



Informatie voor Vraagouders

Beste ouder(s)/ verzorger(s),

WELKOM BIJ HOERA GASTOUDEROPVANG! Fijn dat u interesse heeft.

Hoera is als organisatie al meer dan 35 jaar actief in de kinderopvang. Inmiddels hebben we locaties in de gemeentes Leudal, Nederweert, Peel en Maas en Weert.

We willen ouders graag maximaal tegemoet komen in hun vraag naar passende kinderopvang; daarom zijn we in 2015 ook gestart met gastouderopvang. Deze kleinschalige, flexibele vorm van kinderopvang vormt een mooie aanvulling op wat we al aanbieden.

Hoera gastouderopvang is een geregistreerd gastouderbureau; u vindt ons terug in het landelijk register kinderopvang (LRK). Als u de gastouderopvang van uw kind(eren) via ons laat lopen, bent u verzekerd van de tegemoetkoming in de kosten via de belastingdienst (www.toeslagen.nl).

Past gastouderopvang goed bij uw persoonlijke situatie? Leest u de informatie eens rustig door en laat het ons weten als u nog vragen heeft. Of retourneer het ingevulde inschrijfformulier. Een van onze bemiddelingsmedewerkers neemt dan zo spoedig mogelijk contact met u op.

Wat kunnen wij u als ouder bieden?

- deskundige en persoonlijke begeleiding door de bemiddelingsmedewerkers
- administratieve ondersteuning
- pedagogische ondersteuning
- groot netwerk van partnerorganisaties
- workshops en trainingen
- een laagdrempelige organisatie met persoonlijk contact
- mogelijkheid bij Hoera kindercentra eventueel noodopvang of achterwacht te regelen (bij voldoende beschikbaarheid)
- korting op de maandelijkse bureaunkosten indien u al klant bent bij Hoera kindercentra.

Contactgegevens Hoera gastouderopvang

T: 077-358 97 97

E: gastouderopvang@hoerakindercentra.nl

Wij zijn op werkdagen telefonisch bereikbaar via ons Servicepunt. Hier krijgt u rechtstreeks een collega aan de lijn. Zij zullen uw boodschap aannemen en zorgen dat u zo snel mogelijk teruggebeld wordt door de bemiddelingsmedewerker. U kunt ons ook e-mailen. Algemene informatie vindt u ook op onze website www.hoerakindercentra.nl.

De bemiddelingsmedewerkers zijn te bereiken via hun eigen mobiele nummer en via email. Deze gegevens krijgt u van uw bemiddelingsmedewerker bij aanmelding. Voor bemiddelingsmedewerkers is het niet altijd mogelijk uw oproep meteen aan te nemen of te beantwoorden; tijdens huisbezoeken en overlegmomenten willen we graag alle aandacht hier op richten. Spreekt u dan de voicemail in of stuur een e-mail



Voor bemiddelingsmedewerkers is het niet altijd mogelijk uw oproep meteen aan te nemen of te beantwoorden; tijdens huisbezoeken en overlegmomenten willen we graag alle aandacht hierop richten. Spreekt u dan de voicemail in of stuurt u een berichtje.

Hoe werkt Hoera gastouderopvang?

Als u er voor kiest de opvang van uw kinderen via Hoera gastouderopvang te laten lopen, willen we een aantal zaken goed regelen. Ondermeer om alles voor de belastingdienst goed in orde te hebben, zodat u verzekerd bent van de tegemoetkoming in de kosten voor kinderopvang (kinderopvangtoeslag) via www.toeslagen.nl.

Nieuwe gastouder

Indien wij voor uw opvangvraag een geheel nieuwe gastouder moeten werven, of als u zelf een gastouder heeft gevonden die nog niet als gastouder geregistreerd staat, zal er eerst een keuring door de GGD plaatsvinden.

Dit is onderdeel van de officiële registratie in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK). Alleen indien uw gastouder een LRK registratienummer heeft, kunt u via www.toeslagen.nl een tegemoetkoming aanvragen in de kosten van de opvang (kinderopvangtoeslag).

De gemeente heeft 10 weken de tijd om deze GGD keuring en beoordeling van de aanvraag, uit te voeren. Meestal zal een gemeente de aanvraag sneller verwerken maar het kan voorkomen dat de gastouder zo lang moet wachten voordat ze kan starten met het opvangen van kinderen.

