststellen voor haar diensten. Bij een oppas aan huis gelden andere tarieven. De gastouder die opvang biedt in de woning van de vraagouders heeft recht op tenminste het wettelijk minimumloon, 8% vakantiegeld en wettelijk aantal vakantiedagen. Ook zijn er afwijkende afspraken bij ziekte van de gastouder.

In sommige gevallen worden er toeslagen berekend op de adviesprijs voor de opvang.

- Flexibele opvang (geen vaste dagen en of tijden; toeslag n.v.t. bij basispakket),
- Afwijkende opvangtijden (buiten het tijdvak 07.00 uur tot 19.00 uur)
- Nul-uren contract,

Als meer dan één toeslag van toepassing is, dan dient u de toeslagen bij elkaar op te tellen. Toeslagen zijn in onderling overleg nader vast te stellen en worden vermeld in de overeenkomst van opdracht.

### **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. De aangegeven adviesprijzen voor opvang hebben alleen betrekking op de opvang die de gastouder levert en niet op vergoeding voor voeding etc. Vergoeding van deze kosten dient rechtstreeks aan de gastouder plaats te vinden.

### **Betalingsvoorwaarden**

De gastouder vermeldt de opvanguren, de uurvergoeding en eventuele onkosten op de urenlijst (Excel document). Deze lijst stuurt zij maandelijks aan het eind van de maand naar de ouders en naar [uren@welkomkindboxtel.nl](mailto:uren@welkomkindboxtel.nl)

Ouders controleren deze lijst. Indien deze akkoord is dan betalen zij binnen 7 dagen het vermelde bedrag op rekening

NL68 KNAB 0255 1219 70 t.n.v. gastouderrekening Welkom-Kind Boxtel, o.v.v. de naam van de gastouder en de maand waarop de betaling betrekking heeft.

Welkom-Kind maakt de betaling z.s.m. over naar de rekening van de gastouder. De vraagouder informeert de gastouder desgevraagd wanneer het geld is overgemaakt op rekening van Welkom-Kind. Bij te late betalingen spreekt de gastouder de vraagouder aan. Bij onduidelijkheden over de staat van de betalingen, staat het de gast- en de vraagouder vrij om contact op te nemen met Welkom-Kind. Welkom-Kind houdt geen bedragen vast op rekening. Vandaag storten is morgen op rekening bij Welkom-Kind en het streven is om dit op dezelfde dag weer over te maken naar de bankrekening van de gastouder. Welkom-Kind zorgt dat tenminste twee maal per week alle op naam van gastouders gedane betalingen worden overgemaakt naar de betreffende gastouder. Van belang is dat de vraagouder de juiste gegevens opgeeft bij de betaling.

In bijzondere omstandigheden (ziekte, vakantie) kan hiervan worden afgeweken, maar betaling vindt altijd plaats binnen 5 werkdagen. Ouders en gastouders worden hier van op de hoogte gebracht.

Indien de urenlijst niet klopt, dan wordt deze in onderling overleg aangepast en opnieuw aan elkaar verzonden, met een cc naar [uren@welkomkindboxtel.nl](mailto:uren@welkomkindboxtel.nl)

De gastouder en de vraagouder kunnen onderling afwijkende afspraken maken over de betalingsvoorwaarden. Zij stellen beide Welkom-Kind hiervan (schriftelijk) op de hoogte.

Vraag- en gastouder houden de werkelijk geleverde uren opvang bij.

- De opvangtijd begint bij aankomst bij/van vraagouder en eindigt bij vertrek. Deze totaal tijd wordt op een kwartier naar boven afgerond (8 uur en 10 minuten opvangtijd wordt 8 uur en 15 minuten (=8,25)).
- Officieel erkende feestdagen worden volledig doorbetaald (indien het contractueel aantal afgesproken uren als opvang op deze dag zou plaats vinden (vaste dagen), bij flexibele uren is dit niet van toepassing).
- Bij vakantie/ziekte van de gastouder vindt er geen doorbetaling plaats (uitzondering voor gastouders die onder de regeling dienstverlening aan huis vallen).



- Bij vakantie/ziekte van de vraagouder, of het op te vangen kind, waarbij de gastouder beschikbaar is wordt deze volledig doorbetaald voor de contractueel afgesproken uren.
- Afgesproken uren worden doorbetaald, tenzij dit minimaal 48 uur van te voren is gemeld. Indien een gastouder een verzoek indient om kinderen eerder op te halen, dan is dit niet van toepassing.

### **Bemiddelingskosten**

De bemiddelingskosten worden vastgelegd in het contract tussen vraagouder en Welkom-Kind. Maandelijks worden de kosten geïncasseerd of gefactureerd.

