

**PEDAGOGISCH BELEIDSPLAN**

**GASTOUDERBUREAU**

**KINDEROPVANG DRONTEN**

**Oktober 2011**

## Inhoudsopgave

1.	Voorwoord	Pag.	2
2.	Toepassingsgebied		3
3.	Doelstellingen		3
4.	Voorwaarden voor gastouderopvang		3
5.	Uitgangspunten voor pedagogisch handelen		4
6.	Het pedagogisch handelen binnen het gastgezin		4
	6.1 Een veilige en gezonde omgeving		4
	6.2 Het overbrengen van waarden en normen		4
	6.3 Ontwikkeling van een positief zelfbeeld en zelfvertrouwen		5
	6.4 Ontwikkeling van respect voor zichzelf en voor anderen		5
7.	De ontwikkeling van het kind		5
	7.1 Spel, speelgoed en activiteiten		5
	7.2 Ontwikkeling van respect voor zichzelf en voor anderen		6
	7.3 Het omgaan met gebeurtenissen die het kind betreffen		6
8.	Contact met ouders		6
	8.1 Samenwerking met de ouder		6
	8.2 Medezeggenschap		7
	8.3 Tevreden ouders		7
9.	Personeel		7
10.	Reglementen		8
	10.1 Privacy reglement		8
	10.2 Klachtenreglement		8

## **1. Voorwoord**

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van het gastouderbureau van Kinderopvang Dronten. Dit beleidsplan is gericht op de opvang en begeleiding van gastkinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar en is de basis voor de omgang met de kinderen binnen de gastgezinnen.

Opvang van kinderen binnen een gastgezin kenmerkt zich door de kleinschaligheid en de flexibiliteit waarmee kinderen in een huiselijke omgeving worden opgevangen, verzorgd en begeleid. De opvang vindt plaats in het huis van de gastouder. Het gastouderbureau van Kinderopvang Dronten werkt volgens het bemiddelingsmodel. Het gastouderbureau selecteert de gastouders en bemiddelt tussen hen en de vraagouders. De gastouders zijn niet in dienst bij Kinderopvang Dronten. Het gastouderbureau regelt verschillende praktische en administratieve zaken van de opvang en begeleidt deze.

In dit beleidsplan beschrijft Kinderopvang Dronten haar visie op de opvang, verzorging en begeleiding van kinderen. Binnen de gastgezinnen wordt daar op individuele wijze uitvoering aan gegeven, waarbij er recht wordt gedaan aan de pedagogische uitgangspunten zoals in dit beleidsplan nader omschreven.

Het beleidsplan is vertaald naar een pedagogisch werkplan, dat bij iedere gastouder bekend is en waar iedere gastouder naar handelt.

Het pedagogisch beleid en het pedagogisch werken binnen de gastgezinnen wordt op regelmatige basis besproken met de bemiddelingsmedewerkers van het gastouderbureau en met de leden van zowel de gastouder- als de vraagoudercommissie. Via nieuwsbrieven en ouderavonden worden de ouders op de hoogte gehouden van ontwikkelingen binnen de gastouderopvang.

Het concept beleidsplan is aan de Centrale Oudercommissie voorgelegd met de bedoeling hen in de gelegenheid te stellen door middel van vragen, opmerkingen en adviezen mee te werken aan de totstandkoming van de definitieve inhoud van dit beleidsplan.

Een beleidsplan is nooit 'af'. Nieuwe ervaringen en nieuwe inzichten met betrekking tot de ontwikkeling van kinderen en de begeleiding daarin, zijn voor management, medewerkers en oudercommissies reden om voortdurend dit pedagogische beleidsplan kritisch te bekijken en indien nodig aan te passen. Een pedagogisch proces is een continu vernieuwingsproces en zal binnen Kinderopvang Dronten ook als zodanig worden benaderd.

Medewerkers en directie gastouderbureau  
Kinderopvang Dronten

## **2. Toepassingsgebied**

Het pedagogisch beleidsplan is van toepassing op alle gastgezinnen welke aangesloten zijn bij Kinderopvang Dronten en waar opvang wordt geboden aan kinderen in de leeftijd van 10 weken tot 13 jaar.

Kinderopvang Dronten maakt in de plaatsing van de kinderen binnen de gastgezinnen geen onderscheid in gezindten of nationaliteiten. Op verzoek van ouders wordt er wel rekening gehouden met godsdienstige, sociale en/of culturele achtergrond. Ouders en kinderen worden met waardigheid en respect benaderd.