Houdt u hier rekening mee!

Als de GGD inspectie op alle onderdelen positief is, zal de gemeente de gastouder inschrijven in het Landelijk Register Kinderopvang (www.landelijkregisterkinderopvang.nl).

De gastouder krijgt dan een LRK registratienummer. Dit is voor u als vraagouder belangrijk bij het aanvragen van kinderopvangtoeslag.

Als vraagouder ondertekent u een contract met Hoera gastouderopvang en een met de gastouder. De opvang kan nu starten.

Al geregistreeerde gastouder

- Heeft u een gastouder die reeds ingeschreven staat bij Hoera gastouderopvang dan kan de opvang vrijwel direct van start gaan. U tekent zelf de overeenkomst met Hoera gastouderopvang. En u tekent het contract met de gastouder (zie ook Contracten).
- Heeft u een gastouder die wel al als gastouder geregistreerd staat, maar bij een ander bemiddelingsbureau, dan kunt u de opvang laten doorlopen bij dit bureau totdat de gastouder (ook) bij Hoera gastouderopvang ingeschreven staat. Uw gastouder dient namelijk nog een overeenkomst met Hoera gastouderopvang af te sluiten. En ook dient de gastouder geregistreerd te worden als gastouder bij Hoera gastouderopvang.

Vormen van gastouderopvang

Bij Hoera gastouderopvang kunt u terecht voor verschillende vormen van opvang. De meest reguliere vorm van gastouderopvang is die waarbij kinderen worden opgevangen in het huis van de gastouder. Bij de gastouder kunnen ook kinderen uit andere gezinnen opgevangen worden.



Een heel andere vorm van opvang is **gastouderopvang aan huis**, waarbij de gastouder in uw eigen huis op uw eigen kind(eren) komt passen. Dit mag maximaal 3 dagen per week. U bent verplicht het minimum loon te betalen inclusief vakantiegeld. Hierdoor is dit financieel vaak alleen aantrekkelijk bij de opvang van 2 of meer kinderen uit een gezin. Ook heeft de gastouder recht op vakantiedagen en gedeeltelijke doorbetaling bij ziekte.

Noodopvang of achterwacht

Wanneer uw gastouder plotseling of voor langere tijd uitvalt, kunnen wij met u meedenken en samen op zoek gaan naar mogelijke oplossingen. Een vervangende gastouder of een plekje op een van onze locaties behoort dan tot de mogelijkheden. Dit kan natuurlijk alleen als er een plekje beschikbaar is. Voor incidentele/tijdelijke opvang op een van onze locaties moet er door u als ouder/verzorger een aparte overeenkomst worden afgesloten.

Contracten

Als alles in kannen en kruiken is, kunnen het contract tussen gastouder en vraagouder, en eventuele aanvullende documenten (denk aan huisregels van de gastouder, ziekteprotocol, protocol veilig slapen, toestemmingsverklaring omtrent vervoer, foto's, enz.) getekend worden. We vinden het belangrijk dat de bemiddelingsmedewerker hierbij aanwezig is op de opvanglocatie. Zo kunnen eventuele vragen meteen beantwoord worden.

Urenregistratie

De gastouder voert digitaal de opvanguren in. De ingediende uren worden aan u als vraagouder gefactureerd. Wij hebben hiervoor een urenverwerkingssysteem: Portabase. U krijgt als vraagouders een melding in uw mailbox met daarin de vraag om de uren goed te keuren.

U kunt de urenregistratie vervolgens goedkeuren of afkeuren. Bij afkeuren, moet er een reden vermeld worden en krijgt de gastouder hierover bericht. Bij goedkeuren, worden de uren verwerkt en ontvangt u binnen 48 uur een digitale factuur.

Kosten

Voor de bemiddeling in de gastouderopvang betaalt u maandelijks bureaunkosten. De actuele bedragen vindt u op onze website www.hoerakindercentra.nl.

Daarnaast betaalt u aan de gastouder een uurtarief, dat zij zelf vrij kan bepalen.

