

# PEDAGOGISCHE BELEIDSPLAN

## INLEIDING

### HOOFDSTUK 1 uitgangspunten, doelstellingen en visie

- 1.1 uitgangspunten
- 1.2 algemene doelstellingen
- 1.3 pedagogische doelstellingen
- 1.4 visie op opvoeding
- 1.5 de rol van gastouderbureau lika bij de verzorging en opvoeding

### HOOFDSTUK 2 SELECTIE EN DESKUNDIGHEID GASTOUDERS

- 2.1 selectie
- 2.2 deskundigheid

### HOOFDSTUK 3 VEILIGHEID EN GEBORGENHEID

- 3.1 opvoedkundig klimaat
- 3.2 voorspelbaarheid in de omgeving
- 3.3 voorspelbaarheid in gedrag
- 3.4 voorspelbaarheid van het gastkind
- 3.5 veiligheid in en om de woning

### HOOFSTUK 4 WENNEN

### HOOFDSTUK 5 DE ROL VAN DE GASTOUDER

- 5.1 Voorbeeldfunctie van de gastouder
- 5.2 stimuleren van de ontwikkeling
- 5.3 ontwikkelingsgebieden
- 5.3 signalering en advisering door de gastouder

### HOOFSTUK 6 SAMENWERKING DOOR OUDER EN GASTOUDER

### HOOFDSTUK 7 BEGLEIDING TIJDENS DE KOPPELING

- 7.1 evaluatiegesprek
- 7.2 huisbezoek
- 7.3 bemiddelen bij problemen
- 7.4 basiscursus gastouders
- 7.5 thema-avonden

### HOOFSTUK 8 OUDERCOMMISSIE

#### BIJLAGE A SELECTIECRITERIA GASTOUDERS

#### BIJLAGE B RICHTLIJNEN VOOR DE OPVANG EN VERZORGING VAN KINDEREN

#### BIJLAGE C VAN AANMELDEN TOT KOPELING

#### BIJLAGE D KLACHTENREGELEMENT GASTOUDERBUREAU OP MAAT

#### BIJLAGE E OUDERCOMMISSIEREGELEMENT GOB LIKA

## INLEIDING

Gastouderbureau LIKA verzorgt gastouderopvang in brabant.

Doordat wij relatief klein zijn hebben wij een goed persoonlijk contact met zowel de gastouders als de ouders. Hierdoor kunnen wij een goede ondersteuning geven; aan de gastouders voor het opvangen voor kinderen en aan de ouders bijvoorbeeld ondersteuning bij het invullen van de formulieren. In dit boek kunt u lezen hoe wij werken en op welke manier wij streven naar hoge kwaliteit. Want uiteindelijk is dat de kern voor ons werk: zorgen voor goede opvang van kinderen zodat ouders met een gerust hart kunnen bezig houden met studie of werk.

Gastouderopvang sluit goed aan bij de behoefte van werkende ouders.

Immers, deze vorm van opvang is flexibel: Ouders kunnen het aantal uren afnemen waar zij daadwerkelijk behoefte aan hebben. Opvang door gastouders blijft dan ook een van de antwoorden op de vraag naar kinderopvang.

Opvang door gastouders is een opvang met een eigen karakter.

Gastouderopvang onderscheidt zich van opvang in kindercentra onder andere door:

- de huiselijke sfeer waarin de opvang plaatsvindt.
- de flexibiliteit die geboden kan worden; in overleg met gastouders kunnen specifieke afspraken worden gemaakt over de opvangtijden, eten, drinken, slapen etc.
- een vaste persoon die het kind verzorgt

Voor vele zijn dit redenen om voor opvang voor gastouders te kiezen.

Het doel van dit pedagogische beleidsplan is aan te geven hoe het gastouderbureau lika kwaliteit in de opvang nastreeft. Het belang van het kind staat hierbij centraal. Bij de opvang van gastkinderen vervullen de gastouders een cruciale rol.

Aan hen biedt het pedagogische beleidsplan is aan te geven een kader voor hun werk, zonder dat daar mee de spontaniteit van het omgaan met kinderen in het gedrang komt. De spontane, alledaagse omgang met kinderen is immers erg waardevol.

Het pedagogische beleidsplan is geschreven voor alle vraag –en gastouders, de inspectie kinderopvang van de gemeente helmond, de medewerkers van het gastouderbureau en andere betrokkenen.

Het pedagogische beleidsplan bestaat uit zeven hoofdstukken en zeven bijlagen.

Aan de orde komt onder andere visie van het gastouderbureau op opvoeden en welke deskundigheid het gastouderbureau verwacht van gastouders. Daarnaast wordt besproken op welke manier de gastouder de veiligheid en geborgenheid van het kind kan bevorderen en wat voor de rol die gastouder heeft bij het stimuleren van de ontwikkeling van een gastkind.

De samenwerking tussengast- en vraagouders is hiermee verbonden.

Het beleidsplan wordt afgesloten met een beschrijving van de wijze waarop het gastouderbureau de opvang van een gastkind begeleidt

## HOOFDSTUK 1 UITGANGSPUNT, DOELSTELLING EN VISIE

Het gastouderbureau zorgt voor kinderopvang door het bemiddelen tussen gastouders en vraagouders. Hiervoor hanteert het gastouderbureau een pedagogische beleidplan bij opvang door gastouders.

### 1.1 UITGANGSPUNTEN

Het gastouderbureau bemiddelt tussen ouders die opvang zoeken voor hun kind en mensen die opvang willen bieden aan kinderen van anderen. Degenen die opvang zoeken worden “vraagouders” genoemd en degenen die de opvang bieden “gastouders”.

Vraag- en gastouders vormen een veelkleurig groep van mensen; ieder heeft een eigen achtergrond, ideeën over opvoeding en eigen manier van omgaan met anderen. Het gastouderbureau wil recht doen aan de diversiteit van mensen en beschouwt mensen, hoe verschillend ook, als principieel gelijkwaardig. Vraag- en gastouders dienen elkaar met respect te behandelen.

Bij het bemiddelen voor vraag- en gastouders worden gestreefd naar de meeste passende aansluiting tussen vraag en aanbod van vraag- en gastouders. Het belang van het kind staat hierbij centraal. tevens wordt hierbij rekening gehouden met de achtergrond, cultuur en sociale omgeving van de vraagouder, kind en gastouder om zoveel mogelijk aansluiting te vinden in elkaars taalgebied. Gelijksgezindheid staat bij de match centraal.