## **3. Doelstellingen**

Stichting Kinderopvang Dronten heeft zich een aantal doelen gesteld, te weten:

1. Het bieden van professionele en kwalitatief verantwoorde kinderopvang in de gemeente Dronten door het oprichten en in stand houden van kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang centra en een gastouderbureau, welke allen voldoen aan de huidige wet- en regelgeving.
2. Door het organiseren en in stand houden van kinderopvang een bijdrage leveren aan de deelname van zowel mannen als vrouwen op de arbeidsmarkt.
3. Door gerichte opvang, verzorging en begeleiding in overleg en afstemming met de ouders, het kind de mogelijkheid bieden zich zo optimaal mogelijk te ontwikkelen.
4. Door middel van informatieoverdracht, bijscholing en overleg ondersteunen van de gastouders op een zodanige wijze dat zij de ontwikkeling van ieder kind goed kunnen volgen en ondersteunen en indien van toepassing opvallend gedrag of ontwikkeling aan de ouders kunnen melden.

## **4. Voorwaarden voor gastouderopvang**

Kinderopvang Dronten is voor de exploitatie van het gastouderbureau en voor de plaatsing van de kinderen binnen de gastgezinnen gehouden aan wet- en regelgeving zoals deze in de Wet Kinderopvang en het Convenant Kwaliteit Kinderopvang zijn vastgelegd. Hierin staan o.a. eisen m.b.t. de kwaliteit van de opvang, het aantal kinderen dat binnen de gastgezinnen kan worden opgevangen, de informatievoorziening naar ouders, de veiligheid en gezondheid van de kinderen en de medezeggenschap van ouders beschreven.

Jaarlijks wordt in opdracht van de gemeente Dronten het gastouderbureau door de GGD geïnspecteerd. Het GGD rapport is openbaar via de websites van de gemeente en GGD en ligt op het centraal bureau ter inzage.

Gastouders welke werkzaam zijn via Kinderopvang Dronten worden vooraf geselecteerd volgens vastgestelde criteria. De selectie betreft de houding van zowel de gastouder als de gezinsleden ten opzichte van kinderen en de opvang van deze kinderen, verantwoordelijkheidsgevoel en pedagogische kwaliteiten. Ook wordt er gescreend op praktische zaken, zoals veiligheid en hygiëne, voldoende ruimte voor slapen, eten en spelen, etc.

Gedurende de opvangperiode vindt regelmatig een evaluatie plaats, bij zowel de gastouder als de vraagouder. Hierbij wordt geëvalueerd of de opvang conform de afspraken en selectiecriteria plaatsvindt.

Conform wet- en regelgeving mogen de gastouders maximaal 6 kinderen in de leeftijd van 0-13 jaar opvangen, waarbij de eigen kinderen tot 10 jaar meetellen. Voor kinderen in de leeftijd van 0-4 jaar geldt een maximum van 5 kinderen inclusief eventuele eigen kinderen van de gastouder in de leeftijd tot 4 jaar. Er mogen maximaal 4 kinderen van 0 – 1 jaar tegelijk aanwezig zijn, waarvan maximaal 2 kinderen van 0 jaar. Dit is ook weer inclusief de eigen kinderen van de gastouder in deze leeftijd. Als er 4 of meer kinderen tegelijk worden opgevangen, heeft de gastouder een achterwacht die telefonisch bereikbaar is en bij calamiteiten binnen 15 minuten aanwezig kan zijn.

Tevens verwijzen wij naar het Algemeen beleid, zoals opgenomen in het handboek kwaliteitszorg kinderopvang onder rubriek 4, 4.1.

## 5. Uitgangspunten voor pedagogisch handelen

Kinderopvang Dronten heeft een duidelijke visie op het omgaan met kinderen. Verschillende pedagogische stromingen en de dagelijkse omgang met de kinderen binnen de verschillende opvangvormen, hebben ons hiertoe geïnspireerd.

