

# Gastouderopvang



## Pedagogisch Beleidsplan Gastouderbureau de Vlinder

Voor vragen en/of onduidelijkheden verzoeken wij u vriendelijk om contact op te nemen met de Vlinder.

De Vlinder  
Hoogstraat 112  
5061 EZ Oisterwijk  
013-5299010

[info@de-vlinder.nl](mailto:info@de-vlinder.nl)  
[www.de-vlinder.nl](http://www.de-vlinder.nl)

Graag tot ziens bij de Vlinder!

## **INHOUDSOPGAVE**

<b>VOORWOORD</b>	<b>3</b>
<b>INLEIDING</b>	<b>4</b>
<b>HOOFDSTUK 1 PEDAGOGISCH BELEIDSPLAN</b>	<b>5</b>
1.1. Visie	5
1.2. Doelstellingen van het pedagogisch beleidsplan	6
1.3. De pedagogische visie uitgewerkt	6
1.4. Eisen welke worden gesteld aan de gastouders van de kinderen in het algemeen	7
1.5. De opvanglocatie	8
1.6. Hoe wordt er omgegaan met de eigenheid van het kind in de praktijk	8
1.7. De gastouder en de ontwikkeling van het kind in de leeftijd van 0 tot 13 jaar	11
1.8. Speelgoedbeleid	14
<b>HOOFDSTUK 2 GEWENNING</b>	<b>15</b>
2.1. Bij de opvang	15
2.2. Moeilijkheden rond afscheid nemen	15
2.3. Hechtingsgedrag	16
2.4. Huilgedrag	16
2.5. Als het wennen niet lukt	17
2.6. Het kind is gewend	17
<b>HOOFDSTUK 3 GEDRAG</b>	<b>18</b>
3.1. Peuterangst	18
3.2. Agressie	18
3.3. Eigen wil	18
3.4. Normbesef	18
<b>HOOFDSTUK 4 RECHTEN VAN DE OUDERS</b>	<b>19</b>
4.1. Respect en privacy	19
4.2. Rechten vraagouders	19
<b>HOOFDSTUK 5 OUDERCOMMISSIE</b>	<b>20</b>

<b>HOOFDSTUK 6 KLACHTEN</b>	<b>21</b>
6.1. Wanneer een klacht indienen?	21
6.2. Hoe kunt u een klacht indienen via de Vlinder?	21
6.3. Waarover kunt u een klacht indienen?	21
6.4. Wat gebeurt er met uw klacht?	23
6.5. Uw klacht wordt ten alle tijden vertrouwelijk behandeld	23
<b>HOOFDSTUK 7 CONTACTGEGEVENS</b>	<b>24</b>
<b>HOOFDSTUK 8 TOT SLOT</b>	<b>25</b>

## VOORWOORD

Sinds 2007 is De Vlinder actief in de Gastouderopvang. Werken met en voor kinderen is onze passie en we besteden dan ook met veel liefde en zorg vele uren aan de Vlinder, om de Vlinder uit te laten groeien tot een gastouderopvangorganisatie die staat voor huiselijkheid en waar het welzijn van uw kind voorop staat en staat voor:

*Persoonlijke aandacht en begeleiding voor iedereen die met kinderen werkt of juist kwalitatieve goede opvang zoekt. Liefde, ruimte en structuur staan hierbij centraal.*

De Vlinder hecht veel waarde aan de invulling en de uitvoering van het pedagogische beleid. De oudercommissie speelt hierbij een belangrijke rol. Zij houden toezicht op een goede uitvoering hiervan, door middel van interne controle en toezicht.

Daarnaast beschikt De Vlinder over een (wettelijk verplichte) klachtenregeling. De procedure en het inhoudelijk omgaan met een mogelijke klacht staat in dit plan uitgebreid omschreven.

Waarom u voor de Vlinder zou kiezen? We bieden u professionele Gastouderopvang en een hoge mate van persoonlijke begeleiding, wat ten goede komt aan de sfeer van de opvang. We verliezen daarbij de 'huiselijke sfeer' niet uit het oog. We bieden u en uw kind graag:

*een thuis in de kinderopvang!*

Namens het gehele team van Gastouderbureau de Vlinder willen wij u hartelijk danken voor het gestelde vertrouwen!

Met vriendelijke groet,

Tamara van de Ven  
Koen Hendriks  
Mäggy Verhagen  
Ans van de Ven

NB

*Ieder jaar wordt het pedagogisch beleidsplan opnieuw beoordeeld op de actualiteit. Hierdoor wordt eenvoudig ingesprongen op nieuwe inzichten, trends en wettelijke regelgeving ten aanzien van de pedagogische aspecten in de kinderopvang.*

## INLEIDING

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van Gastouderbureau de Vlinder. Hierin zullen we onze visie en pedagogische basisdoelen verwoorden welke van toepassing zijn voor alle leeftijdsgroepen.

In dit pedagogisch beleidsplan wordt beschreven hoe er binnen De Vlinder met kinderen wordt omgegaan en wat u van ons mag verwachten. Er wordt beschreven welke mogelijkheden we creëren en bieden voor de ontwikkeling van persoonlijke en sociale competenties van de kinderen. Ook wordt de wijze waarop waarden en normen worden overgedragen beschreven. Maar vooral ook wordt beschreven wat de meerwaarde van kinderopvang is en hoe deze wordt vormgegeven in een veilige omgeving en met welke activiteiten dat wordt gedaan.

De Vlinder vindt het belangrijk dat het kind zich thuis voelt en zichzelf kan ontwikkelen in zijn of haar eigen tempo en hierin begeleidt en gestimuleerd wordt. Warmte, rust en geborgenheid verdient elk kind. Er wordt dan ook veel aandacht besteed aan de dagelijkse dingen, zoals samen een boodschap doen of een wandelingetje maken. Maar ook rust in de vorm van een eigen plekje om te slapen, of een eigen plekje waar het kind zich terug kan trekken wordt belangrijk gevonden. Er worden spelletjes met het kind gedaan en het kind wordt creatief uitgedaagd onder andere door middel van knutselen, tekenen en kleien. Samen boekjes lezen, zingen, dansen of samen opruimen geeft een gevoel van samen zijn. Kortom, het uitgangspunt van De Vlinder is dat het kind zich thuis voelt in een warme, huiselijke en liefdevolle omgeving.

Aan de kwaliteit van kinderopvang worden hoge eisen gesteld en vanaf 2010 zijn deze nog eens extra aangescherpt. De Vlinder besteedt dan ook veel aandacht aan deze eisen en werkt volgens de eisen gesteld in de Wet Kinderopvang. Om de kwaliteit blijvend op een hoog niveau te houden, te kunnen controleren en zo nodig bij te stellen, is een goed onderbouwd pedagogisch beleid noodzakelijk. Daar is dit verslag voor opgesteld. In dit verslag wordt een beeld gegeven van het pedagogisch beleid dat door De Vlinder wordt gevoerd. De Vlinder hoopt dat het beleid de ouders en gastouders van de kinderen een duidelijk beeld geeft over het de Vlinder en dat het bijdraagt aan dat ouders hun kinderen met een gerust hart toevertrouwen aan onze gastouders.

Het beleid en organisatie van de Vlinder wordt jaarlijks gecontroleerd en geïnspecteerd door een toezichthouder van de GGD in opdracht van de gemeente Oosterwijk. Hieruit volgt een inspectierapport. Dit inspectierapport is voor iedereen inzichtelijk. U kunt deze opvragen bij de Vlinder, via onze site [www.de-vlinder.nl](http://www.de-vlinder.nl) (via links&downloads) en deze zijn te vinden op het Landelijk Register Kinderopvang ([www.landelijkregisterkinderopvang.nl](http://www.landelijkregisterkinderopvang.nl)) als u zoekt onder ons LRK-nummer. Dit nummer vindt u bij onze contactgegevens.

### NB1

In dit beleidsplan wordt er gesproken over het kind in de mannelijke vorm en over ouders ter bevordering van de leesbaarheid. Hiervoor in de plaats kan gelezen worden zij of haar en mama, papa en/ of andere verzorg(st)er van het kind.

### NB2

In dit beleidsplan wordt er gesproken over 'de gastouder'. Voor de gastouderopvang wordt hier bedoeld de gastouder welke minimaal geschoold is als MBO Helpende Zorg en Welzijn niveau 2.

## HOOFDSTUK 1 PEDAGOGISCH BELEIDSPLAN

Ieder kind is uniek. Het heeft zijn eigen tempo van ontwikkelen wat betreft sociale, emotionele en motorische vaardigheden. Dit tempo wordt mede bepaald door het unieke karakter van het kind. Kinderen moeten dit kunnen en mogen ontwikkelen. Hierbij spelen de gastouders van het kind een belangrijke rol. Ze moeten in staat zijn om een omgeving te creëren waar het kind zich veilig voelt en met plezier kan spelen en zich kan ontwikkelen. De gastouder biedt een omgeving aan waarin het kind kan opgroeien tot een zelfstandig, zelfverzekerd en uniek persoon met respect voor ieder ander mens, dier, natuur en zichzelf. Daarnaast wordt er aandacht besteed aan het samenleven en het spelen in groepsverband.