- Incasseren: de vraagouder vult de incasso machtiging in op het contract. U heeft verder geen omkijken naar uw betalingen aan Welkom-Kind.
- Factuur: u krijgt 1 maal per maand een factuur met het afgesproken factuurbedrag vermeerderd met administratiekosten. De factuur wordt u per e-mail of per post verzonden. De betalingstermijn is 7 dagen. Bij uw betaling vermeld u het factuurnummer. Het rekeningnummer voor betalingen aan het gastouderbureau:
- **NL90 KNAB 0255 1219 62 t.n.v. Welkom-Kind Boxtel en omstreken** (*LET OP. Voor betalingen aan uw gastouder gebruikt u rekeningnummer NL68 KNAB 0255 1219 70*)

Het totale bedrag aan bemiddelingskosten wordt verdeeld over het aantal kinderen (eventueel na rato van de opvanguren) en afgerond op hele euro's.

Een actueel overzicht van de bemiddelingskosten vindt u op de website [www.welkomkindboxtel.nl/tarieven](http://www.welkomkindboxtel.nl/tarieven).

### **Betalingsvoorwaarden**

De gastouder zorgt voor het op tijd versturen van de urenlijst (aan het eind van de maand). De vraagouder betaalt binnen 7 dagen via rekening van Welkom-Kind.

Voor betalingen aan Welkom-Kind ontvangt de vraagouder een maandfactuur, met een betalingstermijn van 7 dagen. Indien de vraagouder voor een incasso kiest, wordt het bedrag voor bemiddelingskosten rond de 21e van de lopende maand geïncasseerd.

### **Niet (op tijd) betalen:**

Aan de gastouder: De vraagouder informeert de gastouder wanneer het geld is overgemaakt op rekening van Welkom-Kind. Bij te late betalingen spreekt de gastouder de vraagouder aan. Bij onduidelijkheden over de staat van de betalingen, staat het de gast- en de vraagouder vrij om contact op te nemen met Welkom-kind.

n.b. Welkom-Kind houdt geen bedragen vast op rekening. Vandaag storten is morgen op rekening bij Welkom-Kind. Ontvangen bedragen voor 15:00 uur, worden dezelfde dag overgemaakt naar de gastouder, bij uitzondering is dit 1 werkdag later, maar nooit later dan maximaal 5 dagen. Uiterlijk de eerstvolgende werkdag, maar vaak dezelfde dag is het bedrag door de bank bijgeschreven op de rekening van de gastouder.

Van belang is dat de vraagouder bij de overschrijving de juiste gegevens vermeld.

Aan Welkom-Kind:

- Indien een automatische incasso niet kan worden afgeschreven nemen we eerst contact op om de oorzaak te achterhalen. Indien betaling uitblijft ontvangt u een maandfactuur, dit is tevens uw eerste herinnering. De betalingstermijn hiervoor is 7 dagen. Blijft de factuur na deze herinnering nog steeds

open dan krijgt u nogmaals een herinnering, verhoogd met € 12,50 aan administratiekosten. Als laatste middel schakelen wij een incasso bureau in.

- Indien u voor een maandfactuur heeft gekozen, dan is de betalingstermijn 7 dagen na ontvangst factuur. In geval van te laat of niet betalen ontvangt u eerst een herinnering. Blijft de factuur na deze herinnering nog steeds open dan krijgt u nogmaals een herinnering, verhoogd met € 12,50 aan administratiekosten. Als laatste middel schakelen wij een incasso bureau in.

### **Jaarverklaring kosten kinderopvang**

Welkom-Kind is verplicht om overzichten van betalingen te maken en heeft hiervoor de urenlijsten nodig. Vraagouders en gastouders hebben deze overzichten nodig om het betreffende jaar af te kunnen ronden met de Belastingdienst.

Belangrijk voor het opmaken van de jaarverklaring en evt. bewijsvoering achteraf (naar de Belastingdienst maar ook onderling tussen gastouder en vraagouder):

houd gezamenlijk de betaalde uren, bedragen en betalingen bij en teken hier ook voor;

betaling kan alleen via de rekening van Welkom-Kind,

bewaar bewijsstukken (agenda's, urenlijsten, betalingsgegevens) minimaal 5 jaar.

### **KINDEROPVANGTOESLAG**

Vraagouders kunnen, onder voorwaarden, een deel van de kosten voor kinderopvang in de vorm van een kinderopvangtoeslag vergoed krijgen via de Belastingdienst.

De kosten voor kinderopvang bestaan uit:

- de opvangkosten (via het gastouderbureau aan de gastouder betaald) en
- uitvoeringskosten / bemiddelingskosten (aan het gastouderbureau zelf betaald).

De totale kosten worden gedeeld door het aantal uren opvang. Zo ontstaat het uurtarief (per kind).

Er is een maximale prijs waarover de toeslag berekend wordt. Voor 2016 is het maximum uurtarief € 5,52.

