

nanny in het noorden

Pedagogische beleid

Inhoudsopgave

1. Pedagogische basis

1.1 Kernwaarden

1.2 Visie

1.3 Pedagogische doelen

I Emotionele veiligheid

II Persoonlijke competentie

III Sociale competentie

IV Normen en waarden

2. Kwaliteitseisen nanny en omgeving

2.1 Verantwoordelijkheden

2.2 Selectieprocedure

2.3 Pedagogische begeleiding

2.4 Opvangomgeving

2.5 Aantal kinderen en achterwacht

3. Borging kwaliteit

3.1 Kwaliteitstoetsing

3.2 Oudercommissie

3.3 Klachtenregeling

3.4 Verzekeringen

3.5 Privacy

1. Pedagogische basis

1.1 Kernwaarden

Nanny in het Noorden is een gastouderbureau speciaal voor nanny-bemiddeling. Wij zijn gevestigd in Heerenveen en werkzaam in Friesland, Groningen en regio Meppel. Wij voorzien in kinderopvang waarbij de nanny in de woning van de ouders opvangt. Door onze kleinschaligheid scheppen wij een vertrouwde en professionele omgeving voor het verbinden en bemiddelen tussen ouders en nanny. Wij streven naar het vinden van gekwalificeerde, professionele en betrouwbare nanny's die optimaal bij de betreffende gezinscultuur passen. Gedurende de opvang krijgen onze nanny's handvatten van ons die haar stimuleren om een belangrijke rol te spelen in de opvoeding en de ontwikkeling van het kind, zoals de Wet Kinderopvang dat beoogt.

Onze drie pijlers zijn:

- * Stabiliteit en pedagogisch maatwerk bieden aan kinderen en ouders;
- * Werken in de kinderopvang is een vak;
- * De opvanglocatie, de woning van de ouders, is veilig en gezond.

1.2 Visie

Het opvangen van kinderen van anderen is een grote verantwoordelijkheid. Kinderen zijn kwetsbaar en kostbaar en afhankelijk van anderen op hun weg van uniek kind naar unieke volwassene. Als de ouders aan het werk zijn dragen zij de opvoeding tijdelijk over aan een nanny. Nanny in het Noorden vindt het voor kinderen belangrijk dat deze nanny betrouwbaar is en dat kinderen zich veilig en vertrouwd voelen bij haar. Op die manier kan er een goede band worden opgebouwd waarin de kinderen zich verder kunnen ontwikkelen. Daarnaast vinden wij een duidelijke opvoedingslijn en een herkenbaar dagritme/weekritme belangrijk voor het opgroeiende kind. Uit onze ervaring weten wij dat veel kinderen hier heel goed bij gedijen tijdens de nanny-opvang.

De nanny-opvang waarin Nanny in het Noorden bemiddelt is meer dan een gewone oppas. Natuurlijk is het tijdens de nanny-opvang heel belangrijk voor de kinderen dat er goed op hun gepast wordt in de zin van "op de gezondheid en fysieke veiligheid van de kinderen letten". Naast deze primaire zorgtaak is het belangrijk dat er voor de kinderen tijdens de opvangdagen een emotioneel veilige omgeving wordt geboden, dat kinderen tijdens de opvang gestimuleerd worden in hun unieke ontwikkelingslijn en dat de opvoeding in de zin van "het overdragen van normen en waarden" doorgaat als de ouders aan het werk zijn. De rol die de nanny hierin naar de kinderen toe vervult, is in deze formele vorm van opvang niet vrijblijvend, ook al vindt de opvang plaats in de thuissituatie van het kind. Elk gezin heeft zijn eigen opvoedstijlen en pedagogische inzichten. De nanny sluit hierbij aan, maar brengt ook eigen inzichten en handswijzen mee. De nanny-opvang wordt daarbij verzorgd binnen de kaders van de visie van Nanny in het Noorden, rekening houdend met de wensen en richtlijnen van de ouders.

1.3 Pedagogische doelen

Nanny in het Noorden werkt met de volgende vier pedagogische basisdoelen, zoals ook is vastgelegd in de Wet Kinderopvang.