Voor de ouders geldt dat ze ervan op aan willen kunnen dat hun kind in vertrouwde handen is en dat er kwaliteit geleverd wordt. Het gaat tenslotte om hun belangrijkste bezit: hun kind(eren)! Dit pedagogische beleidsplan van De Vlinder geeft ouders en de gastouders inzicht in de basis van het beleid, en vormt dan ook de rode draad voor de dagelijkse omgang met de kinderen. De Vlinder blijft dagelijks in contact met de ouders en de gastouders van de kinderen om het beleid steeds maar weer te kunnen verbeteren. De Vlinder is laagdrempelig voor zowel de gastouders van de kinderen als de ouders. Het streven is om veel persoonlijk contact te bieden, in de hoop dat eventuele vragen en/of problemen snel aangegeven worden en zo adequaat mogelijk opgelost kunnen worden. Contactmomenten verlopen via een persoonlijk gesprek, de telefoon of door middel van de mail. Daarnaast hanteert de Vlinder ook het vol = vol principe, om dit streven te kunnen garanderen.

Dit pedagogisch beleidsplan kunt u dan ook zien als een proces wat steeds weer verbeterd kan worden met behulp van alle betrokkenen. Dus heeft u aanvullingen of wenst u meer informatie, dan kunt u altijd contact met ons opnemen. Wij staan u graag te woord!

### 1.1 Visie

#### De visie van De Vlinder in het kort:

- Ieder kind is uniek en wordt door de gastouder gewaardeerd en gerespecteerd om wie hij is.
- Er wordt geleerd om waardering en respect te hebben voor een ander.
- De relatie met de gastouder biedt warmte, vertrouwen en veiligheid. Het kind voelt zich er thuis.
- Het kind wordt uitgedaagd in zijn ontwikkeling door middel van activiteiten passend bij zijn leeftijd en karakter, waardoor zelfvertrouwen en zelfstandigheid wordt verkregen.
- Er worden duidelijke grenzen gesteld door de gastouder.
- Het kind krijgt ruimte voor zijn eigen ontwikkeling in zijn eigen tempo.
- Met name de jonge kinderen van ongeveer 2 tot 4 jaar krijgen een duidelijke dagindeling aangeboden. De allerkleinsten volgen hun eigen ritme en worden daarin gevolgd door de gastouders.
- De gastouders besteden aandacht aan normen en waarden.
- De gastouders van de Vlinder garanderen een veilige en hygiënische opvangomgeving, ook als de opvang plaatsvindt in de thuissituatie.

De Vlinder gaat ervan uit dat een kind wordt geboren met een eigen karakter en aanleg en dat het kind goed is zoals het is. Naar ons idee is elk kind leergierig en nieuwsgierig en heeft uit zichzelf de drang zich te ontwikkelen. Om het kind de kans te geven zich te ontwikkelen is het belangrijk om een omgeving te bieden met voldoende uitdaging en veiligheid. Met omgeving wordt bedoeld alles waar het kind mee te maken krijgt: de opvanglocatie, de andere kinderen en de gastouder. Met veiligheid wordt bedoeld veilig speelgoed en een veilige inrichting, maar ook de figuurlijke veiligheid die de gastouder dient te bewaken om het kind geborgenheid en bescherming te bieden als het kind het nodig heeft. Met ruimte wordt bedoeld zowel de letterlijke als de figuurlijke ruimte, de ruimte om jezelf te zijn en je te kunnen uiten. We realiseren ons dat in de kinderopvang de persoonlijke aandacht toch anders is dan thuis, maar in een groep gaat juist het structuur bieden makkelijker. Kinderen imiteren elkaar immers vaak.

## **1.2 Doelstellingen van het pedagogisch beleidsplan**

**De kinderen worden geholpen zich te ontwikkelen tot zelfbewuste volwassenen die:**

- Zelfvertrouwen hebben in eigen kunnen en zo talenten kunnen ontdekken.
- Respect en waardering ontwikkelen voor zichzelf en anderen.
- Sociaal vaardig zijn ofwel leren communiceren en samenwerken met anderen. Maar ook dat ze voor zichzelf op kunnen komen, zonder anderen daarbij te kwetsen. Dat ze het waard zijn om de emoties te kunnen en mogen tonen.
- Zelfstandig beslissingen kunnen nemen en daarvan de consequenties kunnen overzien.

**Het doel voor alle ouders is:**

- Dat de ouders met een gerust hart hun kind(eren) bij de gastouders van de Vlinder achter kunnen laten!
- Dat de ouders weten waar ze met welke vraag terecht kunnen en dat ze weten dat er de mogelijkheid bestaat om deel te nemen aan de oudercommissie.

## **1.3 De pedagogische visie uitgewerkt**

**Ieder kind is uniek en wordt door de gastouder gewaardeerd en gerespecteerd om wie hij is**

Kinderen zijn erg verschillend en ze hebben allemaal hun eigen unieke karakter en bijzonderheden. Dit verdient respect en waardering. Er wordt dan ook geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende kinderen. Of het nu gaat om cultuurverschillen, verschillen in snelheid van ontwikkeling, leeftijdsverschil of verschil van sekse. Elk kind krijgt de ruimte om zijn eigen unieke 'ik' te ontwikkelen en wordt hierin gestimuleerd.

**Er wordt geleerd om waardering en respect te hebben voor een ander**

De gastouders helpen de kinderen in het leren respect en waardering te tonen voor elkaar. Hierbij zijn zij zelf een belangrijk voorbeeld. Door als gastouder respect en waardering naar de kinderen toe uit te spreken en te laten merken, nemen de kinderen dit als vanzelfsprekend aan. Als de kinderen zich gewaardeerd en gerespecteerd voelen, voelen de kinderen zich op hun gemak en vrij om hun emoties als boosheid of verdriet te uiten. Ze weten dat ze begrepen worden en dat er iemand is die hen serieus neemt en aandacht geeft. Daarnaast is de gastouder de aangewezen persoon om de kinderen te begeleiden bij het oplossen van onenigheid met een ander kind. Ze sturen dit vanuit de basis van waardering en respect voor elkaar.

### **De relatie met de gastouder biedt warmte, vertrouwen en veiligheid. Het kind voelt zich er thuis**

Thuis is de plaats waar men zich op zijn gemak voelt, niet als een vreemde voelt (van Dale).

De gastouder biedt het kind het gevoel van thuis, door middel van het bieden van warmte, vertrouwen en veiligheid. Warmte wordt gegeven door het kind te laten merken dat hij welkom is. Hij wordt hartelijk ontvangen en er wordt ruim aandacht aan het kind geschonken. Er wordt naar het kind geluisterd en het wordt serieus genomen. Vertrouwen wordt gegeven door het kind dingen zelf te laten ondernemen en hem hierin te begeleiden en te motiveren. Door de nadruk te leggen op alle goede dingen die het kind doet, wordt het zelfvertrouwen gestimuleerd. En de veiligheid kan de gastouder bieden door jaarlijks de adviezen uit de risico-inventarisaties op te volgen. Hierdoor kan de ouder verzekerd zijn dat de opvanglocatie voldoet aan alle veiligheidseisen en dat de gastouder er op deze manier alles aandoet om de mate van veiligheid op een zo hoog mogelijk niveau te bereiken en te behouden.

### **Het kind wordt uitgedaagd in zijn ontwikkeling door middel van activiteiten passend bij zijn leeftijd en karakter, waardoor zelfvertrouwen en zelfstandigheid wordt verkregen**

De gastouder speelt een belangrijke rol bij het stimuleren van de zelfstandigheid van het kind. Door het kind zelf dingen te laten doen waar hij aan toe is, geef je aan vertrouwen te hebben in het kind. Hierdoor voelt het kind zich belangrijk en gerespecteerd wat aanmoedigt om alleen of samen met de gastouder/ ander kind nieuwe dingen te gaan proberen. Op deze wijze wordt de eigenwaarde van het kind vergroot. Kinderen kunnen meer dan volwassenen vaak denken! Ze vinden het vaak erg leuk om mee te helpen met de dagelijkse dingen en om dingen zelf te proberen. Gastouders van de Vlinder geven de kinderen hier dan ook voldoende ruimte voor.

### **Het kind krijgt ruimte voor zijn eigen ontwikkeling in zijn eigen tempo**

Zoals al eerder genoemd is elk kind uniek. Dat wil dus ook zeggen dat ieder kind zijn eigen tempo heeft wat betreft de verschillende stadia in de ontwikkeling. De gastouder kijkt dan ook naar het individuele kind. Wat wil hij en wat kan hij? Elk kind krijgt persoonlijke aandacht en ondersteuning. Als er signalen zijn over bepaalde aspecten van de ontwikkeling, dan spreekt de gastouder de ouder hierover aan. Op deze manier kan er samen gewerkt worden aan het gewenste resultaat.