### 1.2 ALGEMENE DOELSTELLING

Het gastouderbureau stelt zich tot doel het bemiddelen voor en begeleiden van kinderopvang door gastouders.

De opvang wordt geboden aan kinderen in de leeftijd van 3 maanden tot en met 12 jaar, zodat ouders en verzorgers in staat zijn te werken, te studeren of andere activiteiten te ondernemen.

### 1.3 PEDAGOGISCHE DOELSTELLING

Het bieden van een leef- en ervaringswereld aan kinderen in de leeftijd van 3 maanden tot en met 12 jaar waarin zij zich kunnen ontwikkelen op sociaal, emotioneel, verstandelijk, lichamelijk en creatief gebied. Dit kan worden bereikt door een omgeving te bieden waarin ruimte wordt geboden voor zelfvertrouwen, respect en zelfstandigheid van het kind.

### 1.4 VISIE OP OPVOEDING

Het gastouderbureau gaat ervan uit dat de volgende factoren een rol spelen bij de ontwikkeling van het kind:

- Spel en ontwikkeling
  - emotionele
  - persoonlijke
  - sociale
  - normen en waarden
  - de aanleg van het kind
  - de omgeving waarin het kind opgroeit
- Een wisselwerking tussen de aanleg van het kind en de omgeving van het kind  
Bij de aanleg van het kind speelt een erfelijke rol.

De omgeving van het kind bestaat uit het eigen gezin, de familie, het gezin van de gastouder, vriendjes, de buren, de sociale omgeving: bijvoorbeeld de wijk, de flat de stad of het platteland.

De wisselwerking tussen de aanleg van het kind en de omgeving van het kind is erg belangrijk; zij beïnvloeden elkaars wederzijds.

Dit betekent dat het kind enerzijds invloed uitoefent op zijn omgeving en anderzijds de omgeving invloed op het kind uitoefent. Omdat de gastouder deel uitmaakt van de omgeving van het kind, heeft zij grootte invloed op de ontwikkeling van het gastkind.

Met opvoeden wordt bedoeld dat de volwassene invloed uitoefent onder andere met als doel het kind in zijn ontwikkeling te stimuleren. Deze invloed zal soms bewust worden uitgeoefend, soms zal dit ook onbewust het geval zijn. De alledaagse omgang tussen gastouder en gastkind bevat veel opvoedende aspecten, die veelal onbewust plaatsvinden. Van de gastouder wordt verwacht dat zij zorgt voor een klimaat van acceptatie, veiligheid en geborgenheid.

Hierdoor voelt het kind zich gewaardeerd, durft het initiatief te nemen, kan het kind de eigenmogelijkheden ontdekken en zelfvertrouwen ontwikkelen.

#### 1.5 DE ROL VAN HET GASTOUDERBUREAU BIJ DE VERZORGING EN OPVOEDING VAN DE GASTKINDEREN

Het gastouderbureau streeft naar kwalitatief goede kinderopvang en bevordert dit door voorwaarden te scheppen die nodig zijn bij de opvang bij de gastouder thuis goed te laten verlopen.

Het gastouderbureau stelt de volgende voorwaarden:

-De selectie van gastouders aan de hand van de criteria die de randvoorwaarden voor de opvang van kindereind door gastouders. Dit betreft met name punten als opvoedkundige kwaliteiten, motivatie, emotionele, persoonlijke, sociale, normen en waarden, veiligheid en hygiëne etc.

Zie bijlage a

-Het zorgvuldig tot stand brengen van een koppeling tussen vraag en gastouders.

Uitgangspunt hierbij vormen de wensen van de vraagouders en wordt gezocht naar een zo goed mogelijke aansluiting tussen de wensen van de vraagouders en de mogelijkheden van de ouders.

-het gastouderbureau heeft een maximaal aantal gast en eigen kinderen per gastouder vastgesteld, namelijk 4. aan de hand van de grootte van de woning en het aantal aparte slaapruidtes die goed geventileerd moeten zijn dus aanwezigheid van een raam is verplicht. in relaties tot de leeftijd van de kinderen wat het maximaal aantal (gast) kinderen voor de betreffende gastouder bepaald wat het maximaal aantal kinderen per gastouder is.

Er moet per gastkind minimaal 3 m<sup>2</sup> speelruimte zijn.

Dit aantal kan minder zijn dan het maximaal aantal van 4. daarnaast kan een gastouder maximaal twee (gast)kind tussen 3 maanden en 12 maanden tegelijk opvangen, inclusief eigen kinderen als dit van toepassing is.

- het maximaal aantal kinderen die een gastouder mee naar buiten kan nemen is 2 kinderen in de leeftijd tot 4 jaar. Het aantal wordt door het gastouderbureau bepaald per gastouder vanwege de zeer verschillende (woon) situaties die er zijn. Te denken hierbij valt aan het wel/

of niet aanwezig zijn van een lift, de leeftijd van de (gast) kinderen op een moment, wel/ niet aanwezig zijn van een tweelingbuggy/wagen etc.

-het ondersteunen van de gastouders en bevordering van de deskundigheid van gastouders.  
-ten behoeve van de kwaliteit veiligheid en gezondheid inventariseert het gastouderbureau jaarlijks de risico's in de woning van de gastouder. Indien verbeteringen c.q. aanpassingen aangebracht dienen te worden, stelt het gastouderbureau een plan van aanpak op, inclusief termijnen waarbinnen het actieplan uitgevoerd dient te zijn. Het gastouderbureau controleert aan de hand van dit termijn.

-de gastouder is verantwoordelijk voor haar omgangswijze met het gastkind.

Hiermee wordt bedoeld de manier van verzorgen en opvoeden van het gastkind.