I Emotionele veiligheid

De nanny schept een *veilige en vertrouwde opvangomgeving* voor het kind waarbij emotionele veiligheid voorop staat. Voor kinderen is het van groot belang dat ze zich veilig en geborgen voelen. Een veilige basis, een 'thuis' waar kinderen zichzelf kunnen zijn. Met deze basis kunnen ze zich ook ontwikkelen op andere vlakken. De kinderen moeten zich ook op hun gemak voelen bij de nanny. De nanny kan ze dit gevoel geven door de kinderen te accepteren zoals ze zijn en ze te waarderen. Door elk kind voldoende aandacht te geven leert de nanny het kind beter kennen en kan zij beter inspelen op de behoeften van het kind. Dit is vooral van belang in de kennismakingsfase en in de wenperiode. Daarnaast krijgt het kind de kans om in het eigen tempo te wennen aan de nanny. Ouders spelen hierin ook een belangrijke rol. Een open communicatie en het afstemmen, bespreken en overdragen van belangrijke zaken tussen ouders en nanny draagt bij aan een goede fundering. Het kind moet zich tijdens de opvang vrij kunnen voelen om emoties, zoals verdriet, boosheid en blijdschap te tonen en te delen met de nanny. Het is voor de nanny ten strengste verboden om lichamelijke straffen te hanteren, dan wel verbaal geweld te gebruiken. Nanny's dienen rustig en consequent te handelen. Belonen en straffen dienen volgens de gemaakte afspraken met de ouders plaats te vinden.

In de praktijk

- Plan voor de eerste werkdag een *meedraai-afspraken*. Elk gezin heeft eigen gezinsrituelen. Door de meedraai-afspraken kan de nanny hier gemakkelijk mee kennismaken. Rituelen geven de kinderen een gevoel van veiligheid en emotionele steun. Bijvoorbeeld tijdens de maaltijd, zoals de jongste mag op schoot als ze is uitgegeten of op dinsdag zijn er tosti's. Een gezin heeft vaak ook slaaprituelen en afscheidsrituelen, bijvoorbeeld een liedje zingen voor het slapengaan en de deur op een kier of een kus en een knuffel geven aan ouders voor het weggaan. De nanny kan zulke rituelen vervolgens meenemen in de opvang.
- De nanny en ouders blijven zaken op elkaar *afstemmen* en met elkaar bespreken. Hierdoor ervaren de kinderen duidelijkheid en continuïteit. Dit vertaalt zich in emotionele veiligheid. Nanny in het Noorden verschaft voor aanvang van de opvang een overdrachtschrift, een eenvoudig maar zeer doeltreffend middel hiervoor. Sommige ouders en nanny's kiezen er in de praktijk voor om te e-mailen of te whatsappen. Mondelinge overdracht kan bij aanvang of aan het einde van de opvangdag.

II Persoonlijke competentie

Kinderen moeten de gelegenheid krijgen tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties. Met het begrip 'persoonlijke competenties' worden persoonskenmerken, zoals bijvoorbeeld: zelfstandigheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit bedoeld. De persoonlijke competenties stellen een kind in staat om verschillende situaties of problemen adequaat aan te pakken en zich goed aan te passen aan veranderende omstandigheden. In de leeftijd van 0 tot 13 jaar maken kinderen belangrijke ontwikkelingen door. Hun leefwereld wordt steeds groter: van afhankelijke zuigeling en peuter wordt het een zelfstandig kind. Ieder kind is daarbij uniek en ontwikkelt zich op eigen wijze en in eigen tempo. De nanny sluit hierop aan en stimuleert het kind in zowel de lichamelijke ontwikkeling, de verstandelijke ontwikkeling als de emotionele ontwikkeling. Bij jonge kinderen is spel een van de belangrijkste middelen om greep te krijgen op hun omgeving. Juist in het ontspannen spelen en in de vrije omgang met anderen leren zij voortdurend nieuwe vaardigheden en competenties.