Het recht op het aantal uren kinderopvangtoeslag wordt gelimiteerd tot het aantal gewerkte uren van de minst werkende ouder, vermeerderd met 40% voor de niet schoolgaande kinderen op de dagopvang en verminderd met 30% voor de buitenschoolse opvang voor schoolgaande kinderen.

De hoogte van de toeslag is afhankelijk van het (verzamel) inkomen en het aantal op te vangen kinderen.

Via website [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl) kunt u de kinderopvangtoeslag aanvragen. U kunt via deze website ook een proefberekening maken.

### **Benodigde gegevens:**

- burgerservicenummers (BSN) van aanvrager, eventuele toeslagpartner en kinderen,
- DigiD code van aanvrager en eventuele mede-aanvrager,
- loonstroken en/ of een recente aangifte inkomstenbelasting,
- (schatting) kosten kinderopvang per uur en
- een schatting van het aantal benodigde uren opvang (per maand/jaar).

## Hoe aanvragen?

U vraagt de kinderopvangtoeslag vooraf aan, op basis van een schatting (u krijgt dan maandelijks de toeslag op uw rekening gestort). Aan het einde van het jaar, als u uw werkelijke kosten en inkomen kent, corrigeert u uw aanvraag. Dit heeft tot gevolg dat u de te weinig ontvangen toeslag alsnog ontvangt of de teveel ontvangen toeslag moet terug betalen. Maak een voorzichtige inschatting en blijf met de hoogte van de ingeschatte kosten aan de lage kant. Uw inkomen kunt u beter wat hoger inschatten. Dit kan voorkomen dat u aan het einde van het jaar (een deel van) de toeslag met rente moet terug betalen.

Na afloop van het kalenderjaar verzorgt Welkom-Kind na aanlevering van de benodigde gegevens voor een jaarverklaring kosten kinderopvang. Ook levert Welkom-Kind uw gegevens aan het begin van het nieuwe kalenderjaar aan bij de belastingdienst.

De afrekening voor wat betreft de kinderopvangtoeslag van het voorgaande jaar van de belastingdienst ontvangt u dan doorgaans medio het nieuwe kalenderjaar.

U moet de toeslag aanvragen binnen 3 maanden na de maand waarin uw kind voor het eerst naar de opvang gaat. Wacht daarom niet te lang met aanvragen, anders loopt u kinderopvangtoeslag mis. Wijzigingen kunt u wel achteraf doorgeven. Het is echter aan te bevelen om wijzigingen direct door te geven. Dit om te voorkomen dat u achteraf toeslag (met rente) moet terugbetalen.

## Aan welke eisen moet kinderopvang voldoen?

U krijgt kinderopvangtoeslag als u aan de volgende voorwaarden voldoet:

- U krijgt kinderbijslag of een pleegouderbijdrage voor het kind. Of u onderhoudt uw kind in belangrijke mate.
- Uw kind staat op uw woonadres ingeschreven.
- Het kindercentrum of gastouderbureau is geregistreerd. Bij gastouderopvang moet ook de gastouder zelf geregistreerd zijn.
- U hebt met het kindercentrum of gastouderbureau een schriftelijke overeenkomst afgesloten.
- Het kind waarvoor u kinderopvangtoeslag vraagt, zit nog niet op het voortgezet onderwijs.
- U of uw partner betaalt mee aan de kosten voor kinderopvang.
- U en uw partner hebben de Nederlandse nationaliteit of een geldige verblijfsvergunning.
- U werkt, studeert, volgt een traject of inburgeringscursus. Dit geldt ook voor uw partner.
- De betalingen aan de gastouder lopen via het gastouderbureau en worden binnen 2 maanden verricht na afloop van de maand waarover de betaling gaat.
- U moet voldoende geïnformeerd worden over het beleid (zie STAP 1 van het Welkom-Boek)
- De voertaal tijdens de opvang is Nederlands of Fries.

De belastingdienst betaalt de toeslag rond de 20e van iedere maand vooraf aan u uit. Dus rond 20 januari ontvangt u de toeslag van februari etc.

## **KENNISMAKINGSGESPREK (tussen gastouder en vraagouder)**

De kennismaking tussen vraag- en gastouder vindt plaats op de opvanglocatie. Na de kennismaking heeft eenieder bedenktijd. Als de kennismaking goed verlopen is (de gast- en vraagouder willen de samenwerking aangaan), dan zorgt Welkom-Kind ervoor dat de onderlinge

gegevens uitgewisseld worden zodat vraagouder en gastouder zelf afspraken kunnen maken over de praktische zaken. Welkom-Kind draagt dan zorg voor verdere uitleg m.b.t. hoe en wat en formaliseert de afspraken in een contract.

### **Waarom een kennismakingsgesprek?**

Het doel van dit gesprek is het krijgen van een eerste indruk door zowel gastouder als vraagouder. De gastouder en vraagouder gaan misschien een langdurige relatie aan, waarbij het kind centraal staat. Daarom gaan gastouder en vraagouder kijken of aan de voorwaarden voldaan kan worden voor zo'n relatie: is het praktisch uitvoerbaar, voelt iedereen zich op zijn gemak, etc. Tijdens en direct na dit gesprek worden hierop nog geen antwoorden gegeven.