## **1.4 Eisen welke worden gesteld aan de gastouders van de kinderen in het algemeen**

De Vlinder stelt de eis dat de gastouders kennis en ervaring hebben van de verschillende ontwikkelingsfasen van het kind. Vanaf 2010 geldt een minimale opleidingseis voor de gastouderopvang, namelijk minimaal MBO Helpende Welzijn niveau 2. Daarnaast worden cursussen aangeboden om deze kennis op te frissen of uit te breiden en ook kunnen er op deze wijze ervaringen uit de praktijk worden uitgewisseld.

Daarnaast onderschrijven alle gastouders dat het belangrijkste is wat je een kind kunt bieden is een goede sfeer. En hoe we daar voor kunnen zorgen, is:

#### **Je moet goed in je vel zitten**

Om te zorgen dat je lekker in je vel zit als gastouder moet je goed uitgerust zijn. We hebben zorg voor onszelf door onze gezondheid serieus te nemen. We proberen zoveel mogelijk onszelf te zijn, open te zijn en geen masker op te hebben. Als je jezelf bent gaat het werk makkelijker en het contact met de kinderen en ouders zal meer als vanzelf gaan.

#### **Je moet van kinderen houden**

We willen een aandachtige en open houding hebben. We willen 'er zijn voor de kinderen' en niet met de gedachten bij iets anders zijn. We moeten naar kinderen kunnen luisteren en ons in hun wereld inleven. Kinderen mogen een beroep op ons doen als ze ons nodig hebben, dus niet alleen wanneer het ons uitkomt.



Bovendien zijn we vrij van vooroordelen en zullen het kind accepteren zoals het is. Hier zijn de kinderen zelf een goede graadmeter. Komen ze graag naar ons toe? Kinderen zijn als spiegels, ze confronteren ons met onszelf.

### **Je moet goed omgaan met je collega's**

Voor een goede sfeer is het ook heel belangrijk om een goede band op te bouwen met je contactpersoon en eventueel collega gastouders. We moeten flexibel zijn, een ander ruimte geven, iets voor een ander over hebben, niet jaloers zijn, kritiek kunnen geven en ontvangen, bereid zijn om problemen op te lossen, vertrouwen hebben in elkaar en elkaars positieve instelling, elkaar respecteren en accepteren, duidelijke afspraken maken en ons hier ook aan houden. Ook hier is sprake van dezelfde liefde, ruimte en structuur die we bij onze visie op opvoeden hebben genoemd. We willen verbonden en betrokken met elkaar zijn, omdat we samen voor dezelfde taak staan. Als we ergens mee in onze maag zitten dan praten we erover om te voorkomen dat er misverstanden of roddels over zouden kunnen ontstaan. Ook met ouders willen we zo eerlijk mogelijke contacten onderhouden. Steeds komen we weer terug bij onze visie dat liefde, ruimte en structuur de drie principes zijn waar alles om draait.

## **1.5 De opvanglocatie**

Om te zorgen voor een goede sfeer is de ruimte en inrichting van de opvanglocatie zeker net zo belangrijk. Onze conclusie is dat de ruimte schoon moet zijn en huiselijk moet worden ingericht. Dus niet alleen met speelgoed, maar ook met textiel zoals gordijnen, kussens en andere sfeermakers, zoals schilderijtjes en verlichting. Wat mooi is, is natuurlijk heel persoonlijk, smaken verschillen. Waar iedereen het wel over eens is, is dat de ruimte voor kinderen geschikt moet zijn en dat de inrichting niet te druk en op elkaar afgestemd moet zijn. De aankleding van de ruimte is een gedeelde taak. In de gastouderopvang kan dit bekeken worden samen met de eigen contactpersoon. Het schoon houden van de opvanglocatie is een taak van de gastouder. Daarnaast moet iedere ruimte in ieder geval contact hebben met de buitenwereld: je moet minimaal naar buiten kunnen kijken. Daarnaast moet de opvanglocatie veilig zijn voor kinderen. Dit wordt beoordeeld door middel van een risico-inventarisatie hygiëne en veiligheid wat minimaal 1x per jaar wordt geëvalueerd. En tot slot moet het aantal kinderen zijn afgestemd op de grootte van de opvanglocatie.

## **1.6 Hoe er wordt omgegaan met de eigenheid van het kind in de praktijk**

Alle kinderen die aan onze zorg worden toevertrouwd zullen wij met respect tegemoet treden, we zullen hun verschillende emoties proberen te begrijpen en hun verstandelijke en lichamelijke mogelijkheden respecteren.

### **Wat we doen met kinderen die verdrietig of angstig zijn**

Wij nemen de verschillende emoties van de kinderen zoals verdriet, boosheid, angst, uitgelatenheid, blijheid, enz. serieus.

Een voorbeeld uit de praktijk maakt duidelijk wat wij bedoelen. Een peuter heeft bij het afscheid nemen van de ouder veel verdriet. De gastouder zegt tegen het kind: 'je bent verdrietig hé, dat mama weggaat, maar ze gaat nu werken en kan je niet mee'. Meestal wil het kind nog even in de buurt van de gastouder blijven of op schoot zitten, maar als het kind nog bij de deur wil blijven is dat ook goed. Het is belangrijk dat er een duidelijk afscheidsmoment is. Even zwaaien naar papa of mama, bij verdriet kan de gastouder het kindje daarna afleiden met bijvoorbeeld een boekje en dan is het verdriet vaak al snel over.

Wij zeggen nooit dat er niets aan de hand is, want we gaan ervan uit dat er altijd een reden is, waarom een kind huilt. Ook helpen we het kind zijn emoties te benoemen, waardoor het meer van zijn gedrag gaat

begrijpen. Als een kind huilt omdat een ander kind een speeltje afpakt zeggen we: 'hij mag niet afpakken he, want dat vind je niet leuk. Ga maar zeggen dat hij het terug geeft'. Wij helpen het kind hierbij als dat nodig is. Als het kind angstig is zullen we eerst de oorzaak proberen te achterhalen. Is het bang voor andere kinderen dan zullen we als gastouder meer veiligheid moeten bieden. We zullen steeds waakzaam in de buurt van het kind zijn en het bevestigen in wat het wel kan, bijvoorbeeld als het voor zichzelf opkomt. Hierdoor leert het kind dat je er ook bent wanneer het alleen ergens op af gaat.

Het kan ook zijn dat er in de thuissituatie iets is veranderd, een echtscheiding of verhuizing bijvoorbeeld. Het is belangrijk voor een gastouder hiervan af te weten, zodat ze de emoties van het kind beter begrijpt en kan begeleiden. Door gesprekken met de ouders en collega's, bemiddelingsmedewerkers gastouderopvang of hoofd van de kinderopvang, kunnen we het kind hierbij zo goed mogelijk helpen.

### **Wat we doen met kinderen die agressief gedrag vertonen**

Als een kind agressief is, kan dat veel oorzaken hebben en zich op verschillende manieren uiten. Allereerst proberen we te achterhalen wat de oorzaak is. Ook hier zullen we de ouders vragen hoe de gang van zaken thuis is. Daar agressie zich meestal op andere kinderen richt wordt een belangrijke regel geschonden. Eerst zullen we het kind verbieden een ander kind pijn te doen. Wij denken dat duidelijkheid over wat wel en niet mag voor een kind heel belangrijk is. Duidelijkheid over grenzen geeft een kind houvast en zekerheid. Het weet welke reactie het kan verwachten op zijn gedrag, het leven wordt meer voorspelbaar en dit geeft zekerheid. Voor de gastouder is het dus belangrijk de grenzen te bewaken.

Er zijn mensen die duidelijkheid verwarren met niet aardig zijn. Ze zijn bang dat wanneer zij hun grenzen aangeven het kind hen niet meer aardig zal vinden of dat zij het kind te kort doen. De kinderen kunnen dan bij voortdurend de grenzen van deze opvoeder overschrijden, tot het teveel wordt en de bom barst. De opvoeder wordt echt boos, maar meestal op een voor de kinderen onduidelijk moment, het zogenaamde 'fluitketel effect'. Ons inziens is dit voor kinderen heel beangstigend, want hen is nooit duidelijk verteld waar de grenzen nou precies liggen en ineens wordt die volwassene boos. Zo weet je als kind niet goed meer waar je aan toe bent.

Onze gastouders gaan hier als volgt mee om. Eerst waarschuwen we het kind, maken oogcontact en we zeggen welk gedrag we afkeuren. Wanneer het hier niet op reageert gaan we er naar toe, gaan op ooghoogte tegenover het kind zitten, maken weer oogcontact, pakken het kind vast, kijken streng en spreken het duidelijk toe en maken nogmaals duidelijk welk gedrag we afkeuren. Als dat nog geen resultaat heeft dan wordt het kind even apart van de groep gezet, bijvoorbeeld op een stoeltje in een hoek. Deze aanpak is voor de meeste kinderen voldoende. Tot slot vinden wij het belangrijk om wanneer een kind gestraft is het ook weer goed te maken. Op deze manier laten we zien dat niet het kind, maar dit bepaalde gedrag afkeuren.