Gastouders zullen hierbij in de praktijk wel meestal rekening houden met de grens die de overheid jaarlijks vaststelt voor het uurtarief, voor wat betreft tegemoetkoming in de kosten voor kinderopvang (www.toeslagen.nl).

De bemiddelingsmedewerker kan u verder informeren over de kosten en mogelijkheden.

Betaling

Nadat de uren zijn goedgekeurd krijgt u de factuur in uw mailbox. Betalen gaat via Accept Email óf Automatische Incasso (u maakt hierin van tevoren een keuze).

Bij Accept Email krijgt u, na het goedkeuren van de uren, de factuur in de mailbox. Om te betalen klikt u op de knop betaal nu of het logo. Dan komt u op de betaalsite. Het voordeel van Accept Email is dat de bedragen vrijwel direct bij ons op de rekening staan, zodat wij ook snel kunnen doorboeken naar de gastouder.

Indien u wilt betalen via Automatische Incasso, machtigt u Hoera vooraf om maandelijks het verschuldigde bedrag van uw rekening af te schrijven. Nadat u de uren van de gastouder geaccordeerd heeft, hebt u dan verder geen omkijken naar de betaling.



Wijzigingen

Heeft u wijzigingen in uw situatie, die betrekking hebben op de kinderen of uw gezinssituatie, dan dient u Hoera gastouderopvang altijd zo snel mogelijk op de hoogte te stellen (denk bv. aan verhuizing).

Bij het wijzigen van het aantal uren opvang van uw kind(eren), het uurtarief of indien er een broertje of zusje bij komt, maakt Hoera gastouderopvang een aangepast contract tussen u en de gastouder.

Voor nieuwe kinderen wordt er een nieuw contract gemaakt. Het contract tussen u en ons als gastouderbureau is al getekend en hoeft niet nogmaals getekend te worden.

Aanvraag kinderopvangtoeslag

Het aanvragen van kinderopvangtoeslag gaat via www.toeslagen.nl.

Hier voert u uw persoonlijke gegevens in en de gevraagde informatie over uw kinderen, de gastouder en de opvang. Wijzigingen kunt u heel eenvoudig doorgeven via de kinderopvangtoeslag app van de belastingdienst.

Over het algemeen wordt u op de site en in de app "als vanzelf" door de aanvraag heen geholpen. Mocht u er toch niet zelf uitkomen, neemt u dan contact op met ons Servicepunt. In de meeste gevallen kunnen zij u verder helpen.

Contactmomenten

Het eerste contact dat u met Hoera gastouderopvang heeft, is waarschijnlijk de aanvraag van informatie bij ons Servicepunt.

Dan volgt er een gesprek met een van onze bemiddelingsmedewerkers waarin we inventariseren wat uw wensen ten aanzien van de gastouderopvang zijn. Aan de hand hiervan gaan wij een gastouder voor u zoeken.

Als wij denken een geschikte gastouder gevonden te hebben, gaat u bij deze gastouder op bezoek om te kijken of u vertrouwen kunt stellen in de gastouder en de opvanglocatie.

Als u en de gastouder overeen kunnen komen, plannen we een koppelingsgesprek. Het koppelingsgesprek is het gesprek dat u voert met uw bemiddelingsmedewerker en de gastouder waarin de officiële papieren rondom de opvang getekend worden; het contract tussen gastouder en vraagouder, en eventuele aanvullende documenten (denk aan de toestemmingsverklaring omtrent vervoer, foto's, enz.). En we bespreken de belangrijke zaken, zoals opvoedkundige thema's, specifieke aandachtspunten en wensen, de kinderopvangtoeslag en eventuele opmerkingen/ vragen.

Minimaal 2 keer per jaar bezoekt een bemiddelingsmedewerker de opvanglocatie van uw gastouder om controle uit te voeren.

Met u als vraagouders vinden er op gezette tijden evaluaties plaats.

Evaluaties

Enkele weken na aanvang van de opvang wordt met u als vraagouders de eerste evaluatie gehouden. Vervolgens evalueren wij de opvang steeds eenmaal per jaar. Dit doen we in eerste instantie telefonisch; we bellen u om een aantal vragen door te nemen. Komt het telefoontje op dat moment niet uit, vragen wij of we de lijst mogen mailen of op een ander tijdstip terug kunnen bellen.