### **Inhoud kennismakingsgesprek**

#### **Voorstellen van gastouder aan vraagouder**

Denk aan het volgende:

- Eigen gezin voorstellen als het gesprek bij u thuis plaatsvindt (in persoon of op een foto),
- Informeer uw gezin vooraf over het gesprek,
- Vertel over u zelf in het algemeen en over u zelf als gastouder (ervaring, evt. andere kinderen in opvang, leeftijd),
- Wat is de huidige stand van zaken en wat zijn uw plannen als gastouder,
- Het huis (waar spelen de kinderen binnen/ buiten, waar mogen ze komen, waar slapen ze en hoe regelt u dat, waar wordt er gegeten en wanneer etc.),
- Dagindeling,
- Algemene huisregels,
- Bij evt. huisdieren: hoe gaat u om met huisdieren en kinderen,
- Loop met de vraagouder door uw eigen woning en vertel hoe het een en ander bij u gaat, of
- Is de afspraak in de woning van de vraagouder: U moet uzelf kunnen blijven in andermans huis. Voelt het prettig aan?
- Stel vragen aan de vraagouder. Maak van te voren een lijstje met vragen,
- Wees voorbereid op eventuele vragen van vraagouder. Vraag uzelf af wat u van een gastouder zou willen weten als u uw eigen kind naar een gastouder zou brengen.

#### **Voorstellen van vraagouder aan gastouder**

Denk aan het volgende:

- De betrokken personen voorstellen,
- Vertel over uzelf en over uw werk: waar, wat, wanneer,
- Opvangbehoefte: dagen, tijden, eisen en wensen,
- Vertel over uw kind (slaap- en eetgewoonte, school, wat vindt hij/zij leuk/niet leuk. Meld eventuele bijzonderheden,
- Bereid dit gesprek en mogelijke vragen voor. U kunt het best open vragen stellen. Mogelijke onderwerpen zijn: televisie, snoep, eten, buiten spelen, vervoer, afspreken met vriendjes etc.,

Uiterlijk één dag na de eerste kennismaking laten zowel vraagouder als gastouder aan Welkom-Kind weten hoe de kennismaking is verlopen. Indien beide partijen positief zijn, worden er afspraken gemaakt voor een vervolgesprek en een nadere kennismaking met het kind.

### **Vervolgesprek tussen gastouder en vraagouder**

Dit gesprek vindt bij voorkeur weer plaats op de opvanglocatie in aanwezigheid van het kind(deren).

Onderwerpen die aan de orde kunnen komen tijdens dit gesprek:

- Tijden en dagen voor de vaste opvang; regelen van de eerste dag, bijzonderheden
- Verdere kennismaking d.m.v. proefdraaien,
- Praktische zaken (wandelingen, luiers, voeding meegeven of vergoeden e.d.),
- Uitwisseling van aanvullende informatie m.b.t. bereikbaarheid, kind gegevens/gewoontes,
- Evt. afspraken over het bijhouden van bijzonderheden en gebeurtenissen van het kind.

Na een geslaagde kennismaking zorgt Welkom-Kind ervoor dat de gegevens tussen de vraag- en de gastouder worden uitgewisseld.

Hiertoe wordt een afspraak gemaakt met vraagouder en gastouder voor een koppelingsgesprek. Tijdens het koppelingsgesprek worden afspraken vastgelegd in de overeenkomst van opdracht, het contract tussen vraagouder en gastouder.

### **EERSTE DAG OPVANG**

#### **Het vervolg op een succesvolle kennismaking**

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. Het is bijvoorbeeld aan te raden de eerste periode wat meer tijd in te ruimen voor brengen en/of ophalen. Zijn er bijzonderheden, neem er de tijd voor. Maak zo nodig een afspraak zonder kinderen om e.e.a. persoonlijk door te spreken en terug te koppelen. Wees terughoudend in het gebruik van e-mail en SMS, zeker als er zaken inhoudelijk besproken moeten worden. Telefonisch contact of beter nog een persoonlijk gesprek is dan de enige juiste wijze van contact. Voor meer informatie over de communicatie zie deel 13 .

### **EVALUATIE**

Evaluatie heeft als doel om periodiek vast te stellen of “alles naar wens”, c.q. zoals afgesproken loopt. Bijvoorbeeld: verloopt de koppeling zoals dit in de verschillende documenten wordt aangegeven en overeengekomen is (goede, veilige en gezonde opvang) en zijn er werkbare relaties tussen de drie partijen? Deze evaluatie is voor de kinderopvangorganisaties verplicht door de wet kinderopvang.