- het gastouderbureau is verantwoordelijk om het beleid zodanig op te stellen en uit te voeren, dat de vraagouder ervan uit kan gaan dat de opvang op verantwoorde wijze wordt gedaan. Goede begeleiding van de gastouder en zorgvuldige selectie zijn hierin middelen om dit beleid uit te voeren. Controle van de uitvoering vindt plaats o.a. door middel van vastgestelde evaluatiemomenten en risico-inventarisaties omtrent gezondheid en veiligheid tijdens huis bezoeken . ook hierin niet afgesproken bezoeken (plotseling op bezoek gaan) aan de gastouder passen hierin.
- -tussen het gastouderbureau en de gastouder is geen sprake van een werkgever-werknemer relatie. Gedurende de opvang zal voldaan dienen te worden aan de randvoorwaarden. Wanneer blijkt dat de gastouder niet voldoet aan deze randvoorwaarden, zal het gastouderbureau dit bespreken met de gastouder. Als geen verbetering optreedt, kan het gastouderbureau besluiten de gastouder uit te schrijven.
- -het gastouderbureau heeft een pedagogische werkplan opgesteld:handleiding voor de gastouders, inclusief een aantal protocollen als bijvb. Brand, ongevallen, kindermishandeling en wiegendood.
- - het gastouderbureau heeft een klachten reglement opgesteld. Hierin is onder andere de procedure opgenomen hoe te handelen indien de vraagouder een klacht heeft over de opvang van de gastouder. Dit klachtenreglement (inclusief latere verwijzingen erop) is als bijlage f bijgevoegd. Het gastouderbureau is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie.

## HOOFSTUK 2

### SELECTIE EN DESKUNDIGHEID VAN GASTOUDERS

Het werken als gastouder is geen vrijblijvende zaak. Vraagouders rekenen erop dat hun kind op de afgesproken dagen opgevangen kunnen worden. Bovendien heeft de gastouder een grootte verantwoordelijkheid ten opzichte van het gastkind; de gastouder is zo bijvoorbeeld verantwoordelijk voor de veiligheid en de gezondheid van het kind tijdens de opvang van het kind. Ook heeft de gastouder, door haar manier van omgaan met het gastkind, invloed op de ontwikkeling van het gastkind. Ook dit betekent een grootte verantwoordelijkheid.

#### 2.1 SELECTIE

Om de randvoorwaarden te kunnen stellen ten aanzien van de kwaliteit van de opvang, hanteert het gastouderbureau bij het selecteren van de gastouders selectiecriteria. Met nadruk wordt gesteld dat het gastouderbureau zich een totale indruk vormt van de gastouder en het gezin; op grond van deze totaal indruk wordt besloten over het al dan niet inschrijven van de potentiële gastouder. Als besloten wordt om een potentiële gastouder niet in te schrijven wordt de reden hiervan medegedeeld aan de betreffende persoon. Voor de selectiecriteria wordt verwezen naar de bijlage a.

#### 2.2 DESKUNDIGHEID

Er wordt veel waarde gahecht aan de ervaring en affiniteit die gastouders hebben met (de opvoeding van)kinderen. Om ingeschreven te worden bij het gastouderbureau is affiniteit met kinderen een voorwaarde en opvoedingservaring een pre. Het kan dan gaan om het opvoeden van eigen kinderen of om werkervaring met kinderen. Een specifieke opleiding is niet noodzakelijk. De deskundigheid van de gastouders komt naar voren in kennis en vaardigheden, waarover een gastouder beschikt of geleidelijk aan dient te beschikken:

Te denken valt hierbij aan de volgende punten

- ervaring kennis van de ontwikkelingsfasen van kinderen; bijvoorbeeld de periode van eenkennigheid, die zich bij veel baby voordoet in de leeftijd van negen maanden.
- - ervaring kennis van diverse ontwikkelingsgebieden van kinderen
- - zich kunnen verplaatsen in het kind en kunnen denken vanuit het gezichtspunt van het kind.
- Spel en ontwikkeling
- - kunnen inspelen op het ontwikkelingsniveau van het kind.
- -gezellige en warme sfeer kunnen creëren.
- - grenzen en structuur bieden aan kinderen.
- Aandacht hebben en vanzelfsprekend hanteren van algemene geaccepteerde normen en waarden.
- Kunnen overleggen met vraagouders en hiertoe zelf het initiatief kunnen nemen.
- - het is verplicht dat de gastouders een kinder- EHBO cursus hebben gevolgd volgens de normen van het oranje kruis en dit aantoonbaar kunnen maken.

- Het is verplicht om een introductie cursus te volgen om ingeschreven te zijn bij gastouderbureau Lika

Gastouders dienen een open houding te hebben ten opzichte van de vraagouders en het gastouderbureau. Zij staan open om wensen en eventuele kritiek van vraagouders te bespreken. Gastouders moeten de bereidheid hebben om het gastouderbureau te informeren over het verloop van de opvang en moeten bereid zijn om zaken betreffende de opvang met het gastouderbureau te bespreken.

## HOOFDSTUK 3

### VEILIGHEID EN GEBORGENHEID BIJ DE GASTOUDER

Om zich te kunnen ontwikkelen is het van groot belang dat het kind zich veilig en geborgen voelt bij de gastouder. Het hebben van vertrouwen in de volwassenen is de basis van waaruit het kind zich verder zal ontwikkelen en zelfvertrouwen opbouwt. De overgang van thuis naar het huis van de gastouder kan makkelijk verlopen, als het kind iets vertrouwd van huis meeneemt, bijvoorbeeld een speen, een popje of doek waaraan het kind gehecht is.

In de volgende paragrafen wordt beschreven op welke manier de gastouder de veiligheid en geborgenheid van het kind kan bevorderen en waarborgen.

#### 3.1 OPVOEDKUNDIG KLIMAAT

De gastouder dient een sfeer te creëren waarin het kind zich prettig en veilig voelt. Dit betekent allereerst dat de gastouder aandacht heeft voor het kind, bereid is om te luisteren naar het kind en de gevoelens en mening serieus te nemen. Aandacht voor het kind betekent ook meespelen, troosten, knuffelen. Maar ook het kind op gezette tijden alleen laten spelen en rusten. Die momenten bieden tevens om het kind te observeren: hoe speelt het kind, is het misschien toe aan een andere stimulering t.b.v. zijn ontwikkeling: bijvoorbeeld ander speelgoed of creatieve activiteit, speelt het onrustig, (zo ja: wellicht is er teveel aanbod van speelgoed of te druk in de ruimte), hoe is zijn concentratie (elke leeftijd kent een andere lengte van concentratie) etc.

#### 3.2 VOORSPELBAARHEID IN DE OMGEVING

Een bepaalde voorspelbaarheid in de omgeving bij de gastouder is voor het kind nodig. Dit geeft het kind zekerheid. Hierbij kan gedacht worden aan min of meer dezelfde dagindeling, waarin er voor het kind herkenbare momenten zijn, aan een vaste plek waar het speelgoed opgeborgen ligt, etc. Vaste patronen geven het kind houvast.