Wij proberen een kind dat vaak negatief gedrag vertoont te prijzen wanneer het iets goeds doet, zodat het ook positieve signalen krijgt. In de praktijk blijkt dat dit meestal tot positiever gedrag leidt.

Er zijn ook situaties te bedenken waarbij straffen geen resultaat heeft, het gedrag verandert dan niet. In zo'n geval vragen wij ons af of een kind wel kan voldoen aan datgene wat we vragen. Een jongetje van bijna vier bijvoorbeeld dat barst van de energie, uit dat door wild en agressief gedrag. Het is als het ware een vogeltje dat moet vliegen en de wereld wil verkennen. Nu kunnen we wel steeds roepen: "wees nu eens stil en doe niet zo druk", maar het kind kan niet anders, die energie moet er uit. In dit geval proberen wij een activiteit te verzinnen waarin het kind zich kan uitleven. Soms ook heeft een kind zich iets in z'n hoofd gehaald en is er niet meer van af te brengen. Straffen heeft dan ook niet veel zin. In dit geval zoeken we een creatieve oplossing, we leiden het kind af. Soms ook negeren wij een bepaald gedrag. Wanneer een kind immers op een negatieve manier om aandacht vraagt, betekent hierop reageren soms het belonen van het negatieve gedrag.

### **Wat we doen met kinderen die bijten**

We denken dat bijten vaak een uiting is van onmacht. Een kind bijt bijvoorbeeld uit jaloezie of een tekort aan aandacht of staat te veel onder druk en reageert dat af op een zwakkere (in de zogenaamde pikorde). In al deze gevallen is het kind niet in staat zich op een andere manier te uiten. Vaak blijkt dat zodra kinderen kunnen praten, het bijten ophoudt. Wanneer een kind regelmatig bijt zullen we met de ouders overleggen wat de oorzaak zou kunnen zijn. Samen bedenken we wat we hier aan kunnen doen. Bijten is een gedrag wat we afkeuren en bestraffen. Natuurlijk wordt een kind niet meteen gestraft als het voor het eerst bijt, we zullen het dan waarschuwen. Bovendien moet het kind zich gaan realiseren dat het een ander pijn doet. We nemen het kind dan ook mee naar het kind dat gebeten is en zeggen dat het kind pijn heeft en dat het daarom zo moet huilen en dat hij dit veroorzaakt heeft. Vervolgens vragen we de bijter om het weer goed te maken. Het kind leert zo om na te denken over het eigen gedrag en rekening te houden met een ander. Hetzelfde geldt voor slaan, schoppen, etc.

### **Wat we doen met kinderen die stil en terug getrokken zijn**

Mogelijke oorzaken kunnen lichamelijk en/of emotioneel zijn. Allereerst vragen we de ouders of hun kind thuis hetzelfde gedrag vertoont en of dit altijd zo is geweest, of dat het iets van de laatste tijd is. We vragen of het kind graag naar de opvang gaat. Pas als we de oorzaak weten kunnen we hier goed mee omgaan en het kind helpen. Ook hier geldt dat de leidster het kind veel liefde en veiligheid zal bieden zodat het kind zich gesteund weet.

### **Wat we doen met kinderen die niet willen eten en/of drinken**

We vragen de ouders hoe het eetgedrag thuis is. Ons inziens is het vaak zo dat een kind hiermee laat merken dat hij het ergens niet mee eens is. Is er teveel spanning in het gezin? Worden vader en moeder gespannen als het kind niet eet? Of is er een machtsstrijd gaande waarin het kind niet eten aangrijpt om macht uit te oefenen? In de opvang proberen we van de maaltijd een gezellige en ontspannen gebeurtenis te maken. We stimuleren dat kinderen hun brood eten en melk drinken, maar maken hier geen drukte van als niet alles opkomt. We letten er dan goed op wat het kind gedurende de rest van de dag nog eet en of het structureel gebeurd of incidenteel.

### **Wat we doen met kinderen die niet willen slapen**

De slaapbehoefte van baby's is meestal groot en als een baby niet of weinig slaapt kijken we eerst of er te veel prikkels zijn. Is er te veel lawaai in de omgeving van het kind wat gaat slapen? De gastouder zal een speentje of een knuffeltje geven als troost. We geven het kind signalen dat het kind veilig is en dat slapen prettig is. Aan de ouders wordt gevraagd of het kind soms gewend is om bij de ouders in bed te slapen. Dit kan ook de oorzaak zijn van slaapproblemen. Het kind heeft dan niet geleerd om alleen in een bed te liggen.

### **Wat we doen als kinderen jaloers zijn**

De meeste kinderen worden jaloers als er een broertje of zusje is geboren. De gevoelens kunnen in hevigheid verschillen, van een beetje dwars zijn tot zeer heftige reacties. Dit laatste kan zich bijvoorbeeld uiten in agressief gedrag naar andere kinderen. Het kind voelt zich 'onttroond' en is in verwarring omtrent de liefde van de ouders. Het moet nu aandacht en liefde delen. Allereerst ligt hier een taak voor de ouders om hun kind extra te bevestigen in deze verwarrende tijd. Pas als na verloop van tijd blijkt dat het tweede kind geen bedreiging vormt voor de ouderlijke liefde zal de jaloezie verdwijnen. Een leidster zal rekening houden met dit gegeven en het kind extra aandacht en veel bevestiging geven. Verder blijkt vaak dat het in deze periode juist goed is dat het kind gewoon naar de opvang blijft komen waar geen concurrentie van broertje of zusje is.

### **Wat we doen met kinderen die ziek worden of zijn**

Zieke kinderen hebben meer aandacht nodig dan normaal en het is voor een gastouder niet altijd mogelijk dit voldoende te geven. Wij hebben als regel dat de gastouder zelf moet oordelen of het kind zodanig ziek is

dat het de zorg van een ouder nodig heeft. In dat geval zal een van de ouders worden gebeld met de vraag om het kind te komen ophalen. Heeft het kind een besmettelijke ziekte onder de leden dan mag het niet naar de opvang in verband met besmettingsgevaar voor de andere kinderen. Wij hanteren hier de RIVM map, waarin advies wordt gegeven over hoe te handelen bij bepaalde (infectie)ziekten binnen de kinderopvang. Wij volgen dit advies zoals omschreven in deze map, ook als een huisarts hier een andere mening over heeft.

### **Conclusie**

Uit bovenstaande mag blijken dat wij als gastouders veel bezig zijn om het totale welbevinden van de kinderen te stimuleren. Er is pas sprake van een harmonieuze groep als ieder kind afzonderlijk tevreden is. Onze eerste zorg is er dan ook op gericht dat ieder kind zich goed voelt. Natuurlijk spreken we de kinderen ook aan als groep. Bijvoorbeeld wanneer: we samen aan tafel gaan om te eten en/of te drinken, we gaan knutselen, naar buiten of naar bed gaan. We nemen de tijd als kinderen aangeven dat ze aandacht willen. Zo leren de kinderen dat er op hun individuele behoeften wordt gereageerd.

## **1.7 De gastouder en de ontwikkeling van het kind in de leeftijd van 0 tot 13 jaar**

### **Lichamelijke ontwikkeling**

Al vanaf de geboorte gaat de lichamelijke ontwikkeling razend snel. Ineens kan je kleintje iets oppakken, iets in zijn mond stoppen, omrollen en op een gegeven moment zelfs gaan kruipen. De wat oudere kinderen kunnen rennen, springen, dansen, klimmen, kortom ze willen volop bewegen. Ze moeten de ruimte krijgen om hun energie kwijt te kunnen. Dit wordt dan ook aangemoedigd door de Vlinder. De gastouders doen dit door bijvoorbeeld regelmatig naar buiten te gaan of door te gaan wandelen. Kortom de Vlinder vindt het belangrijk dat de kinderen regelmatig buiten kunnen spelen, aangezien dit erg belangrijk is voor de ontwikkeling van het kind.

Een baby heeft vooral ruimte nodig in de vorm van een box of een rustig plekje op de grond. Op deze manier wordt er gelegenheid geboden voor het kind om zich lichamenlijk goed te kunnen ontwikkelen. Ook het speelgoed dat aanwezig is op de opvanglocatie, is op de ontwikkeling en niveau van lichamenlijke ontwikkelingen afgestemd.

### **Motorische ontwikkeling**

Wij moedigen kinderen aan om zelf hun problemen op dit gebied op te lossen. Wij houden kinderen wel goed in de gaten om daar te waarschuwen waar gevaar dreigt, maar springen niet te snel in omdat we vinden dat kinderen op eigen kunnen moeten gaan vertrouwen. Een kind dat met alles meteen wordt geholpen zal minder zelfvertrouwen ontwikkelen. Bij baby's zullen we helpen door spelletjes met ze te doen. Baby's kunnen zich bijvoorbeeld al heel jong optrekken aan de vingers van volwassenen en we kunnen ze stimuleren door ze te laten omrollen. We kunnen het kruipen stimuleren door een speeltje zodanig neer te leggen dat ze er net niet bij kunnen enz. Als we merken dat het kind aan lopen toe is gaan we er af en toe mee oefenen. Als het op een (loop)auto wil, kunnen we het leren hoe dat het gemakkelijkst gaat en hoe je ergens weer vanaf klimt waar je zelf bent opgeklimmen.