Ieder moment is geschikt voor een evaluatie. Als u de noodzaak voor evaluatie ziet, neemt u dan contact op met Welkom-Kind. In ieder geval nemen wij het initiatief tot evalueren.

Met de vraagouder: 1 maal per jaar een mondelinge evaluatie, na een aankondiging (per mail). In de aankondiging wordt u de mogelijkheid gegeven om aan te geven of u telefonisch, dan wel in persoonlijk gesprek wilt evalueren. Tijdens dit gesprek stellen wij vast of het kind goede, veilige en gezonde opvang krijgt (conform het pedagogisch beleid en het beleid veiligheid en gezondheid). Ook willen wij weten hoe de samenwerking met de gastouder en Welkom-Kind verloopt.

Twee maal per jaar bezoeken wij de gastouder om een aantal zaken na te lopen die wij wettelijk verplicht zijn: herhaling risico-inventarisatie, uitvoering pedagogisch beleid, voorbereiding bezoek GGD, evaluatie van de opvang etc.

### **COMMUNICATIE TUSSEN GASTOUDER EN VRAAGOUDER**

Ondanks het veelvoudige wekelijkse contact tussen gastouder en vraagouder, blijft de onderlinge communicatie een punt van aandacht. *Niet communiceren of communiceren via technische middelen zal vaak tot misverstanden en uiteindelijk tot problemen leiden.*

De volwassenen, de gastouder en de vraagouder, maken de omstandigheden waarin een succesvolle koppeling bestaat. Dit gaat o.a. via het communiceren onderling. De momenten dat vraag- en gastouder elkaar zien en spreken is meestal beperkt tot brengen en halen van kinderen. Geen tijd voor een echt gesprek! Toch blijft communicatie belangrijk. Een aantal mogelijkheden en middelen:

- persoonlijk gesprek, op een geschikt moment  
Neemt u af en toe tijd om zelf de opvang en de dagelijkse gang van zaken door te nemen met de andere partij. Zo nodig maakt u een afspraak zonder kinderen. Een persoonlijk gesprek is de enige communicatie mogelijkheid wanneer problemen zich voordoen.
- Schrift: De gastouder kan in een schrift zaken betreffende de opvang bijhouden. De vraagouder moet om een reactie gevraagd worden (in dit schrift). Ook is het nodig 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 de non-verbale communicatie ontbreekt.
- E-mail: Geschikt voor het uitwisselen van korte zakelijke informatie en mededelingen. Controleer of de boodschap is ontvangen door om een reactie te vragen.
- SMS: Minder geschikt voor onderlinge communicatie. Controleer of de boodschap is ontvangen door om een reactie te vragen.

Tips voor een aantal situaties:

- De gastouder is de dienstverlener; de vraagouder is klant. Communicatie komt van twee kanten. Een goede dienstverlener zal het initiatief nemen. Bij zaken die naar uw mening niet goed gaan neemt u zelf het initiatief.
- Een klant wil graag als klant behandeld worden (in positieve zin). Informeer elkaar over plannen die er zijn (een gastouder gaat nog een kind opvangen, vakanties, ander werk gaan doen e.d.). Laat dit dan weten en welke veranderingen er 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 de andere partij wanneer een en ander geregeld zal zijn.
- Laat elkaar vooral ook weten dat iets wel goed gaat. Iedereen heeft behoefte aan een stuk bevestiging van juist handelen.

### **INVALBELEID**

Welkom-Kind gaat ervan uit dat bij (geplande) vakantie of (ongeplande) korte ziekte de vraagouder zelf opvang regelt (tenzij anders overeengekomen). Als de uitval van de gastouder voor langere tijd is, kan iedere vraagouder contact opnemen met Welkom-Kind. We zullen dan kijken wat de mogelijkheden zijn om (tijdelijk) andere opvang te vinden. Voor de nieuwe tijdelijke gastouder wordt zoveel mogelijk dezelfde procedure gevolgd als

bij een nieuwe koppeling. Houdt u er rekening mee dat de bemiddelingskosten in dit geval hoger worden (meer dan 1 gastouder). S.v.p. zo tijdig mogelijk vakantie, ziekte of problemen doorgeven.

### **PEDAGOGISCH BELEID WELKOM KIND BOXTEL samenvatting**

Het pedagogisch beleid is de basis van een kinderopvangorganisatie. Het geeft aan wat kwaliteit is voor Welkom-Kind als onderneming en als kinderopvangorganisatie en op welke manier we die beschreven kwaliteit bereiken.

De kwaliteit van de opvang omschrijven we als “opvang die kinderen veiligheid biedt, hun persoonlijke en sociale competenties bevordert en regels, waarden en normen bijbrengt”

Kwalitatief goede opvang bevordert de algehele ontwikkeling van het kind. Hier beschrijft de wet kinderopvang een aantal zaken waaraan aandacht besteed moet worden: emotionele veiligheid, persoonlijke competenties, sociale competenties en overdracht van regels, waarden en normen. (Competenties zijn vaardigheden)

Het pedagogische beleid is onlosmakelijk verbonden met het gezondheid- en veiligheidsbeleid en daaraan gekoppelde risico's en afspraken (plan van aanpak).