#### 3.3 VOORSPELBAARHEID IN HET GEDRAG

Ook de gastouder dient in haar gedrag een zekere voorspelbaarheid te hebben. Het kind moet op de gastouder aan kunnen, moet voelen dat het op de gastouder kan bouwen. Hierbij speelt duidelijkheid omtrent regels en het consequent toepassen van deze regels een grote rol.

#### 3.4 GEZONDHEID VAN HET GASTKIND

Vanzelfsprekend is het van belang dat de gastouder de gezondheid van kind in de gaten houdt. De gastouder en vraagouder spreken onderling af wat te doen als een kind zich niet lekker voelt of ziek is.

Ook wordt, indien van toepassing, het gebruik van medicijnen besproken en/of vastgelegd. Met betrekking tot ongevallen, vermoeden tot mishandeling en wiegendood heeft het gastouderbureau protocollen opgesteld, welke, evenals de handleiding voor de gastouder als bijlage aan de overeenkomsten tussen de gastouder en het gastouderbureau is gevoegd.

Indien de vraagouder een vermoeden heeft tot mishandeling door de gastouder of een huisgenoot van de gastouder en/ of klachten heeft over het functioneren van de gastouder met betrekking tot de opvang, kan de vraagouder direct contact opnemen met de medewerker van het gastouderbureau. De medewerker adviseert en kan, indien gewenst bemiddelen. Ook heeft het gastouderbureau een klachtenreglement vastgesteld.

### 3.5 VEILIGHEID IN EN OM DE WONING

De woning van de gastouder zal veilig dienen te zijn voor het opvangen van kinderen. Hiertoe maakt het gastouderbureau een jaarlijkse risico-inventarisatie op. Indien de gastouder verbeteringen c.q. aanpassingen dient te verrichten, maakt het gastouderbureau een plan van aanpak op. In dit plan worden de termijnen genoemd waarbinnen deze verbeteringen c.q. aanpassingen aangebracht dienen te zijn. Het gastouderbureau controleert of dit binnen de termijn en op de juiste wijze is gedaan

Het gastouderbureau heeft hiertoe een aantal minimale eisen opgesteld.

Te denken valt hierbij aan:

- het aanbrengen van beveiligers op stopcontacten.
- Het afschermen van een trap met een traphekje
- Het opbergen van schoonmaakmiddelen op een plaats waar kinderen niet bij kunnen komen.
- Het bewaren van medicijnen op een plaats die onbereikbaar is voor kinderen.
- Indien aanwezig: het afsluiten van een tuin en/of afschermen van een vijver.

Uiteraard zijn er nog meer veiligheidsaspecten te onderscheiden. Daarom is in bijlage c een lijst met punten ten aanzien van veiligheid van het huis en tuin opgenomen, deze dient als hulpmiddel voor gastouders om de veiligheid in en om het huis te kunnen waarborgen. Een aantal maatregelen zijn verplicht (zie bovengenoemde eisen), de overige maatregelen worden aanbevolen. In bijlage b,c en d worden de richtlijnen t.a.v. huisbezoeken, verzorging en opvoeding van de kinderen en de veiligheid uitgewerkt.

## HOOFDSTUK 4 WENNEN

De vraagouder en gastouder dienen aan het wennen van het kind bij de gastouder extra aandacht te besteden. In deze wenperiode wordt de basis gelegd tussen gastkind en gastouder en tussen vraag- en gastouder.

Het doel van de wenperiode is dat:

- het kind gewend raakt met de nieuwe omgeving.
- Het kind vertrouwd raakt met de gastouder.
- De gastouder vertrouwd raakt met het gastkind.
- De vraag- en gastouder vertrouwd raken met elkaar.

Het positieve verloop van de wenperiode is van grote betekenis voor het slagen van de koppeling. De tijdsduur van de wenperiode is afhankelijk van de leeftijd van het kind en het gemak waarmee het zich kan aanpassen aan een nieuwe situatie. Ook het overdragen van de zorg van het kind door de vraagouders aan de gastouders, is van invloed. Dit kan per individu verschillend zijn.

De eerste maand van opvang is een proefperiode. Het wennen aan elkaar vindt hoofdzakelijk plaats tijdens een aantal bezoeken aan de gastouder voorafgaand aan deze proefperiode en tijdens deze proefperiode. Het kind zal zich steeds meer thuis gaan voelen bij de gastouder en raakt vertrouwd aan haar, en omgekeerd. Als het kind na de proefperiode niet gewend is bij de gastouder, zal met elkaar gesproken worden of dit gastgezin de goede plek is voor dit specifieke kind.

## HOOFDSTUK 5

### DE ROL VAN DE GASTOUDER

De ontwikkeling van het kind dient gestimuleerd te worden door het creëren van voorwaarden door de mensen in de omgeving van het kind. Een gastouder speelt hierbij een belangrijke rol.

#### 5.1 VOORBEELDFUNCTIE GASTOUDER

De invloed van de gastouder op de ontwikkeling van het gastkind is groot. De gastouder is een belangrijk voorbeeld en spiegel voor het gastkind. Het kind zal het gedrag van de gastouder overnemen, zowel in positieve en negatieve zin. De gastouder dient zich hiervan bewust te zijn. Het gastouderbureau stelt dit als meewegend selectie criterium. Belangrijke normen en waarden zoals sociale omgangsregels, respect voor elkaar, elkaar laten uitpraten, niet gaan schelden als je het er niet mee eens bent, etc. is een onderdeel van de opvoedingsvisie van het gastouderbureau. De gastouder dient deze normen en waarden als vanzelfsprekend te hanteren. Dit betekent dat de gastouder actief dient in te grijpen, bijvoorbeeld door te corrigeren, vragenstellen, uitleggen waarom dit niet geaccepteerd wordt etc. rustig en consequent zijn en blijven uitleggen zijn in dergelijke situaties belangrijke peilers.

#### 5.2 STIMULEREN VAN DE ONTWIKKELING

Zoals reeds beschreven wordt van de gastouder verwacht dat zij de ontwikkeling in positieve zin bevordert. De voorbeeldfunctie en het doen van bepaalde activiteiten of spelletjes zullen de ontwikkeling van het kind stimuleren.