- Ieder kind is uniek  
Wij accepteren en respecteren ieder kind met zijn/haar eigen, unieke ontwikkeling. We hebben oog en oor voor de mogelijkheden en de gevoelens van elk kind. We bieden een veilige en vertrouwde omgeving en binnen deze omgeving wordt elk kind gericht bij zijn/haar ontwikkeling ondersteund. Wanneer een kind opvalt binnen het gastgezin zullen we dit signaleren en in overleg met ouders zullen we het kind ondersteunen. We bieden kinderen de ruimte om zich op eigen wijze en in eigen tempo te ontwikkelen.
- Ieder kind draagt vele mogelijkheden in zich.  
We gaan uit van de eigen krachten van het kind. Ieder kind is van nature onderzoekend en nieuwsgierig en is uit op een steeds beter omgaan met de wereld waarin hij leeft. We stimuleren ieder kind tot zelfstandigheid, weerbaarheid en het dragen van eigen verantwoordelijkheden.
- De pedagogische waarde van het gastgezin  
Binnen het gastgezin ontmoet het kind andere kinderen en andere volwassenen. We stimuleren kinderen om elkaar te ontmoeten, met elkaar te spelen en van elkaar te leren. De gastouders zijn zich bewust van hun voorbeeldhouding. Binnen het gastgezin zijn de beschikbare ruimte en het aanbod van spelmaterialen en activiteiten gericht op een veilige en gezonde ontwikkeling van ieder kind. De opvang is voorwaardenscheppend, maar bepaalt niet de ontwikkeling van uw kind.

Deze pedagogische visie is vertaald naar een pedagogisch werkplan, waarin wordt beschreven hoe de opvang plaatsvindt en hoe de gastouder met de kind(eren) omgaat. Het pedagogisch werkplan ligt bij iedere gastouder ter inzage.

## 6. Het pedagogisch handelen in het gastgezin

### 6.1 Een veilige en gezonde omgeving

Bij de opvang en verzorging van de kinderen binnen het gastgezin wordt veel waarde gehecht aan een veilige en gezonde omgeving.

Iedere gastouder wordt op regelmatige basis geïnformeerd over voorschriften en richtlijnen op het gebied van veiligheid en hygiëne. Jaarlijks wordt de uitvoering hiervan getoetst middels de verplichte jaarlijkse Risico Inventarisaties Veiligheid en Gezondheid. De GGD controleert bij het gastouderbureau of deze Risico Inventarisaties Veiligheid en Gezondheid daadwerkelijk worden uitgevoerd.

Naast deze materiele veiligheid is er ook aandacht voor de immateriële veiligheid. Binnen de gastgezinnen is er aandacht voor een veilige en geborgen omgeving. Iedere gastouder zal in overleg met de vraagouder de kinderen een duidelijke structuur en duidelijke regels bieden. Kinderen voelen zich veilig en ontwikkelen zich optimaal als er sprake is van een overzichtelijke dagindeling met vaste rituelen rond eten en slapen. Ook een overzichtelijke ruimte en duidelijke regels hebben een positief effect op de ontwikkeling van kinderen.

In de omgang met de kinderen wordt rekening gehouden met de ontwikkeling en de eigenheid van ieder kind. Het verzorgen van de kinderen geschiedt in nauw overleg met de ouders/verzorgers en is afgestemd op de behoeften van het individuele kind. Bij het verzorgen van de kinderen wordt vanzelfsprekend ook rekening gehouden met specifieke wensen van de ouders ten aanzien van deze verzorging en met de sociale en culturele achtergrond van het kind en de ouders.

## **6.2 Het overbrengen van waarden en normen**

Door opvoeding, opleiding en levenservaring ontwikkelt ieder mens zijn eigen waarden en normen. Zowel volwassenen als kinderen brengen, bewust of onbewust, waarden en normen over. Waarden en normen dragen bij aan de vorming van ons mens-zijn.

Binnen de gastgezinnen is er bewust aandacht voor het overdragen van algemene waarden en normen, welke maatschappelijk geaccepteerd zijn. De vorming van de persoonlijkheid van ieder kind zal hierin te allen tijde worden gerespecteerd.

De normen en waarden van de ouders en het gastoudergezin dienen op elkaar afgestemd te zijn. Er is ruimte om elkaars opvattingen te leren kennen en met elkaar te bespreken hoe hiermee zal worden omgegaan. Kinderen zullen ervaren dat het in het gastgezin er soms anders aan toe gaat dan thuis. Hierdoor leren de kinderen dat er verschillen mogen zijn en dat je met respect en vertrouwen hiermee om kunt gaan.

## **6.3 Ontwikkeling van een positief zelfbeeld en zelfvertrouwen**

Binnen het gastgezin krijgt ieder kind individuele aandacht rekening houdend met leeftijd en behoeften. Er is ruimte en aandacht voor het eigen initiatief en de eigen wil van het individuele kind.