De beginsituatie: Het huis waar de kinderen worden opgevangen is fysiek veilig en hygiënisch; de gastouder werkt in overeenstemming met het pedagogische beleid en conform het plan van aanpak (onderdeel van Risico inventarisatie gezondheid en veiligheid).

- Emotionele veiligheid: zich thuis voelen in het gastgezin
- Persoonlijke competenties: zelfstandigheid (voorbeeld: kinderen motiveren en stimuleren om te leren lopen, met vallen en opstaan) en eigenheid (voorbeeld: ieder kind zal deze vaardigheid (lopen, vallen, opstaan) op een eigen manier moeten leren).
- Gastouder stimuleert en biedt de gelegenheid tot persoonlijke ontwikkeling (leidt tot zelfstandigheid) van ieder (op eigen manier, eigenheid) kind. Denk aan lichamelijke, sociaal-emotionele, verstandelijke en creatieve ontwikkeling.
- Sociale competenties (voorbeeld: een ander begroeten zoals dat gewenst is in de maatschappij (dit is tevens een waarde) door oogcontact te maken, te begroeten met woorden en evt. een hand te geven (dit zijn de normen om de waarde te bereiken); voorbeeld: (verbonden met veiligheid en zelfstandigheid) het kind leren om zelfstandig een straat over te steken: kijken (hoe?), zebrapad, etc.)
- Bijbrengen van regels. De regels die gelden op de opvanglocatie die betrekking hebben op veiligheid maar ook op leefbaarheid.
- Bijbrengen van waarden en normen (voorbeeld: gezondheid is een waarde; norm om deze te bereiken is handen wassen na het toilet gebruik; voorbeeld: sociale vaardigheden (begroeten) is een waarde, welke op een zekere manier – normen – wordt bereikt (oogcontact, goede dag zeggen, hand geven)).

De volledige versie vindt u op de website of wordt u op verzoek toegezonden.

### **VEILIGHEID EN GEZONDHEID**

Minimaal één maal per jaar wordt de opvanglocatie, samen met de gastouder door Welkom-Kind gecontroleerd op veiligheid en gezondheid, de risico inventarisatie (= RI). Deze inventarisatie heeft een plan van aanpak (=PVA) tot gevolg welke leidt tot afspraken over eventuele veranderingen in de woning of gedragsaanpassingen van de gastouder. Het doel hiervan is een schone en veilige omgeving te creëren waarin kinderen worden opgevangen. Deze RI en PVA moeten op de opvanglocatie aanwezig zijn.

Verbeteren van de veiligheid- en gezondheidsituatie (voor een specifieke opvangsituatie en -locatie).

Aan de hand van een RI (risico-inventarisatie) wordt een PVA (plan van aanpak gemaakt. In dit PVA wordt aangegeven hoe de risico's verminderd of weggenomen kunnen worden. De RI en PVA moeten aanwezig zijn op de opvanglocatie.

Uitvoering van deze RI en PVA leidt tot:

- toename kennis en bewustzijn m.b.t. veiligheid en gezondheid
- fysieke aanpassingen m.b.t. risicovolle situaties
- aanpassing gedrag gastouder (+gezin+anderen) bij vermoedelijk risicovolle situaties
- sturen gedrag oudere kinderen bij riskante situaties door gastouder (opvoeden)

De gastouder is verantwoordelijk voor veilige en gezonde opvang en het gastouderbureau dient de gastouder hierin te ondersteunen. Het veiligheid- en gezondheidsbeleid wordt dus door Welkom-Kind in samenwerking met de gast- en vraagouder uitgevoerd. Wettelijke eisen worden meegenomen in de uitvoering.

- Een Risico-inventarisatie (RI) wordt uitgevoerd voor aanvang van de koppeling,
- De RI wordt jaarlijks herhaald,
- De gastouder wordt 2x per jaar bezocht om o.a. toe te zien op veiligheid en gezond,
- Met de vraagouder wordt jaarlijks geëvalueerd m.b.t. veiligheid en gezondheid,
- Ongevallen worden geregistreerd (zie bijlage 1).

De gastouder is en blijft de basis voor gezonde en veilige opvang. Het verstrekken van het Welkom-Boek en het houden van een RI is en blijft een aanvulling op de basis.

### **MEDICIJNGEBRUIK**

Ouders mogen allerlei geneesmiddelen aan hun kinderen toedienen. Dit kunnen geneesmiddelen zijn die op recept verstrekt zijn of bij apotheek of drogist aangeschafte zelfhulpmiddelen.

Als het kind een of meerdere van deze middelen nodig heeft gedurende het verblijf bij de gastouder, moeten de ouders hun zeggenschap over deze toediening overdragen aan de gastouder.