Zelfstandigheid ontwikkelen is erg belangrijk voor kinderen, ook voor de kleintjes. Voor baby's kan dat betekenen dat zij in slaap leren vallen zonder dat zij door een volwassene in slaap gewiegd moeten worden. Bij peuters kun je denken aan zelf leren aankleden, eten met bestek, de trap oplopen of zelf antwoorden op een vraag. Bij kleuters is dit bijvoorbeeld leren fietsen zonder zijwieltjes of je naam leren schrijven. En voor oudere kinderen betekent dat zelfstandig naar school fietsen en zelf een eitje leren bakken tijdens de lunch. Deze weg naar zelfstandigheid is een weg waarin veel geoefend moet worden en waarbij de nanny, hoe goed bedoeld ook, niet gelijk moet ingrijpen. De rol van een nanny is dat zij de kinderen aanmoedigt: "Zet hem op", "Dit gaat al veel beter dan de eerste keer", "Wat knap dat je dat al kan, dat gaan we zo aan pappa en mamma vertellen". In sommige gevallen is emotionele veiligheid belangrijker dan zelfstandigheid: als een kleuter ziek is, is het fijn dat het kind wordt geholpen met het aantrekken van de pyjama en mag een kleuter best water uit een tuitbeker drinken als hij daarom vraagt.

Inschatten van de eigen grenzen hoort ook bij het ontwikkelen van persoonlijke competentie. Het is daarbij van belang van de nanny ingrijpt als het kind zijn eigen grenzen nog niet goed kan inschatten: "Ik wil zonder zwembandjes zwemmen". De nanny kan hierop reageren met: "Ik heb gehoord dat het heel goed gaat op zwemles, maar je kunt je bandjes pas af als je je zwemdiploma hebt gehaald."

Ontdekken van de expressieve kant is daarnaast ook onderdeel van het ontwikkelen van de persoonlijke competentie. In de meeste woningen zijn er genoeg middelen aanwezig om hiermee aan de slag te gaan. Als dat niet zo is kan de nanny ouders hierop attenderen en eventueel vragen of zij iets hiervan kunnen aanschaffen. De meeste ouders zullen hier zeker voor openstaan in het licht van de ontwikkeling van hun kind.

In de praktijk

- Een baby is nog heel erg georiënteerd op zijn eigen huis. Toch is het ook voor een baby, niet alleen voor de frisse lucht maar ook in het kader van exploratie, goed om dagelijks even een uitstapje te maken. Al is het alleen even naar de brievenbus of gewoon een klein ommetje met de kinderen. Daarbij kan de nanny dingen benoemen die ze tegenkomen: een vogel in de lucht, een kat die de straat oversteekt. Dit stimuleert *de bewustwording en de verbale ontwikkeling*.
- Met oudere kinderen kan de nanny uitdagendere uitstapjes maken. Na overleg met de ouders kan op de fiets een speeltuintje/park elders worden bezocht. Kinderen leren dan een nieuwe omgeving kennen en zullen vragen stellen: Waarom is hier ook een school? Leven er wolven in dit park? Het is belangrijk om serieus in te gaan op vragen door in ieder geval antwoord te geven op de vraag. Bijvoorbeeld "In sprookjes bestaan wolven wel en in verre landen ook". De nanny kan het kind aanmoedigen om vragen te blijven stellen door aan te geven dat het een goede vraag is. Sommige kinderen zijn wat introverter, de nanny kan dan zelf vertellen over de omgeving en vragen stellen aan het kind: "Welk seizoen vind je het mooist?" "Waarom?". Zo worden kinderen gestimuleerd om de omgeving in zich op te nemen en beter te begrijpen.
- Het is leuk en leerzaam om kinderen hun expressieve kant te laten ontdekken. Bijvoorbeeld door:
 - o *Verven en tekenen*: Bij jonge kinderen zal dit "krassen" en "strepen" zijn, toch is het goed om het resultaat te prijzen ook al is het nog niet "iets". Bij oudere kinderen kun je een opdracht geven, maar het is leuk om veel vrije ruimte over te laten aan het kind zelf. Er kan verschillende soorten verf of tekenmateriaal worden gebruikt. Bij heel jonge kinderen bijvoorbeeld vingerverf, bij oudere kinderen waterverf of plakkaatverf.