Een natuurlijke manier van omgaan met kinderen is belangrijk en intuïtie speelt hierbij een grote rol. Bij het gastgezin staat de natuurlijke "leefsituatie" immers centraal. Veel gastouders zijn in staat om op deze wijze een waardevolle bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van het gastkind en vervullen zo een stimulerende rol in de ontwikkeling van het kind.

Overigens kunnen ook de eigen kinderen van de gastouders soms, al dan niet bewust, een stimulerende invloed uitoefenen op de ontwikkeling van het gastkind.

#### 5.3 ONTWIKKELINGSGBIEDEN

De ontwikkeling van een kind kan onderverdeeld worden in een aantal gebieden, welke elkaar soms overlappen. Dit zijn:

- de emotionele ontwikkeling: de ontwikkeling van het gevoelsleven van het kind.
- de persoonlijke en sociale ontwikkeling: het leren samenspelen en leren omgaan met andere kinderen en volwassenen.
- normen en waarden
- de lichamelijke ontwikkeling: de ontwikkeling van de grove en fijne motoriek, de ontwikkeling van de zintuigen en lichamelijke ontwikkeling.
- de creatieve ontwikkeling: het gaat hierbij om activiteiten waarbij het kind iets maakt en vormgeeft, bijvoorbeeld een tekening, een plakwerkje, iets maken van klei. Tegelijkertijd is dit een manier van uiten en laat het kind zien wat hem/haar bezighoudt.
- de cognitieve ontwikkeling: de ontwikkeling van taal en denken.
- de ontwikkeling van de zelfstandigheid: het aanleren van praktische vaardigheden, zodat het kind steeds meer zelfstandig wordt.

#### 5.4 SIGNALERING EN ADVISERING DOOR GASTOUDERS

Een gastkind komt vaak meerdere dagen per week bij de gastouder thuis. De gastouder zal het kind dan ook steeds beter leren kennen en maakt de ontwikkeling van het kind van dichtbij mee.

Het kan gebeuren dat de gastouder het idee heeft dat de ontwikkeling van het kind niet goed verloopt. Van gastouders wordt verwacht dat zij hun zorg bespreken met de vraagouders. Als de gastouder het moeilijk vindt dit met hen te bespreken, kan zij altijd contact opnemen met het gastouderbureau. Wanneer de zorg van de gastouder na bespreking met de vraagouders blijft bestaan, dient zij het gastouderbureau hiervan op de hoogte te stellen.

Het is ook mogelijk dat een gastouder het vermoeden heeft dat het kind mishandeld wordt. In een dergelijk geval dienen gastouders altijd contact op te nemen met het gastouderbureau. Het gastouderbureau heeft een protocol opgesteld, waarin wordt aangegeven hoe gehandeld zal worden bij het vermoeden van mishandeling.

## HOOFDSTUK 6

### SAMENWERKING TUSSEN VRAAGOUDERS EN GASTOUDERS

Vraagouders en gastouders hebben beiden een aandeel in de verzorging en opvoeding van het gastkind. Bij de gastouder zullen dingen anders gaan dan thuis bij de vraagouder. Gedacht kan hierbij worden aan andere gewoontes en regels met betrekking tot eten, straffen en snoepen. Het is daarom van belang om opvattingen en wensen over dergelijke zaken tijdens de kennismaking tussen vraag- en gastouder te bespreken.

Het is overigens niet te voorkomen dat er dagelijkse omgang verschillen zullen blijven. Belangrijk is dat er wederzijds respect is tussen vraag- en gastouder. Dit is de basis van waaruit met elkaar gewerkt wordt.

Overleg tussen vraag- en gastouder is gewenst wanneer bijvoorbeeld het gastkind de neiging heeft om de grenzen te zoeken tussen de twee verschillende leefsituaties en uitprobeert hoe ver het hiermee kan gaan.

Bij meningsverschillen en onderlinge wrijving is het van groot belang deze zaken met elkaar te bespreken. Door een gesprek wordt vaak duidelijk wat men van elkaar verwacht; dit is de eerste stap naar een oplossing van een probleem. Het kan nodig zijn om te komen tot een compromis voor de oplossing van een probleem.

Vanzelfsprekend kan men ook een beroep doen op het gastouderbureau om te bemiddelen bij dergelijke zaken.

Het is aan te bevelen om het contact tussen vraag- en gastouder zakelijk van karakter te houden: vraagouders zoeken goede opvang en een gastouder biedt deze tegen betaling. Dit neemt niet weg dat het contact, naarmate men elkaar beter leert kennen, persoonlijker zal worden.

## HOOFDSTUK 7 BEGLEIDING TIJDENS DE KOPPELING

Het gastouderbureau biedt ondersteuning bij het opvangen van gastkinderen. Hieronder wordt aangegeven uit welke vormen deze ondersteuning bestaat.

### 7.1 EVALUATIEGEPREK

Voor het verstrijken van een proefperiode zal er een gesprek plaatsvinden tussen vraag- en gastouders en het gastouderbureau. Doel van dit gesprek is om te bekijken hoe de opvang verloopt en of dit tot tevredenheid van vraag- en gastouder is.

De onderwerpen van dit gesprek zijn:

- het wennen
- veiligheid en gezondheid
- pedagogische beleidsplan
- het contact tussen gastouder en gastkind
- het contact tussen gastkind en eigen kinderen van de gastouder, indien van toepassing.
- Het slapen, het eten en spelen.
- Informatie- uitwisseling tussen vraag- en gastouders
- Nakomen van gemaakte afspraken
- Afspraken bij te stellen of toe te voegen

Elk jaar zal vervolgens een evaluatiegesprek met betrokkenen gehouden worden. Het naar elkaar uitspreken van hoe men de opvang ervaart en het afstemmen met betrekking tot het omgaan met het gastkind zijn belangrijke doelen van het gesprek.

### 7.2 HUISBEZOEK

Minimaal twee keer per jaar legt de medewerker van het gastouderbureau een vervolfbezoek af bij de gastouder thuis. Deze bezoeken vinden plaats om contact te blijven met de gastouders, ontwikkelingen van de opvang te volgen en de gastouders te ondersteunen bij hun taak.