Om problemen te voorkomen moet dit goed onderling geregeld worden.

Indien de ouder de gastouder verzoekt medicijnen toe te dienen zal de ouder ervoor moeten zorgen dat de gastouder beschikt over de juiste medicijnen. Daar waar het medicijnen betreft die slechts "indien nodig" verstrekt moeten worden dient er bovendien ook nog voor toediening ten allen tijden eerst telefonisch overleg te zijn.

**Altijd geldt dat als de gastouder zich, ondanks instructie, niet deskundig genoeg acht om de handeling te kunnen verrichten, hij/zij de handeling ook niet moet uitvoeren. Degene die de medicijnen toedient blijft altijd (mede) aansprakelijk als er iets fout mocht gaan. De ouder zelf is primair verantwoordelijk voor het op deskundige wijze laten uitvoeren van deze handelingen.**

### **Aandachtspunten bij toediening van medicijnen:**

- Dien het geneesmiddel/zelfzorgmiddel alleen toe op specifiek verzoek van de ouders/verzorgers.
- Dien het geneesmiddel/zelfzorgmiddel alleen toe als het dagelijkse ritme en een goede zorg voor eventueel andere gastkinderen niet belemmerd worden.
- Laat de ouders een nieuw geneesmiddel/zelfzorgmiddel altijd eerst thuis gebruiken.
- Laat ouders voordoen hoe het geneesmiddel /zelfzorgmiddel het beste gegeven kan worden of pleeg hierover overleg. Leg deze instructie schriftelijk vast.
- Dien het geneesmiddel/zelfzorgmiddel alleen toe als de betrokken ouder/verzorgster niet in staat is het middel op het voorgeschreven tijdstip zelf toe te dienen.
- Maak afspraken over wie het geneesmiddel/zelfzorgmiddel zal toedienen (alleen gastouder en/of partner van gastouder). Alleen daartoe aangewezen personen kunnen de medicatie toedienen.
- De gastouder dient te noteren welke geneesmiddel/zelfzorgmiddel op welk tijdstip toegediend zijn.



- De geneesmiddelen/zelfzorgmiddelen moeten **altijd** in de originele verpakking aangeleverd en bewaard worden (dus **nooit** overdoen in een andere verpakking).
- Bewaar het geneesmiddel/zelfzorgmiddel adequaat: in de koelkast of in de afgesloten kast, buiten het bereik van kinderen en/of onbevoegden. Geneesmiddelen waarop niet staat dat deze in de koelkast moeten worden bewaard, mogen daar ook niet worden opgeslagen. Controleer de uiterste gebruiksdatum regelmatig. Overtollige en verlopen geneesmiddelen retourneren aan ouders.
- Bij medicatie op doktersvoorschrift: indien er een verschil lijkt te bestaan tussen het doktersvoorschrift en bijsluiter, overleg dan eerst met de ouder alvorens het geneesmiddel toe te dienen. **Bij twijfel het geneesmiddel nooit toedienen!!**
- Bij zelfzorgmedicatie: indien er sprake is van een verschil tussen bijsluiter en de wijze van toediening die door de ouders wordt gevraagd, dient het zelfzorgmiddel niet door de gastouder te worden toegediend. In het geval van zelfzorg- medicatie dient de door de ouders verzochte wijze van toediening altijd overeen te komen met de tekst van de bijsluiter.
- Er dient te worden besproken hoe gehandeld moet worden in geval van calamiteit met een geneesmiddel (als het b.v. verkeerd wordt toegediend, het verkeerde medicijn wordt gegeven, of het middel fout bewaard is) inclusief telefoonnummers wie in welk geval gewaarschuwd dient te worden.
- Zorg dat de naam en telefoonnummer van de arts en apotheek van het kind bekend zijn, zodat u deze kunt raadplegen, indien ouders/verzorgers onverhoopt niet direct bereikbaar zijn.
- **Laat bij ieder geneesmiddel/zelfzorgmiddel de “Verklaring medicijntoediening” (Bijlage 2) invullen en ondertekenen. Vul ook wijzigingen (over dosering, tijdstip, etc.) in op deze verklaring.**

#### **MELDCODE HUISELIJK GEWELD EN KINDERMISHANDELING + SOCIALE KAART**

De meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling voor de branche kinderopvang en de hierbij behorende handleiding, staat vermeld op de website. Deze documenten bevatten dusdanig veel bladzijden dat dit helaas niet opgenomen kan worden in dit boek. Heeft u geen internet dan ontvangt u deze exemplaren van ons.

Naast de meldcode is er een sociale kaart met belangrijke telefoonnummers. Een gastouder moet ook een sociale kaart per kind maken met bijvoorbeeld de telefoonnummers/ adressen van ouders/familie, arts, tandarts, leerkracht, (medische) bijzonderheden etc. Deze gegevens worden ingevuld op de overeenkomst tussen gastouder en vraagouder

Van de gastouder wordt verwacht dat zij de meldcode heeft gelezen en weet wat er in staat. Er wordt van haar ook verwacht dat zij handelt conform deze meldcode.