Kinderen worden door middel van spel, activiteiten, vertellen en voorlezen bewust van de omgeving en hun plaats daarin. Geleidelijk aan worden de grenzen verlegd tussen wat het kind wel of niet al zelf kan. De gastouder zal het kind aanmoedigen om zelf initiatieven te ontplooien en om zelf keuzes te maken. De gastouder zal het kind hierin begeleiden, stimuleren en waarderen. Door deze begeleiding in ontwikkeling wordt het kind steeds zelfstandiger en leert het zichzelf te redden in onverwachte of veranderende situaties.

## **6.4 Ontwikkeling van respect voor zichzelf en voor anderen**

De gastouder betreft het kind bij de andere kinderen en volwassenen binnen het gastgezin. Het kind neemt deel aan de dagelijkse activiteiten binnen het gezin. Hierdoor leert het kind om rekening te houden met anderen, om voor elkaar te zorgen en iets voor elkaar over te hebben. Het kind ontwikkelt hierdoor een gevoel van respect voor zichzelf en voor anderen en leert om verantwoordelijkheid te dragen voor eigen handelen.

# **7. De ontwikkeling van het kind**

Kinderopvang Dronten vindt het van groot belang dat ieder kind zich zo optimaal mogelijk kan ontwikkelen. Van de gastouders en de gastgezinnen wordt dan ook gevraagd dat er rekening wordt gehouden met de aanwezigheid van kinderen en dat ieder kind vanuit een veilige en vertrouwde omgeving zich zo optimaal mogelijk kan ontwikkelen.

Kinderopvang Dronten vraagt van de gastouder, dat deze zorgt voor variatie en afwisseling van binnen- en buitenactiviteiten, spelen met spelmaterialen en interactie met andere kinderen en volwassenen. De gastouder zal hierbij rekening houden met de ontwikkelingsfase, de vaardigheden en de interesses van ieder kind. Ook wordt van de gastouder gevraagd te zorgen voor een veilige en kindvriendelijke omgeving, waarin kinderen de ruimte hebben om te spelen, te ontdekken en te ontspannen.

## **7.1 Spel, speelgoed en activiteiten**

Spelen is een manier om de wereld te ontdekken en vaardigheden te ontwikkelen. Door te spelen ontwikkelen kinderen zich op allerlei terreinen: sociaal-emotioneel, cognitief, motorisch en creatief.

De gastouder zorgt voor de aanwezigheid van geschikt spelmateriaal, dat recht doet aan de leeftijd van de op te vangen kinderen en aan de verschillende ontwikkelingsgebieden. De keuze van het speelgoed en de wijze waarop de gastouder het speelgoed aanbiedt en met het kind meespeelt, zijn medebepalend voor de ontwikkeling van het kind en voor de wijze waarop het kind zich kan uiten. Het speelgoed dat wordt aangeboden is gevarieerd. Er zijn mogelijkheden voor zowel individueel als groepsspel, het is uitnodigend en er is voldoende evenwicht tussen makkelijk en moeilijk en tussen druk en rustig spelen.

Door het deelnemen aan activiteiten ontwikkelt een kind zich eveneens. De gastouder zal gedurende de dag verschillende activiteiten aanbieden. Binnen een huiselijke sfeer is er tijd voor een wandeling of samen boodschappen doen, spelen in de speeltuin, knutselen, zingen en voorlezen.

## **7.2 Ontwikkeling van respect voor zichzelf en voor anderen**

### ▪ Sociaal-emotionele ontwikkeling

Binnen het gastgezin ontwikkelt het kind in de omgang met de andere kinderen, de gastouder en de gezinsleden zijn sociale vaardigheden. Het kind leert om samen te delen, om rekening te houden met de ander, om soms even te wachten en om te communiceren. Het kind wordt door de gastouder hierin begeleid. De gastouder geeft het kind ook de ruimte om verdrietig of blij te zijn en zal deze gevoelens met het kind delen.

### ▪ Lichamelijke ontwikkeling

De motorische ontwikkeling is gericht op een toenemende lichaamsbeheersing, waarbij er onderscheid wordt gemaakt tussen de ontwikkeling van de grove en de fijne motoriek. De gastouder richt zich in haar aanbod van speelgoed en activiteiten op de motorische ontwikkeling. Het kind krijgt voldoende ruimte om te klimmen, te klauteren en te bewegen. Door het spelen met een bal of een puzzel, het rijgen van kralen en het doen van bewegingsspelletjes wordt de lichamelijke ontwikkeling gestimuleerd.