De fijne motoriek wordt gestimuleerd door speelgoed afgestemd op de ontwikkeling, maar ook door zelf de beker melk te drinken en zelf het brood te pakken en in de mond te doen. Al doende leert het kind steeds meer op eigen kunnen te vertrouwen. Verder spelen we zoveel mogelijk met de kinderen buiten, omdat het kind daar meer kan bewegen en meer motorische uitdagingen heeft dan binnen.

### **Sociaal-emotionele ontwikkeling en sociale competentie**

Wij willen kinderen leren rekening te houden met elkaar. We leren de kinderen dat ze niet alleen op de wereld zijn en dat je elkaar nodig hebt. De kinderen leren van de gastouder dat ze speelgoed en ruimte met

elkaar moeten delen. We leren de kinderen dat we samen verantwoordelijk zijn voor het opruimen van het speelgoed en een kind dat steeds probeert hier onderuit te komen wordt vriendelijk maar duidelijk gewezen op de gezamenlijke taak. We prijzen het kind als het mee helpt. Het kind leert dat wanneer het aardig is voor anderen het hier ook iets voor terug krijgt, namelijk vriendschap. Wij stimuleren dit door kinderen naar elkaar te laten luisteren, door ze op hun beurt te laten wachten, door ze niet door elkaar heen te laten praten. Zo leert ieder kind dat het op zijn tijd ruimte krijgt en op zijn tijd ruimte moet geven.

Wij willen vriendschappen van kinderen stimuleren. Meestal krijgt een kind vanzelf vriendjes, maar als dit niet gebeurt, dan zal een leidster manieren zoeken om dit te stimuleren. Natuurlijk alleen wanneer een kind dit graag wil en niet weet hoe. Zij vraagt het kind met wie het wil spelen en ze stimuleert dan zoveel mogelijk dat deze kinderen samen iets gaan doen of naast elkaar aan tafel gaan. Eventueel vraagt zij ouders om de kinderen ook thuis met elkaar te laten spelen.

Wij willen kinderen leren dat mensen verschillen en dat er andere waarden en normen zijn in onze samenleving. Wij willen kinderen leren dat ze iedereen met respect tegemoet treden, ongeacht uiterlijk en gewoonten. Wij helpen kinderen hierbij door voor te lezen en te vertellen over andere culturen en door geen negatieve oordelen uit te spreken over kleding en gebruiken. Wij leren kinderen ook dat er binnen onze eigen cultuur verschillen bestaan in leefwijze. Niet ieder kind heeft thuis een vader en een moeder. Soms is er alleen een moeder of een vader, of soms zijn er twee moeders. Een kind dat geen vader heeft, mag voor Vaderdag bijvoorbeeld iets voor opa maken. Wij zijn ons ervan bewust dat onze eigen opvoeding veel met onze waarden en normen te maken heeft, maar willen onszelf kritisch afvragen hoe het met onze ruimdenkendheid gesteld is. Een kind leert ook, dat regels thuis en op de opvang niet gelijk hoeven te zijn. Zo mag een kind bijvoorbeeld thuis niet op kussens springen en op de opvang wel.

Wij willen dat kinderen voor zichzelf op kunnen komen. Als het kind niet assertief genoeg is, bewaakt het zijn eigen grenzen onvoldoende. Wij vinden dat er in de sociale omgang een aantal regels zijn. Een ervan is dat je een ander geen pijn mag doen. Dat betekent dat je het ook niet goed hoeft te vinden als een ander jou pijn doet. Door deze regel krijgt het kind steun van de gastouder en toestemming om voor zichzelf op te komen.

Wij benoemen het gedrag dat het kind niet hoeft toe te laten, bijvoorbeeld: 'hij mag niet afpakken, dus pak het maar weer terug en zeg dat hij het niet af mag pakken'. Hierdoor leert het kind concreet om welk gedrag dat het gaat. Wij prijzen het kind als het voor zichzelf opkomt, geen speelgoed af laat pakken en zich niet weg laat drukken. Als het kind niet assertief is vragen we ons ook af hoe dat komt. Wil het met anderen koste wat kost vrienden blijven? Is het bang voor ruzie? Dat proberen we dan uit te zoeken.

Wij willen met de kinderen een vertrouwensrelatie opbouwen. Wij realiseren ons dat een kind de gastouder pas gaat vertrouwen als we dat vertrouwen ook werkelijk waard zijn. Ons inziens is hier het belangrijkste, dat een kind voelt dat het zich ook dan in het bewustzijn bevindt van een gastouder, als deze met haar aandacht op iets anders gericht is. De gastouder merkt wanneer het kind moe, hongerig, verdrietig, boos, enz. is. Ze kan hier op inspelen en als dat steeds op de juiste wijze gebeurt zal het kind haar gaan vertrouwen. Het gevoel van veiligheid kan worden versterkt door het bieden van zoveel mogelijk een vaste gastouder en het laten meebrengen van een eigen knuffeltje. Dit samen biedt veiligheid en steun op moeilijke momenten voor het kind, maar ook bij plezier is het fijn om dit te kunnen delen met een vast persoon waar het kindje naar toe kan trekken.

*Voorbeeld:*

- *Nancy (2) is verdrietig omdat haar moeder moet gaan. De gastouder troost haar door tijd en aandacht aan haar te besteden. Ze neemt haar op schoot en gaan samen puzzelen.*
- *Pieter (4) is aan het spelen met een ander kindje. Pieter wil niet dat het andere kindje aan zijn*

*speelgoed komt. De gastouder grijpt in en legt Pieter uit, dat samen spelen betekent dat je ook samen moet delen.*

Wij willen kinderen leren met conflicten om te gaan. Wij helpen de kinderen pas bij ruzie met elkaar als ze er samen niet uitkomen. Wij hanteren de regel dat je niets mag afpakken en als het kind met iets wil spelen waar een ander kind mee speelt, dan moet het wachten of vragen of het mee mag doen. Hier leert het kind redelijkheid en bovendien onderscheid te maken tussen mijn en zijn. Soms wordt het lastig als kinderen speelgoed van thuis meebrengen. Leidt dit tot conflicten, dan wordt het speelgoed van thuis opgeborgen.

Tot slot wordt zoveel mogelijk geprobeerd te letten op verschillende emoties bij kinderen, maar geven ze de mogelijkheid daar zelf of met hulp van andere kinderen uit te komen. Niet ieder kind wil of moet getroost worden als het is gevallen. Wij bieden steun als het kind aangeeft dat het daar behoefte aan heeft en wanneer wij denken dat het met zijn emoties geen raad weet. Hoe we met alle verschillende emoties omgaan is eerder al beschreven in 1.6. 'Hoe er wordt omgegaan met de eigenheid van het kind in de praktijk!'

### **Verstandelijke ontwikkeling**

Jonge kinderen kunnen nog niet vanuit een ander denken en denken dan ook vooral egocentrisch. Ze begrijpen niet dat een ander kindje bijvoorbeeld ook met de pop wil spelen. "Mijn" en "Ikke" wordt dan ook vaak gezegd door deze jongere kinderen. De gastouder dient hier dan ook rekening mee te houden bij het aanbieden van activiteiten en altijd toezicht te houden. Zij is namelijk degene die de grenzen moet aangeven en in moet grijpen indien nodig. Ze moet de kinderen op dat moment sturen en een positieve draai aan de situatie geven.

Daarnaast besteedt de gastouder nog op allerlei andere manieren actief aandacht aan de verstandelijke ontwikkeling van een kind. De gastouder kan ingaan op vragen van het kind (waarom is het gras groen?) en uitleg geven over wat het kind ziet en meemaakt.

Er wordt variatie in het aanbod van activiteiten aangeboden om de verschillende aspecten van de ontwikkeling te stimuleren. Het spreekt vanzelf dat we rekening houden met de verschillen in leeftijd voor wat betreft het aangeboden speelgoed en ontwikkelingsmateriaal. We bieden het speelgoed niet alleen aan, maar spelen met het kind mee om de mogelijkheden van het speelgoed te ontdekken. Door tijdens het spel te zeggen wat we doen, stimuleren we de taalontwikkeling. In de normale omgang met een kind ben je eigenlijk voortdurend bezig met zijn cognitieve ontwikkeling. Dat gebeurt al vanaf de geboorte. Wij spreken ook tegen een kind van twee maanden ook al begrijpt het kind hier misschien nog niets van. Bij het verschonen geeft de gastouder niet alleen een schone luier, maar spreekt tegen het kind, lacht en speelt en beschouwt het kind als een individu, die er zijn mag en die je iets kunt leren.