De gegevens worden bij ons verwerkt en indien nodig neemt de bemiddelingsmedewerker contact op met u of met de gastouder. Indien gewenst doen we dit anoniem. Het is ook mogelijk om een afspraak te maken met u als ouder, de gastouder en de bemiddelingsmedewerker. Als hier behoefte aan is, of u wilt tussentijds een extra gesprek met de bemiddelingsmedewerker, dan kunt u dit altijd kenbaar maken.



Social media

De gastouder mag natuurlijk niet zomaar alles op je Facebook/ Instagram/ Twitter, enz. plaatsen.

Hoera gastouderopvang verwacht van haar gastouders dat zij zich verantwoordelijk en representatief gedragen, ook op social media. Daaronder verstaan we onder andere:

- geen kwetsende uitlatingen, in welke vorm dan ook (denk aan geloofsovertuigingen, sekse, culturele achtergrond, afkomst, enz.)
- geen persoonlijke/ vertrouwelijke informatie van vraagouders en/ of hun kinderen
- geen seksuele getinte opmerkingen, foto's of andere uitingen
- geen negatieve uitingen over of tegen vraagouders en/ of hun kinderen
- geen negatieve uitingen over of tegen Hoera gastouderopvang
- geen aanstootgevende foto's of teksten van zichzelf
- geen foto's waar kinderen (gedeeltelijk) bloot op te zien zijn (bv in de zomer in badje)
- geen foto's van kinderen zonder toestemming van de ouders; hier hebben wij een toestemmingsformulier voor.

Van u als vraagouder vragen wij om op eenzelfde verantwoordelijke en representatieve manier om te gaan met social media ten opzichte van de gastouder.

Kindaantallen

Gastouderopvang is een vorm van kleinschalige opvang waarbij maximaal 6 kinderen tegelijk mogen worden opgevangen. Dit aantal is bovendien ook aan leeftijdscategorieën gebonden.

Deze zijn als volgt:

Een gastouder mag maximaal 6 kinderen opvangen op het zelfde moment:

waarvan niet meer dan 5 onder de 4 jaar,

waarvan niet meer dan 4 onder de 2 jaar,

waarvan niet meer dan 2 onder de 1 jaar.

De eigen kinderen van de gastouder (tot 10 jaar) tellen ook mee.

Oudercommissie

Het doel van de oudercommissie is ouders de gelegenheid te geven om mee te praten en denken over belangrijke thema's rondom de opvang.

De oudercommissie geeft gevraagd en ongevraagd advies. Zoals bij het aanpassen van de werkwijze, veranderingen in het pedagogisch beleidsplan en met betrekking tot het cursusaanbod. Ook kan de oudercommissie ondersteunen bij het organiseren van activiteiten.

Wij nodigen vraagouders van harte uit om hieraan deel te nemen. Heeft u interesse?

Meldt u dit dan svp bij uw bemiddelingsmedewerker. Het is altijd mogelijk een keer vrijblijvend deel te nemen aan een bijeenkomst van de oudercommissie.

Klachtreglement Hoera gastouderopvang

De medewerkers en gastouders van de stichting Hoera kindercentra doen hun uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zien.

Bent u ergens toch niet tevreden over, gaat u dan in gesprek met de direct betrokkene: als het om de opvang zelf gaat, dan is dit in eerste instantie de gastouder.

Het is voor iedereen het prettigst om een klacht zo snel mogelijk te bespreken en af te handelen.



Komt u er samen niet uit dan kunt u altijd terecht bij de bemiddelingsmedewerkster, de leidinggevende van Servicepunt Hoera of de directeur van Hoera. Desgewenst kan er bij het "Klachtenloket Kinderopvang" gevraagd worden om advies en/of bemiddeling. Of er kan een klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie. Op onze website vindt u hierover meer informatie.

info@klachtenloket-kinderopvang.nl
[0900-1877](tel:0900-1877)

Ten slotte

Wij verwachten u met bovenstaande informatie een goed beeld te hebben gegeven over de gastouderopvang bij Hoera. Uiteraard kunt u ons altijd bellen of mailen voor meer informatie of een persoonlijk gesprek, we maken graag een afspraak.