### ▪ Verstandelijke (cognitieve) ontwikkeling

De gastouder stimuleert de ontwikkeling van het denken en leren op veel verschillende manieren. Door samen te lezen, te zingen en de dingen om het kind heen te benoemen, wordt de taalontwikkeling gestimuleerd. De gastouder gaat in op de vragen van het kind en geeft uitleg over wat het kind ziet en meemaakt. Het spelen met puzzels, blokken, vormen en kleuren ondersteunt het kind eveneens in de verstandelijke ontwikkeling.

### ▪ Creatieve ontwikkeling

De gastouder zal de creativiteit van het kind bevorderen. Hierdoor wordt de fantasie van het kind gestimuleerd en leert het kind zich op veel verschillende manieren te uiten. De gastouder biedt, rekening houdend met de ontwikkeling van het kind, teken- en knutselmaterialen aan. Ook kan er met de kinderen gezongen en gedanst worden of naar muziek worden geluisterd.

## **7.3 Het omgaan met gebeurtenissen die het kind betreffen**

Ieder kind, dus ook een kind binnen een gastgezin, kan in aanraking komen met gebeurtenissen die van invloed zijn op het functioneren of op de ontwikkeling. Een kind kan ziek worden, er kunnen problemen in de gezinssituatie zijn of er kan sprake zijn van zorgen omtrent de ontwikkeling. Over het algemeen is wat extra aandacht en zorg van de gastouder voldoende. Er kunnen echter ook situaties zijn die professionele hulp en zorg vragen.

Tussen gastouder en vraagouder zal regelmatig worden gesproken over alles wat het kind betreft. Er dient een open sfeer tussen beiden te zijn, waarin op basis van respect en vertrouwen zorgen omtrent het kind kunnen worden gedeeld. De gastouder zal haar zorgen met betrekking tot het kind met de ouder delen; zij zal echter geen professionele hulp bieden. Waar nodig zal de gastouder adviseren om contact op te nemen met het consultatiebureau of de huisarts.

In bijzondere situaties kan de gastouder haar zorgen omtrent het kind of de gezinssituatie van het kind delen met de bemiddelingsmedewerkster van het gastouderbureau. Waar nodig kan de bemiddelingsmedewerkster een gesprek met de ouders aangaan en hen doorverwijzen naar consultatiebureau of huisarts. Noch de gastouder, noch de bemiddelingsmedewerkster zullen zonder overleg met de ouder van het kind, zelf contact opnemen met hulpverleningsinstanties.

## **8. Contact met ouders**

### **8.1 Samenwerking met de ouder**

De ouder/verzorger is een klant die verantwoorde kinderopvang afneemt van Kinderopvang Dronten.

De ouders/verzorgers zijn primair verantwoordelijk voor de zorg en opvoeding van hun kinderen. Deze verantwoordelijkheid blijven zij dragen, ook als zij hun kinderen voor bepaalde tijd aan de zorg van de gastouder toevertrouwen. Het is van belang dat de ouder/verzorger de gelegenheid krijgt om – binnen de mogelijkheden die het gastgezin biedt - zijn wensen met betrekking tot de verzorging en opvoeding van zijn kind over te dragen aan de gastouder en dat de gastouder de gelegenheid krijgt om de ouder/verzorger te informeren over de tijd dat het kind in het gastgezin is geweest.

De ouder/verzorger is de deskundige voor wat betreft zijn eigen kind en mag ten aanzien van de wijze van opvang van zijn eigen kind verwachten dat de gastouder serieus ingaat op zijn verzoeken en zich flexibel opstelt.

### **8.2 Medezeggenschap**

De medezeggenschap van ouders is geformaliseerd in een vraagoudercommissies voor de gastouderopvang en een overkoepelende Centrale Oudercommissie. Een oudercommissie behartigt de belangen van de ouders en heeft op regelmatige basis overleg met de bemiddelingsmedewerksters van het gastouderbureau. Zij kan advies uitbrengen over o.a. het pedagogisch werkplan en uitvoerende zaken m.b.t. de opvang.

Ouders krijgen tijdens de intake een informatiefolder van de oudercommissie. De Centrale Oudercommissie heeft regelmatig overleg met een afvaardiging van bestuur en directie van Kinderopvang Dronten. Zij heeft verzwaaard adviesrecht over o.a. het pedagogisch beleid, het algemeen beleid, het kwaliteitsbeleid en tariefwijzigingen. Zie ook rubriek 4.1.2 van het handboek kwaliteitszorg

### **8.3 Tevreden ouders**

Tevreden ouders zijn ouders die met vertrouwen hun kind naar het gastgezin brengen en die betrokken zijn bij de leefwereld van hun kind binnen het gastgezin.