Kinderen leren niet alleen van de door ons aangeboden activiteiten zoals georganiseerde spelletjes, knutselen en puzzelen, maar ook van het vrije spelen met poppen, lappen, enz. en van fantasiespellen. Ook het aankleden van jezelf, het samen opruimen van het speelmateriaal, tafelmanieren aanleren en het schoonmaken van eigen geknoei beschouwen we als zinvolle activiteiten. Een kind dat overigens aangeeft even niets te willen behalve zitten en kijken wordt gerespecteerd, omdat ieder kind ook gelegenheid moet krijgen op zijn tijd te kunnen niks. Als we menen dat een kind zich verveelt, bieden we een activiteit aan.

### **De taalontwikkeling**

De taalontwikkeling kan op verschillende manieren gestimuleerd worden. Onder andere door boekjes. De gastouder kan voorlezen, met het kind plaatjes kijken of het kind zelf laten lezen. Vragen stellen tijdens het lezen is ook belangrijk, zoals bijvoorbeeld "Wat is dit voor een dier?", "Wat voor geluid maakt een paard?" of "Waar zie je de auto?". Op deze manier wordt het kind gestimuleerd om zelf na te denken. Ook tijdens

een bezoekje aan de kinderboerderij kan de gastouder het kind veel leren over wat ze er zien en horen. De Vlinder vindt het dan ook erg belangrijk dat de gastouders communicatief vaardig zijn en de Nederlandse taal goed beheersen.

Tot slot zijn we ook geabonneerd op de Openbare Bibliotheek, om passend bij het thema een leuk voorleesboek te kiezen, welke om de paar weken wordt omgewisseld voor een leuk nieuw boek.

### **Creatieve ontwikkeling**

Een creatief kind kan later beter met moeilijkheden omgaan en kan beter zijn tijd benutten in plaats van zich te gaan vervelen en maar voor de tv te gaan hangen. Zij zien vaak de oplossingen in plaats van de problemen. Dit vindt de Vlinder dan ook erg belangrijk dat hier voldoende aandacht aan wordt besteed. De gastouder doet dit door de fantasie van de kinderen te prikkelen, door middel van creatieve materialen en speelgoed (bijvoorbeeld verkleedkleden of poppenkast). Het gaat niet om het eindresultaat, want alles wat het kind maakt is mooi! Het gaat om het stimuleren van de fantasie! Daarnaast is muziek ook een belangrijk onderdeel van de creatieve ontwikkeling. De gastouders ondernemen regelmatig muzikale activiteiten, zoals liedjes zingen, muziek maken of naar liedjes luisteren. De Vlinder moedigt de gastouders dan ook aan hierin te voorzien. De gehele dag de radio op de achtergrond kan een klein kind belemmeren in het zelf zingen en actief luisteren. Dit wordt dan ook sterk afgeraden.

Kinderen zijn eindeloos creatief: de doos is de boot, de vloer is de zee en knuffel is de boef. Met een beetje verf, papier en potloden lijkt zijn fantasiewereld nog echter.... Het is belangrijk dat de creativiteit en de fantasie van het kind geuit mag worden.

## **1.8 Speelgoedbeleid**

De Vlinder staat achter speelgoed dat de kinderen uitdaagt om na te denken en wat de fantasie prikkelt. Dit kunnen al simpele dingen zijn, zoals een kartonnen rol en een paar veren en glitters. Hier kunnen de leukste dingen uit ontstaan. Evenals een verkleedkist. Uiteraard verschilt het ook sterk per leeftijd en jongen/meisje wat het aanbod is van speelgoed. De opvanglocatie moet beschikken over voldoende speelgoed voor de op te vangen kinderen. Daarnaast moet er ook voldoende buitenspeelmogelijkheden zijn. Een televisie of spelcomputer mag nooit speelgoed vervangen. In het werkplan wordt dit per opvangsoort nader uitgewerkt.

## HOOFDSTUK 2 GEWENNING

Kinderen kunnen heel verschillend reageren op het wennen bij de opvang. Het ene kind is na vijf minuten gewend en accepteert zijn nieuwe situatie gemakkelijk. Terwijl een ander kind protesteert bij het afscheid nemen en niet kan wennen aan de nieuwe situatie. Als gastouder moet je hierop voorbereid zijn en weten wat je kunt doen in zo'n situatie voor het kind en de ouder.

### 2.1 Bij de opvang

Een gastouder kan voor een kind de eerste keer zijn dat hij in aanraking komt met een voor hem vreemde omgeving, vreemde gastouder en vreemde kinderen. Voor sommige ouders is het ook de eerste keer om hun kind in een vreemde omgeving achter te laten. Zowel kind als ouder moet dan ook vertrouwd raken met deze nieuwe situatie en dit vraagt om een gewenningsperiode.

De gastouder biedt de ouders voldoende gelegenheid om een uitzwaairitueel te volgen: de ouder neemt duidelijk afscheid van het kind en zwaait naar hem bij het weggaan. Om het dagritme van het kind en de andere kinderen niet te verstoren wordt er bewust voor gekozen dat ouders, ook tijdens de gewenningsperiode, niet langer dan nodig bij de opvang aanwezig zijn. Met de ouders kan worden afgesproken dat zij op een bepaald tijdstip kunnen bellen om te informeren naar het kind.

Voor het kind is het moment van afscheid nemen vaak emotioneel. De gastouder begrijpt deze emoties en zal het kind troosten door hem bijvoorbeeld op schoot te nemen, te knuffelen of af te leiden door middel van speelgoed. In de praktijk blijkt dat een kind vaak de nieuwe situatie snel aanvaardt en zijn verdriet 'vergeet'. Vaak is het wel zo dat het weerzien van de ouders een nieuwe aanleiding is voor het uiten van dit verdriet. Dit kan voor de ouder erg verwarrend zijn, omdat de ouder zo de indruk zou kunnen krijgen dat het kind de hele tijd heeft doorgebracht met huilen. Hier speelt de gastouder een belangrijke rol in de begeleiding. Zij kan uitleggen dat dit een normale reactie is en dat dit vanzelf overgaat als het kind meer vertrouwd raakt met de nieuwe situatie.

### 2.2 Moeilijkheden rond afscheid nemen

Soms komen moeilijkheden rondom het afscheid nemen niet alleen voor tijdens de gewenningsperiode. Een kind kan plotseling moeilijk gedrag gaan vertonen bij het afscheid nemen, terwijl dit voorheen nog niet zo was. Dit kan allerlei oorzaken hebben, zoals bijvoorbeeld ruzie met een ander kind of het kind is bang voor een ander kind geworden. Het gevoel achtergelaten te zijn of het verlangen om dicht bij de ouders te zijn kan sterker worden, waardoor het kind protesteert of bang wordt. Ook veranderingen in de thuissituatie (nieuw broertje of zusje, verhuizing, overlijden) kunnen deze gevoelens van verwarring en angst bij het kind oproepen. Dit wordt door het kind geuit in het 'vastklampen' aan de ouder. De gastouder probeert in te gaan op de gevoelens van het kind en probeert het vertrouwen van het kind te winnen en zo zijn angst weg te nemen. Dit alles gebeurt in samenspraak met de ouders.



### 2.3 Hechtingsgedrag

Er zijn drie soorten hechtingsgedrag. Per soort wordt aangegeven hoe de gastouder hiermee omgaat:

#### **Veilig gehecht**

Een kind gaat zich aan de ouders hechten als zij hen grotendeels opvoeden. Meestal is dit de persoon die het grootste deel van de verzorging op zich neemt. Vaak is dit de moeder. Het kind voelt zich hierdoor veilig en heeft hierdoor niet zo veel moeite met afscheid nemen en achter gelaten te worden bij de opvang. Het kind heeft vertrouwen dat mama hem weer op komt halen. Het kind kan natuurlijk wel huilen als deze persoon weggaat, maar is blij als deze terug komt.

#### **Kind is angstig gehecht aan ouder**

Een kind wat "angstig" gehecht is, reageert anders. Het heeft weinig aandacht voor de terugkerende hechtingspersoon en lijkt onverstoort door te spelen (angstig – vermijdende gehechtheid). Ook kan het soms lijken of het kind elk vertrouwen in de hechtingspersoon heeft verloren. Als deze weg is huilt het kind veel en lijkt het kind deze persoon te zoeken. Als deze persoon terugkomt klampt het kind zich vast en kan zich tegelijkertijd boos gedragen (angstig – afwerend gehechtheid).

#### **Ouder is angstig gehecht aan kind**

Ook de ouder kan angstig gehecht zijn aan het kind. De angst om fouten te maken kan leiden tot overdreven bezorgdheid en tot het feit dat zij grote moeite heeft het kind bij de opvang achter te laten. Hierdoor is het belangrijk dat de ouder en het kind tijdens de gewenningperiode voldoende tijd krijgen om te wennen aan de nieuwe situatie.

Door zowel de ouder als het kind bij het achterlaten en ophalen te observeren kan de gastouder ontdekken of de hechtingsrelatie al dan niet een veilige relatie is. Als, na een geruime observatie periode, blijkt dat er sprake is van een angstige hechtingsrelatie, kan, in het belang van het kind, worden nagedacht over een eventueel gesprek met de ouder.