Soms zal het huisbezoek een informeel karakter hebben, een andere keer zal het een diepgaander gesprek zijn en komen er mogelijke knelpunten in de opvang aan de orde. Het gastouderbureau vindt het belangrijk om middels de huisbezoeken “feeling” te houden met de gastouder. Hierbij speelt echter ook de behoefte van de gastouder een rol, de ene gastouder vindt het prettig als er een medewerker langskomt, terwijl een andere gastouder daar minder behoefte aan heeft. Tijdens deze 2 jaarlijkse bezoeken, inventariseert de medewerker tevens de risico met betrekking tot veiligheid en gezondheid, en ten tweede wordt er gesproken over het pedagogische beleidsplan. Indien nodig wordt een plan van aanpak met verbeteringen c.q. aanpassingen opgemaakt.

Het gastouderbureau kan tevens telefonisch contact opnemen met vraag- en gastouder om te vragen naar verloop van de opvang.

### 7.3 BEMIDDELEN BIJ PROBLEMEN

Als er tussen vraag- en gastouders problemen zijn rond de opvang van het gastkind, kan men een beroep doen op het gastouderbureau om te bemiddelen.

Een medewerker van het gastouderbureau is een “buitenstaander” van de directe opvang en kan de situatie met wat meer afstand bekijken dan de vraag- en gastouders. Door hen te helpen zich te verplaatsen in elkaars standpunt en belangen, ontstaat meer begrip voor elkaar. Op deze wijze kan ruimte ontstaan om nieuwe afspraken met elkaar te maken en de opvang op positieve wijze voort te zetten.

Wanneer vraag- en gastouders niet meer tot elkaar kunnen komen, rest nog slechts de

Beëindiging van de opvang en ontbinding van de afgesloten overeenkomst.

#### 7.4 BASISCURSUS GASTOUDERS

In verband met de kwaliteitseisen kan het gastouderbureau, eventueel in samenwerking met een andere instelling, een basiscursus voor gastouders verzorgen. Het gastouderbureau stelt het volgen van een basiscursus als voorwaarde om als gastouder te kunnen worden ingeschreven. De gastouders dienen deze cursus dan te volgen. De volgende onderwerpen worden behandeld.

- levensreddend handelen en veiligheid
- ontwikkeling van baby, peuter en lagere schoolkind
- spel en ontwikkeling
- sociale vaardigheden ( waaronder het bespreken van de omgang met het kind met de vraagouder en het gastouderbureau).

Na afronding van de cursus ontvangt de gastouder een certificaat.

#### 7.5 THEMA-AVONDEN

Het gastouderbureau verzorgt thema-avonden, waarop een bepaald thema besproken zal worden. Het zullen onderwerpen zijn die te maken hebben met de opvang van gastkinderen, zoals bijvoorbeeld EHBO t.b.v. kinderen de ontwikkeling van de kinderen op de verschillende ontwikkelingsgebieden. De thema-avonden worden georganiseerd voor gastouders.

- ondersteunen van gastouders bij hun werk door het overdragen van informatie.
- Ontmoeten van de gastouders en uitwisselen van ervaringen en meningen.

## HOOFDSTUK 8 OUDERCOMMISSIE

Het gastouderbureau heeft conform de wet kinderopvang, een oudercommissie reglement vastgesteld.

Hieronder is onder andere vastgelegd:

- het aantal leden
- kiesprocedure
- adviesrecht en adviesprocedure

in bijlage E vindt u het reglement oudercommissie.

Helaas zijn er op dit moment niet genoeg ouders die willen deelnemen aan de oudercommissie.

Heeft u interesse? Wij hechten veel belang aan een ondersteuning van een oudercommissie en ondersteunen u dan ook graag. U kunt hierover telefonisch contact met ons opnemen.

## BIJLAGE A SELECTIECRITERIA GASTOUDERS

De potentiële gastouders dienen aan de volgende eisen te voldoen:

- zich kunnen verplaatsen in het kind en kunnen denken vanuit het gezichtspunt van het kind
- kennis hebben van ontwikkeling van kinderen, positief staan ten opzichte van de vier pedagogische doelstellingen zoals uitgewerkt in het pedagogische beleidsplan, en deze in de praktijk kunnen brengen.
- Kennis hebben van EHBO voor kinderen (volgens eindtermen van het oranje kruis)
- In staat zijn tot het reflecteren op het eigen handelen
- Kinderen niet alleen laten of het toezicht aan anderen overlaten
- verantwoordelijkheidsgevoel hebben
- lichamelijke en geestelijke gezondheid
- regelmatig en gedurende minimaal een half jaar beschikbaar zijn voor opvang
- goed telefonisch bereikbaar
- Goede beheersing van de Nederlandse taal
- kunnen inspelen op het ontwikkelingsniveau van het kind
- bereid zijn veiligheid in het huis te kunnen waarborgen ( stopcontacten beveiligers/traphekjes enz.
- gezellige warme sfeer kunnen creëren
- Grenzen en structuur kunnen bieden aan kinderen
- Bereid zijn tot samenwerking met het gastouderbureau en tot het volgen van aanvullende cursussen/ trainingen/bijeenkomsten die gerelateerd zijn aan de opvangtaak.
- Respecteren van privacygevoelige gegevens en geen informatie doorspelen aan derden.
- Beschikken over goede communicatieve vaardigheden en in staat zijn op een professionele manier contact met de vraagouders te onderhouden en afspraken te maken.
- Open staan voor en respecteren van andere gewoontes, culturen, levenswijze en opvoedingsideeën
- Verplicht zijn een aansprakelijkheid- en ongevallenverzekering af te sluiten bij auto gebruik
- Verplichting te hebben het gastouderbureau te informeren over het verloop van de opvang

Het daadwerkelijk als gastouders gaan werken, is onder voorbehoud van het overleggen van een verklaring omtrent gedrag, aan het gastouderbureau, waaruit geen bezwarende redenen blijken om als gastouder te werken. Deze verklaring dient op het moment dat de gastouder wordt ingeschreven niet langer dan twee maanden geleden is aangegeven.