Kinderopvang Dronten heeft zich ten doel gesteld om tweejaarlijks een tevredenheidsonderzoek onder ouders af te nemen. In dit tevredenheidsonderzoek kunnen ouders hun mening geven over zaken als de kwaliteit van de geboden opvang, het pedagogisch beleid, de huisvesting, voeding en hygiëne, etc.

## **9. Personeel**

De gastouders welke de kinderen opvangen en verzorgen zijn niet in dienst van Kinderopvang Dronten. Het gastouderbureau heeft een bemiddelende rol tussen ouders die zich aangemeld hebben voor gastouderopvang en ouders die een opvangplaats zoeken.

Het gastouderbureau hanteert bij de werving en selectie van de gastouders wel een aantal criteria waaraan potentiële gastouders moeten voldoen. Op deze wijze wordt de kwaliteit van de opvang gewaarborgd en kunnen de vraagouders met een gerust hart hun kind(eren) bij de gastouder achterlaten. De selectiecriteria staan vermeld in de informatieboekjes en op de website van Kinderopvang Dronten.

De gastouders spreken tijdens het werk de Nederlandse taal en moeten voldoen aan de deskundigheidseisen zoals opgenomen in de Wet Kinderopvang. Dit betekent dat een gastouder in het bezit moet zijn van één van de volgende diploma's of certificaten:

- Diploma dat is vermeld op de diplomalijst gastouders
- Een ervaringscertificaat MBO-2 Helpende (Zorg- en) Welzijn
- Een certificaat goed ouderschap
- Een beschikking van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) als beroepserkenning.

Daarnaast worden affiniteit met kinderen, enthousiasme en veel warmte en betrokkenheid als eigenschappen bij een gastouder gewaardeerd. De gastouder en haar huisgenoten boven de 18 jaar moeten in het bezit zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Daarnaast is de gastouder in het bezit van een geregistreerd en geldig EHBO certificaat dat gericht is op kinderen. De gastouders worden regelmatig van de voor hun functie noodzakelijke informatie voorzien. Via individuele evaluatie- c.q. voortgangsgesprekken, scholingsbijeenkomsten, informatieavonden en nieuwsbrieven worden de gastouders over allerhande zaken geïnformeerd. De gastouders worden in de gelegenheid gesteld om cursussen te volgen. De gastouders kunnen evenwel niet verplicht worden gesteld tot deelname.

De medewerkers van het gastouderbureau zijn wel in dienst van Kinderopvang Dronten. Zij hebben veel kennis van wet- en regelgeving, van administratieve processen en van veiligheid en gezondheid binnen de gastouderopvang. De bemiddelingsmedewerksters zijn in het bezit van een kindgerichte opleiding op minimaal MBO 3 niveau; affiniteit met kinderen en ouders en een klantgerichte instelling is wel een voorwaarde om een goede invulling aan de functie te kunnen geven.

## **10. Reglementen**

### **10.1 Privacyreglement**

In het totale proces van inschrijving, plaatsing en opvang komen medewerkers van Kinderopvang Dronten veelvuldig in contact met privacygevoelige informatie. Te denken valt hierbij aan persoonsgegevens, salarisgegevens, informatie omtrent personen (zowel kinderen als gezinsleden), etc. Het registreren en inzien van deze informatie is noodzakelijk voor een goede opvang en/of is vereist vanuit de Wet Kinderopvang.

Vanzelfsprekend zullen de medewerkers van Kinderopvang Dronten zeer zorgvuldig met deze informatie omgaan en zich hierbij houden aan het privacyreglement zoals dat binnen de organisatie wordt gehanteerd. Dit reglement maakt deel uit van het handboek kwaliteitszorg en ligt ter inzage op het gastouderbureau.

### **10.2 Klachtenreglement**

Soms kunnen de belangen van vraagouders en gastouders of vraagouders en medewerkers van Kinderopvang Dronten met elkaar in botsing komen. Wanneer een ouder/verzorger een klacht heeft, zullen de medewerkers van Kinderopvang ervoor zorgen dat er op korte termijn actie wordt ondernomen om tot een oplossing te komen.

Het beleid ten aanzien van het omgaan met en de behandeling van klachten staat beschreven in het klachtenreglement. Dit reglement is op het gastouderbureau aanwezig en maakt deel uit van het handboek kwaliteitszorg onder rubriek 3.