### 2.4 Huilgedrag

Tijdens de gewenningsperiode huilen bijna alle kinderen bij het afscheid nemen. Kinderen worden in de meeste gevallen weer snel rustig nadat mama of papa afscheid heeft genomen, heeft gezwaaid en uit het zicht verdwenen is. Soms blijft het kind toch huilen. Er zijn verschillende soorten huilen te benoemen:

- *'Krijzers'*, deze kinderen zijn niet tot bedaren te brengen, zelfs niet na alle pedagogische middelen te hebben gebruikt, van 'negeren' tot 'maximale aandacht'. Als het huilen echt traumatische vormen aan gaat nemen worden de ouders gebeld. Het advies wat dan wordt gegeven is om het kind op te halen en het de volgende keer opnieuw te proberen.

- *'Stille kinderen'*, deze kinderen kijken ernstig, ze denken meer dan ze huilen en vragen veel naar mama. Deze kinderen krijgen veel aandacht van de gastouder. Door middel van het kind gerust te stellen kan dit worden doorbroken en kan het kind zelfs weer tot spelen komen. Soms is dit kind steeds te vinden in de buurt van de gastouder. Door dit kind bij alles te betrekken en haar handelingen te verwoorden kan de gastouder het vertrouwen van het kind langzaam winnen en geleidelijk stimuleren wat losser van haar te komen. Ook kan zij stimuleren om met andere kinderen te spelen.

- *'Krokodillentranen huilers'*, zijn kinderen die huilen als mama of papa aanwezig is. Het huilen stopt zodra hij of zij uit zicht verdwenen is.

## **2.5 Als het wennen niet lukt**

Als het na een redelijke gewenningsperiode niet lukt om het kind bij de opvang achter te laten, wordt samen met de ouders naar een oplossing gezocht. Meestal wordt geadviseerd om een paar maanden te wachten en het dan weer te proberen.

## **2.6 Het kind is gewend**

Hechtingsgedrag is positief gedrag. Het is een manier van leren omgaan met anderen en het kind leert zo zich te handhaven in een bepaalde omgeving.

Als het kind vertrouwen heeft gekregen in zijn nieuwe situatie en weet dat mama of papa hem altijd weer komt halen, kan hij zich gaan hechten aan de gastouder. Hij gaat zich steeds veiliger voelen en zal uiteindelijk zelfstandig gaan spelen en op onderzoek uitgaan.

## HOOFDSTUK 3 GEDRAG

### 3.1 Peuterangst

Peuters kunnen soms erg bang zijn. Ze kunnen last hebben van verlatingsangst (angst om mama kwijt te raken), faalangst (angst om fouten te maken) of angstig zijn in nieuwe situaties. Ook de eigen fantasie kan tot angst leiden. Het kind ziet dan bijv. overal monsters en kan realiteit en fantasie niet uit elkaar houden. Door te proberen het kind vertrouwen te leren hebben in zichzelf en dat mama hem echt weer komt halen, probeert de gastouder deze peuterangsten te verminderen en weg te nemen. Dit kan door zijn zelfstandigheid en zelfvertrouwen te stimuleren door middel van de peuter te laten helpen en dingen samen te doen. De gastouder toont begrip voor de angsten van het kind en zoekt samen met het kind op een positieve manier naar een oplossing.

### 3.2 Agressie

Over het algemeen wordt agressie gezien als negatief gedrag en als onaanvaardbaar. Bij een peuter is echter agressie vaak een uiting van een gevoel of verdriet van ontevredenheid, doordat iets niet lukt of doordat hij iets niet krijgt wat hij wil. Een peuter kan zich nog niet goed met taal uiten, dus laat hij via zijn gedrag zien wat hij wenst. Door geduld te tonen, rustig met het kind te praten en hem eventueel te helpen, probeert de gastouder het agressieve gedrag te verminderen.

### 3.3 Eigen wil

Tijdens de peuterperiode ontdekt het kind dat hij een individu is, anders dan zijn ouders of de andere kinderen om hem heen. Hij ontdekt zijn eigen wil. Een andere ontdekking is het woord 'nee' waarmee hij zich kan verzetten tegen iets dat hij niet wil. Door het kind aan de ene kant zoveel mogelijk de gelegenheid te geven om zelf te experimenteren, probeert de gastouder conflictsituaties uit de weg te gaan. Deze flexibele maar consequente omgang met de peuter leert hem dat hij 'iemand' is met een eigen karakter.

### 3.4 Normbesef

Peuters hebben nog weinig besef van goed en kwaad. Door op een consequente en rustige manier aan de peuter uit te leggen wat goed is en wat niet, brengt de gastouder het kind de basis van deze begrippen bij en leert zij hem met zijn geweten om te gaan.

## HOOFDSTUK 4 RECHTEN VAN DE OUDERS

### 4.1 Respect en privacy

Om de opvoedingssituatie thuis en/of binnen de opvanglocatie zo optimaal mogelijk op elkaar af te stemmen, is het nodig dat de gastouder op de hoogte is van de privé situatie. Er wordt dan ook zorgvuldig omgegaan met deze informatie.

### 4.2 Rechten vraagouders

- *Recht op informatie:* De Vlinder informeert de ouders over het beleid, procedure en de werkwijze van de opvang. Ook worden ouders op de hoogte gehouden van hun rechten en plichten en van bijzondere regelingen, zoals de klachtenprocedure en belastingvoorschriften betreffende kinderopvang.
- *Recht op klachtenbehandeling:* De Vlinder heeft een klachtenprocedure die geldt voor alle aspecten van de organisatie en dienstverlening. Ouders kunnen bij klachten over de opvang contact opnemen met de Vlinder. Meer hierover zie hoofdstuk 6 van dit plan.
- *Recht op privacy:* Persoonlijke gegevens van ouders worden vertrouwelijk behandeld (volgens AVG).
- *Recht op deelname oudercommissie:* Zie verderop in dit plan hoe u zich kandidaat kunt stellen.

## HOOFDSTUK 5 OUDERCOMMISSIE

Een nieuwe fase in het nog jonge leven van uw kind is aangebroken. Voor de eerste keer naar de opvang. Als ouders weten wij dat het best moeilijk kan zijn om uw kind achter te laten in 'vreemde handen'. Om dat vreemde meer vertrouwd te maken, kunt u als ouders op verschillende wijzen betrokken worden bij de opvang. Door de hulp en inzet van u als ouder kunnen wij diverse dingen organiseren voor u als ouder en voor de begeleiders van de kinderen.

Om als ouder meer betrokken te zijn bij de opvoeding van uw kinderen is het mogelijk deel te nemen aan een oudercommissie. Ouders zijn eindverantwoordelijk voor de zorg en de opvoeding van hun kinderen en in eerste instantie de belangenbehartigers van hun kind. Het is mogelijk lid te worden van deze commissie. Maximaal één ouder per huishouden kan lid zijn van de oudercommissie.

### Wat is en doet de oudercommissie van de Vlinder?

Zoals het woord het al zegt, bestaat de oudercommissie uit ouders van de kinderen die worden opgevangen. De commissie bestaat uit minimaal 2 en maximaal 7 leden. De secretaris zal minimaal vier keer per jaar een vergadering bijeen roepen.

In de eerste plaats vormt de oudercommissie een schakel tussen de ouders, begeleiders van de kinderen en het bestuur van de Vlinder. Daarnaast wordt de oudercommissie op de hoogte gehouden van het werk van de Vlinder en de eventuele beslissingen die gemaakt worden. Ook kunnen er via de oudercommissie ideeën doorgegeven worden, waarna ze besproken worden in de vergadering van de oudercommissie. Ongeveer vier keer per jaar komt de oudercommissie en de houder van de Vlinder bij elkaar. En als laatste zorgt de oudercommissie zelf voor het werven van nieuwe leden.

Tot op heden hebben we twee leden voor de oudercommissie actief. Helpt u mee?

### Aanmelding oudercommissie

Naam:

Adres:

Postcode + Plaats:

Naam Kind:

Naam gastouder:

Graag terugsturen naar:

**Gastouderbureau de Vlinder**

Ovv Oudercommissie Gastouderbureau

Hoogstraat 112

5061 EZ Oisterwijk

## HOOFDSTUK 6 KLACHTEN

De Vlinder doet uiteraard haar uiterste best om de opvang zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat er een verschil van mening ontstaat tussen ouders en de Vlinder, een personeelslid en de Vlinder en ouders en een personeelslid over de opvang van de kinderen. In deze klachtenprocedure leest u hoe u een klacht kunt indienen.

### 6.1 Wanneer een klacht indienen?

Indien u een klacht heeft kunt u als ouder terecht bij het hoofd van de Vlinder óf bij De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Meer informatie is te vinden op hun site [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Onze voorkeur gaat er naar uit om eerst samen te kijken of we een gepaste oplossing voor uw klacht kunnen vinden. Het is vaak het beste om de klacht eerst te bespreken met degene tegen wie de klacht zich richt. Misschien kunt u in een gesprek tot een oplossing komen. Als u het moeilijk vindt om een gesprek aan te gaan kunt u altijd de hulp inroepen van een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld een andere (gast)ouder, een vriend(in) of familielid.