## BIJLAGE B

### RICHTLIJNEN VOOR DE OPVANG EN VERZORGING VAN KINDEREN

het huis waarin de verzorging en begeleiding van de kinderen plaats zal vinden, is zodanig ingericht dat er voldoende ruimte is voor slapen een goed geventileerde slaapruijnte met raam, verschonon, eten en spelen minimaal 3 m<sup>2</sup> speelruimte van de kinderen

- 2 de ruimte waar de kinderen in verblijven, ook de buitenruimte indien van toepassing, zijn hygiënisch en veilig.
- 3 uitgezonderd in noodgevallen laat de gastouder zonder instemming van de vraagouder de zorg voor de aan, haar toevertrouwde kinderen niet over aan anderen, ook niet aan huisgenoten.
- 4 De gastouder vervoert de kinderen niet per auto tenzij de vraagouder daartoe toestemming heeft verleend. Bij vervoer per auto dient de gastouder te beschikken over een inzittende verzekering.
- 5 De gastouder voert over de opvang en verzorging van de kinderen overleg met de vraagouder.
- 6 De gastouder zal huisdieren slechts bij kinderen toelaten indien deze vertrouwd zijn met kinderen.
- 7 De gastouder gebruikt geen lichamelijke straffen
- 8 De gastouder zorgt voor gezonde voeding en tussendoortjes en houdt rekening met specifieke wensen van de vraagouder met betrekking tot de voeding.
- 9 De gastouder dient ten aanzien van derden zorgvuldig om met (vertrouwelijke ) informatie over het kind en het gezin van de vraagouder
- 10 De gastouder zal per tijdseenheid maximaal 4 kinderen opvangen in de leeftijd tot en met 12 jaar, inclusief de eigen kinderen
- 11 De gastouder is in het bezit van de gegevens van het kind, zoals de naam van de huisarts en eventuele medische indicaties zoals allergieën etc. vraagouders geven wijzigingen in deze gegevens door aan de gastouder.
- 12 Een rokende gastouder houdt rekening met het gastkind door niet te roken in directe aanwezigheid van het gastkind
- 13 De gastouder is op de hoogte van het adres en telefoonnummer waarop de vraagouder bereikbaar is

## BIJLAGE C VAN AANMELDEN TOT KOPPELING

### Inleiding

Het gastouderbureau heeft een procedure uitgezet die loopt vanaf het moment van aanmelding van vraag/gastouder tot aan de koppeling. Het gastouderbureau heeft voor deze procedure gekozen, dat het bijdraagt aan de kwaliteit van de uiteindelijke opvang. Hieronder wordt aangegeven welke keuzes het gastouderbureau hierbij heeft gemaakt en waarom.

### Schriftelijke informatie

Na een eerste kort telefonisch contact, waar in globale informatie wordt gegeven, volgt het toesturen of mailen van een informatiefolder en aanmeldingsformulier.

Een bewuste keuze voor deze vorm is belangrijk, zodat men weet waarvoor men kiest en zo misverstanden en teleurstellingen te voorkomen.

### Gesprek met vraagouders en gastouders

Na ontvangst van het (ondertekende) aanmeldingsformulier volgt een gesprek met vraagouders en gastouders. Het gesprek met de gastouders vindt bij de gastouder thuis plaats om een indruk te krijgen van de sfeer. Het gesprek met de vraagouder zal op het kantoor van het gastouderbureau plaatsvinden.

### Gesprek met vraagouders

De bedoeling van dit gesprek is om een beeld te krijgen van de wensen en verwachtingen van de vraagouders ten aanzien van de gastouder en de gastouder en het gastgezin.

Opvoedingideeën van ouders komen hierbij ook aan bod. Tevens wordt besproken in hoeverre de wensen en verwachtingen haalbaar zijn voor het gastouderbureau en de gastouder. Veel vraagouders verwachten, die niet of moeilijk te realiseren zijn, zal het lastig worden om tot een geslaagde koppeling te komen. Het gesprek met vraagouders is erg belangrijk, omdat het gastouderbureau op grond van deze informatie gaat zoeken naar een geschikte gastouder. Uiteraard is de gelegenheid om eventuele vragen te stellen over de werkwijze van het gastouderbureau.

### Gesprek met gastouders

Het hoofddoel van dit intake gesprek is het selecteren van gastouders. Het gesprek vindt plaats aan de hand van een standaard vragenlijst, die onder andere gebaseerd is op de selectiecriteria die genoemd zijn. Een vast onderdeel van het huisbezoek bestaat uit het beoordelen van veiligheid en hygiëne.

Het beeld dat het gastouderbureau na dit huisbezoek van de gastouder heeft, is het uitgangspunt voor het zoeken naar aansluiting bij een vraagouder en gastkind.

### Beslissing over inschrijving van gastouders

Op grond van de gekregen informatie tijdens het huisbezoek aan de gastouder en de eerder genoemde selectiecriteria beslist het gastouderbureau of iemand wel of niet ingeschreven wordt als gastouder. Een beslissing nemen over de inschrijving van de gastouder is een grote verantwoordelijkheid, die daarom zorgvuldig dient te gebeuren.

#### Vervolg kennismakingsgesprek

Het gastouderbureau bekijkt welke vraag- en gastouder bij elkaar lijken aan te sluiten. Het gastouderbureau kijkt onder andere naar de volgende punten : komen opvoedingsideeën in grote lijnen overeen, lijken gast- en vraagouders met elkaar te kunnen samenwerken en wat heeft deze gastouder te bieden aan de vraagouders, is er sprake van gelijkgezindheid, etc. op grond hiervan doet het gastouderbureau een voorstel voor een kennismakingsgesprek.

Als zowel vraagouders als gastouders en dergelijke gesprek wensen, kan men hier onderling een afspraak voor maken. Het gastouderbureau heeft hiervoor een lijst met gesprekspunten samengesteld, zodat belangrijke zaken niet over het hoofd worden gezien.

Belangrijk bij deze kennismaking is een feit of het klikt tussen vraag- en gastouders en of men samen afspraken kan maken over de opvang, zowel zakelijk als over de manier van omgaan van het gastkind.

#### Koppelingsgesprek en overeenkomst

Als beide partijen positief zijn over de kennismaking en de opvang van start willen laten gaan, wordt er een overeenkomst tussen vraag- en gastouder getekend.

Het gastouderbureau zorgt ervoor dat de zakelijke afspraken met betrekking tot de opvang schriftelijk worden vastgelegd, met name de opvangtijden, wijze van betaling etc.

De overeenkomst wordt naar het gastouderbureau teruggestuurd en door de bemiddelingsmedewerkster ondertekend en hiervan ontvangen de vraag- en gastouder een kopie zodat alle partijen weten wat er afgesproken is.

#### Nazorg

Ook als de koppeling loopt blijft het gastouderbureau het aanspreekpunt voor zowel de vraag- en gastouder indien er vragen en / of problemen zijn.