#### **INSPRAAK, KLACHTENREGELING EN OUDERCOMMISSIE**

**Natuurlijk hopen we dat u tevreden bent over Welkom-Kind. Indien u een kritiek of een klacht heeft dan proberen we dat samen op te lossen. Lukt dit niet dan is er een oudercommissie\* of een onafhankelijke klachtencommissie.**

Welkom-Kind werkt binnen, door de overheid vastgelegde, kwaliteitsnormen. Een deel van de regelgeving binnen Welkom-Kind is door ons zelf ontworpen met als doel een goed functionerende kinderopvang met blijde kinderen die zich kunnen ontwikkelen in een veilige en schone omgeving, tevreden vraaggezin en gemotiveerde gastouders.

Is er ondanks alle voorzorg toch ontevredenheid, dan laat u het ons weten. Opmerkingen en suggesties ontvangen wij graag in een persoonlijk gesprek, via 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 oudercommissie\* worden voorgelegd of aan de onafhankelijke klachtencommissie.

#### **Inspraak middels oudercommissie**

De oudercommissie, samengesteld uit vraagouders, heeft tot doel Welkom-Kind te adviseren over de kwaliteit van de opvang en belangen te behartigen van vraagouders en kinderen bij Welkom-Kind.

Iedere vraagouder kan zitting nemen in de oudercommissie. U kunt zich aanmelden via Welkom-Kind.

De oudercommissie komt ongeveer 3x per jaar bijeen en vraagouders worden per email op de hoogte gebracht wanneer er een vergadering plaats vindt en de agendapunten.

### **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:

- De klager dient zijn klacht/ verzoekschrift schriftelijk bij Welkom-Kind in te dienen of bij de onafhankelijke klachtencommissie met het verzoek te handelen overeenkomstig dit verzoek binnen een redelijke termijn. Welkom-Kind geeft er de voorkeur aan klachten intern op te lossen.
- De procedure bij de klachtencommissie houdt in dat klachten worden behandeld door een onafhankelijke geschillencommissie. Welkom-Kind is aangesloten bij de Geschillencommissie voor de inderopvang. De procedure/ reglement rondom het indienen en het behandelen van klachten vindt u op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

Welkom-Kind is ervan overtuigd een goed product te leveren naar uw tevredenheid, maar daar kunt u anders over denken. Wacht bij ontevredenheid niet te lang zodat we daar in ieder geval nog over kunnen praten en we elkaar de bovenstaande procedure kunnen besparen.

### **OPZEGGING**

Na de eerste drie maanden van het contract geldt er een opzegtermijn van één maand. Aangezien er drie partijen zijn, dient u de opzegging kenbaar te maken aan de overige twee partijen. Opzegging dient schriftelijk (kan per e-mail) gedaan te worden. Welkom-Kind zal dit per e-mail bevestigen. Heeft u geen e-mail dan ontvangt u een schriftelijke bevestiging. Na een opzegging verzoeken wij u om ons de gegevens toe te zenden die nodig zijn om de jaarverklaring te maken.

### Bijlage 1: Verklaring medicijntoediening

Hierbij geeft \_\_\_\_\_, ouder van \_\_\_\_\_ toestemming om hun kind tijdens het verblijf bij de gastouder het hierna genoemde geneesmiddel/zelfzorgmiddel toe te dienen bij het hierboven genoemde kind.

Het geneesmiddel/zelfzorgmiddel wordt toegediend conform het doktersvoorschrift – zie etiket van de verpakking-, dan wel het verzoek van de ouders bij zelfzorgmedicatie.

Naam geneesmiddel: \_\_\_\_\_

Zelfzorgmiddel: paracetamol/hoestdrank/anders namelijk: \_\_\_\_\_

Het geneesmiddel/zelfzorgmiddel wordt verstrekt op voorschrift van:

arts (naam en telefoonnummer):

apothek (naam en telefoonnummer):

ouder/verzorger zelf

De gastouder kan bij twijfel of onduidelijkheid zelf contact opnemen met de huisarts en/of apotheker

Naam: \_\_\_\_\_ Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

Gastouderbureau Welkom-Kind en de gastouder zijn niet aansprakelijk voor de eventuele bijwerkingen die kunnen optreden als gevolg van het door de gastouder toegediende geneesmiddel/zelfzorgmiddel

Voor akkoord ondertekend,

Naam ouder..... Naam gastouder.....

Handtekening

Handtekening

Plaats en datum:

*Deze verklaring dient te worden opgemaakt bij ieder geneesmiddel/zelfzorgmiddel waarvoor de ouder aan gastouder toestemming geeft om het toe te dienen.*