### 6.2 Hoe kunt u een klacht indienen via de Vlinder?

U kunt uw klacht, binnen 14 dagen na constatering, schriftelijk en deugdelijk gemotiveerd indienen bij De Vlinder, Hoogstraat 112, 5061 EZ Oisterwijk. Deze brief kan niet anoniem gestuurd worden, aangezien er dan niet tot behandeling van de klacht over kan worden gegaan.

#### Vermeldt u in ieder geval:

- Uw naam, adres, woonplaats;
- Naam gastouder;
- Periode waarop de betaling betrekking heeft;
- Bedrag waarop de klacht betrekking heeft;
- Omschrijving van de klacht.

Óf u kunt ons [klachtenformulier](#) downloaden van onze site [www.de-vlinder.nl](http://www.de-vlinder.nl). Deze is te vinden onder het kopje 'links&downloads'.

### 6.3 Waarover kunt u een klacht indienen?

#### ***Klachten over uw vastgelegde persoonlijke gegevens***

Op het vastleggen van persoonsgegevens is de Wet op de Bescherming van Persoonsgegevens (WBP) van toepassing. Klachten kunnen worden gestuurd naar [info@de-vlinder.nl](mailto:info@de-vlinder.nl). Klachten kunnen ook schriftelijk worden gericht aan: De Vlinder, Hoogstraat 112, 5061 EZ Oisterwijk. U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van uw klacht.

#### ***Klachten over de functionaliteit van de Vlinder***

Indien u klachten heeft over de werking en/of de kwaliteit van de site, meldt u dit via [info@de-vlinder.nl](mailto:info@de-vlinder.nl). Klachten kunnen ook schriftelijk worden gericht aan: De Vlinder, Hoogstraat 112, 5061 EZ Oisterwijk. U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van uw klacht.

### ***Klachten over onze gastouder(s) van de kinderen***

Ouders die klachten hebben over de gastouders van de kinderen van de Vlinder kunnen dit melden via [info@de-vlinder.nl](mailto:info@de-vlinder.nl) of schriftelijk t.a.v. de Vlinder, Hoogstraat 112, 5061 EZ Oisterwijk. U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van uw klacht.

Klachten over personen dienen zorgvuldig te worden opgesteld. In geval van een strafbaar feit, zoals geweld, seksuele intimidatie of seksueel misbruik wordt te allen tijde melding gedaan bij de politie en/of vertrouwenspersoon van de onderwijsinspectie (zoals omschreven in de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling). Na een gegronde klacht over een gastouder wordt desbetreffende gastouder ontdaan van haar functie bij de Vlinder, waarvan melding wordt gemaakt aan betrokkene. Na een nader onderzoek kan de blokkering eventueel weer ongedaan worden gemaakt.

### ***Klachten over de ouders***

Gastouders die van mening zijn dat zich onrechtvaardigheden hebben voorgedaan tijdens de kinderopvang hebben de mogelijkheid hiervan melding te maken. Dit kunnen opmerkingen/klachten zijn op het terrein van: onacceptabele omstandigheden, gevaarlijke situaties, financiële problemen, seksuele intimidatie, etc. Deze klacht kan gestuurd worden naar [info@de-vlinder.nl](mailto:info@de-vlinder.nl) of het kan ook schriftelijk t.a.v. de Vlinder, Hoogstraat 112, 5061 EZ Oisterwijk. U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van uw klacht. Na een klacht over een ouder wordt de desbetreffende persoon niet meer toegelaten in de opvang via de Vlinder. Na een nader onderzoek kan dit weer ongedaan worden gemaakt.

### ***Klachten over administratieve afhandeling van een incasso of betalingsafrekening***

Afhankelijk van de gekozen betalingswijze kunnen er zich fouten voordoen in de administratieve en/of financiële afhandeling. Dergelijke klachten meldt u via [info@de-vlinder.nl](mailto:info@de-vlinder.nl) of schriftelijk t.a.v. de Vlinder, Hoogstraat 112, 5061 EZ Oisterwijk. U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van uw klacht.

### ***Klachten over de afhandeling van klachten***

Ondanks onze procedures die gericht zijn op een adequate afhandeling van klachten kan het ook bij De Vlinder voorkomen dat u niet tevreden bent over de afhandeling. Dit kan betrekking hebben op snelheid, uitspraak, vervolgacties, etc.

In alle gevallen waar u van mening bent dat een klacht niet juist of snel genoeg is afgehandeld kan dit worden gemeld via [info@de-vlinder.nl](mailto:info@de-vlinder.nl) of schriftelijk t.a.v. de Vlinder, Hoogstraat 112, 5061 EZ Oisterwijk. U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van uw klacht.

Alle klachten die betrekking hebben op de normale gebruikelijke wijze waarop de Vlinder binnengekomen klachten behandelt en afhandelt, worden door het management/directie behandeld. Deze melding dient te voorzien in de volgende gegevens:

- categorie van de eerdere klachtmelding;
- overzicht van data waarop aandacht voor de klacht is gevraagd;
- eventuele reacties van u en de Vlinder;
- waarom u niet tevreden bent over de afhandeling.

Nadat de directie van Gastouderbureau De Vlinder de klacht heeft behandeld is verdere behandeling door de Vlinder niet meer mogelijk.

#### **6.4 Wat gebeurt er met uw klacht?**

Zodra de Vlinder uw mail/brief heeft ontvangen, krijgt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Ook degene over wie u een klacht heeft, krijgt een bevestiging en een kopie van uw brief. Als er vragen zijn over uw klacht, dan zal de Vlinder contact met u opnemen.

#### **6.5 Uw klacht wordt ten alle tijden vertrouwelijk behandeld**

De Vlinder neemt contact met u op om te bespreken hoe uw klacht verder zal worden behandeld. Het is mogelijk dat de Vlinder u zal voorstellen om, op basis van vrijwilligheid, een bemiddelingsgesprek te houden met degene tegen wie u een klacht heeft. Een dergelijk bemiddelingsgesprek is een gelijkwaardig gesprek tussen u en degene tegen wie uw klacht zich richt, onder leiding van een medewerker van de Vlinder. Deze zorgt er voor dat het gesprek goed verloopt en dat beide partijen hun mening voldoende naar voren kunnen brengen. U hebt het recht om een vertrouwenspersoon mee te nemen naar het gesprek. Aan het eind van het bemiddelingsgesprek wordt een kort verslag gemaakt. Dit verslag wordt ondertekend door alle aanwezigen. U bent niet verplicht om met een voorstel tot een bemiddelingsgesprek akkoord te gaan.



## HOOFDSTUK 7 CONTACTGEGEVENS

### Algemeen

#### **Gastouderbureau de Vlinder**

Hoogstraat 112  
5061 EZ Oisterwijk  
013-5299010  
[info@de-vlinder.nl](mailto:info@de-vlinder.nl)

Tamara van de Ven Taken: Eigenaar en oprichtster Gastouderbureau de Vlinder feb 2007  
Beleidsbepaling en protocollen  
Facturatie en urenverwerking  
Planning  
Verzorgt huisbezoeken  
Administratie  
Contact: 013-5299010  
[tamara@de-vlinder.nl](mailto:tamara@de-vlinder.nl)  
Werkdagen: Maandag t/m vrijdag

Koen Hendriks Taken: Mede-eigenaar Gastouderbureau de Vlinder vanaf jan 2010  
Eerste contactpersoon voor ouders en gastouders  
Verzorgt huisbezoeken  
Belastingadvies  
Contact: 06-57332120/ 013-5299010  
[koen@de-vlinder.nl](mailto:koen@de-vlinder.nl)  
Werkdagen: Maandag t/m vrijdag

Mäggy Verhagen Taken: Ondersteuning Facturatie en urenverwerking  
Ondersteuning planning  
Administratie  
Contact: 013-5299010/ 06-23228899  
[maggy@de-vlinder.nl](mailto:maggy@de-vlinder.nl)  
Werkdagen: Maandag, dinsdag, donderdag

Ans van de Ven Taken: Ondersteuning administratie  
Werkdagen: Woensdagmiddag

**LRK**  
Gastouderbureau de Vlinder 997832630

## HOOFDSTUK 8 TOT SLOT

Alle bij de Vlinder werkzame gastouders onderschrijven het voorgaande beleidsplan. Dit beleidsplan vormt de basis voor een vertrouwde opvang van uw kind(eren).

De Vlinder vindt het belangrijk dat ouders tevreden zijn over het beleid van de organisatie. Betrokkenheid van ouders bij alles wat met hun kinderen te maken heeft staat bij ons hoog in het vaandel. Bijvoorbeeld via de oudercommissie kunnen de ouders meedenken over het beleid van de Vlinder en daarnaast wordt het zeer gewaardeerd als ouders open staan voor de evaluaties welke worden georganiseerd door de Vlinder over de gastouder(s) van uw kind en de organisatie in het algemeen. Hierdoor is het mogelijk om onze diensten verder te kunnen blijven ontwikkelen en te verbeteren. Hartelijk dank hiervoor!

Met vriendelijke groet,

Team de Vlinder