#### Beëindiging van een koppeling

Indien men een koppeling wenst te beëindigen, dient het gastouderbureau daarvan op de hoogte worden gesteld. Zowel de vraagouder als de gastouder dienen zich te houden aan een opzegtermijn van een maand, mits er zich geen onvoorziene dingen voordoen.

## BIJLAGE D KLACHTEREGLEMENT GASTOUDERBUREAU

### Begripsomschrijving

Organisatie: het gastouderbureau, waarin zowel directie als medewerkers factoren zijn op wie de klacht van toepassing kan zijn;

Klager: gebruiker van de organisatie, behorend tot de doelgroepen, zowel rechtspersonen als natuurlijke personen, met een klacht;

Directie : de directie van het gastouderbureau

Manager: persoon die in opdracht van de organisatie werkzaamheden verricht;

Klacht: een mondeling uiting van ongenoegen over een aangelegenheid met betrekking tot een medewerker of organisatie

formele klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een aangelegenheid met betrekking tot een medewerker of organisatie

klachtencommissie: een commissie die door de organisatie is aangesteld om klachten van gebruikers te onderzoeken en daarover te adviseren aan de directie

### DOEL VAN DE KLACHTENREGELING

Het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van de gedragingen van de organisatie waarover een klacht is ontvangen , met als doel het naar aller tevredenheid oplossen van klachten van individuele gebruikers en groepen gebruikers.

Daarnaast biedt een klachtenregeling het opsporen en verbeteren van de kwaliteit van de organisatie.

### BEREIK

De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle gebruikers van de diensten van de organisatie, waaronder ouders, gastouders.

De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-gebruikers, mits de klacht binnen een termijn van een half jaar na beëindiging van het gebruik is ingediend.

Alle hiervoor genoemde rechtspersonen of natuurlijke personen kunnen alleen dan een klacht indienen wanneer de gedraging jegens henzelf of hun kind(eren) heeft plaatsgevonden.

De klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening, zoals deze zich kunnen voordoen in een relatie tussen de organisatie en de gebruiker.

Indien de klager zijn/haar klacht intrekt, blijven de directie en/of klachtencommissie bevoegd een onderzoek in te stellen en een oordeel te geven.

### DE PROCEDURE VAN EEN KLACHT

Bij de procedure wordt onderscheid gemaakt in klachten die betrekking hebben op de opvang door de gastouders enerzijds klachten met betrekking tot de administratieve- en ondersteunende dienstverlening door de organisatie anderzijds.

## PROCEDURE VAN DE KLACHT MET BETREKKING TOT ( DE OPVANG DOOR) GASTOUDER

De klager wendt zich zo mogelijk eerst met de klacht tot de betrokken gastouder, wanneer het gaat om het gedrag van deze medewerker of in de omgang met het kind. de gastouder tracht de klacht in overleg met de klager op een voor beide partijen bevredigende wijze op te lossen. Wanneer de klacht naar het oordeel van de klager niet op bevredigende wijze is afgehandeld, dan wendt hij/zij zich tot een medewerker. Deze tracht in samenwerking met de klager en gastouder tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen.

Wanneer de klager niet tevreden is gesteld kan hij/zij besluiten een formele klacht in te dienen bij de directie. Dit is tevens mogelijk in geval hij/ zij zich niet tot de betrokken gastouder of medewerker wenst te wenden. Klager dient in het laatste geval hiervoor de reden aan te geven. Klager ontvangt binnen 14 dagen een schriftelijke reactie.

## PROCEDURE VAN DE KLACHT MET BETREKKING TOT DE DIENSTVERLENINGEN VAN DE ORGANISATIE

De klager wendt zich zo mogelijk eerst met de klacht tot de betrokken medewerker, wanneer het gaat om het gedrag van deze medewerker. De betrokken medewerker tracht de klacht in overleg met de gebruiker op een voor beide partijen bevredigende wijze op te lossen.

Wanneer de klacht naar het oordeel van de klager niet op bevredigende wijze is afgehandeld of gaat de klacht over de organisatie , dan wendt hij/ zij zich tot de directie. Deze tracht in samenwerking met de klager en/ of medewerker tot een voor beide bevredigende oplossing te komen. Dit is tevens mogelijk in geval hij/zij zich niet tot de betrokken medewerker wenst te wenden. Klager dient in het laatste geval hiervoor de reden aan te geven. Klager ontvangt binnen 14 dagen een schriftelijke reactie.

Wanneer de klager niet tevreden is gesteld kan hij/zij besluiten een formele klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie

Voor beide procedures geldt:

- Indien de klager niet tevreden is gesteld met de afhandeling van de klacht door de directeur, kan hij/zij een formele klacht indienen
- klager kan zich bij laten staan. De kosten hiervan zijn voor de klager tenzij de directie c.q. de externe klachtencommissie anders beslist.

## 5 DE PROCEDURE VAN EEN FORMELE KLACHT

De formele klacht wordt ingediend bij de directie of de externe klachtencommissie. De klager wordt binnen 14 dagen schriftelijk in kennis gesteld van de besluiten van de directie met betrekking tot de procedure en/ of de procedure van de externe klachtencommissie.

Een formele klacht bevat de beschrijving van de klacht, met bij voorkeur, de reden waarom het als klacht ervaren wordt en het doel wat de klager met het indienen van de klacht wil bereiken en wat al is ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

## 6 ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE

Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door de directie kan de klacht worden voorgelegd door een onafhankelijke instantie.

De organisatie is aangesloten bij de klachtencommissie . dit is een onafhankelijke klachtenorganisatie, die bestaat uit personen die in staat zijn een onpartijdig te oordelen over

klachten. Indien de klager dit wenst te doen kan het reglement en bijbehorende klachtenformulier worden opgevraagd bij de organisatie. Er kunnen bij de klachtencommissie van de alleen klachten worden ingediend die betrekking hebben op de dienstverlening van de medewerkers van de organisatie en niet over de uitvoering van de opvang door de gastouder.

#### 7 BEZWAAR AANTEKENEN

Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de behandelde klacht heeft de klager steeds een maand de tijd om schriftelijk bezwaar aan te tekenen. Indien de klager bezwaar heeft tegen het uiteindelijke advies of de uitspraak en /of wijze waarop het onderzoek naar de klacht is verricht wordt de klager verwezen naar de bij wet toegekende instanties