- *Dansen, zingen, musiceren*: Jonge baby's zullen al reageren op muziek. Je kunt het kind op de arm nemen en meebewegen op de muziek. Oudere kinderen krijgen echt al een voorkeur voor muziek en een eigen stijl. Eventueel kun je de kinderen daarbij attributen geven als een tamboerijn of trommel. Je kunt de kinderen ook uitdagen door eens een directiestokje te geven waarmee ze zich als uit kunnen leven op klassieke muziek. Probeer erachter te komen wat kinderen leuk vinden om naar te luisteren. Dit kun je doen door zelf reacties te observeren als je een nieuw muziekje opzet of bij de ouders of kinderen zelf hiernaar te vragen.
- *Toneelspelen/drama*: Heel jonge kinderen vinden een handpopje van een diertje heel uitdagend en nieuwsgierig. Hiervoor kun je ook een gewone knuffel gebruiken. Bij peuters en kleuters is poppenkast een leuk spel. Daarbij kun je eerst zelf achter de bank met knuffels of handpoppen een zelfbedacht scenario opvoeren. Sommige kinderen vinden het leuk om de rol als poppenspeler over te nemen. Stimuleer dit en geef ze de kans om dit over te nemen. Leuk om dit voor de ouders nog eens op te voeren als zij na de werkdag thuiskomen.
- *Knutselen, kleien, frutselen en frobelen*: De meeste kinderen vinden het heerlijk als je hier samen tijd voor maakt. Ouders hebben daarvoor in de praktijk minder tijd. De kinderen zullen genieten van de aandacht. Daarbij leren ze hun eigen kunnen kennen. Hun eigen smaak, stijl en talent.
- *Kinderen te leren zich verbaal uit te drukken*: Bij een baby vraagt de lichamelijke verzorging veel tijd. Tijdens bijvoorbeeld het verschonen kan de nanny met het kind praten: "Voetjes met teentjes, handjes met vingertjes". Baby's reageren hier soms op door te brabbelen. Het is belangrijk deze "kansen" aan te grijpen en hierop te reageren door terug te praten of te brabbelen. Met grotere kinderen zijn de vaste tafelmomenten een geschikte setting om kinderen verbaal uit te dagen: "Hoe was je dag op school? Voor welke activiteit heb je vandaag gekozen? Waarom?" Bij meerdere kinderen in een gezin is het belangrijk om alle kinderen "aan bod" te laten komen, ook de minder verbale kinderen.

III Sociale competentie

Bij de ontwikkeling van sociale competentie gaat het erom hoe het kind *met anderen omgaat* en hoe het kind *zichzelf ziet in relatie tot anderen*. Kinderen krijgen hier naar mate ze ouder worden steeds meer inzicht in. Jonge kinderen zijn nog voornamelijk op hun ouders of verzorgers gericht. Pas in de peuter- en kleutertijd ontstaat er meer aandacht voor leeftijdsgenootjes. Hun wereld wordt groter en dat leidt er toe dat zij zich sociaal steeds verder kunnen ontwikkelen. Zij leren zichzelf beter kennen, ook als persoon, los van het gezin waar zij uit komen. Tijdens het spelen leren zij zich verplaatsen in anderen, ruzies op te lossen en verschillen te overbruggen.

Het ontwikkelen van de sociale competentie moet vooral op een natuurlijke, plezierige manier gebeuren. Het *samen spelen en rekening houden met elkaar* is hierin heel belangrijk. Baby's spelen nog heel weinig interactief/samen, toch kan de nanny er op letten de maxi-cosi bijvoorbeeld zo neer te zetten dat de baby zicht heeft op zijn spelende broertjes en zusjes en de kans krijgt contact te maken, te lachen of geluidjes te maken richting hen. Deze manier van contact maken kan worden aangemoedigd: "Wat zie ik een mooie lach, zwaai maar even naar je zusje". Andersom kan de nanny de oudere kinderen aanmoedigen om contact te maken met hun babybroertje/-zusje: "Geef haar maar even het knisperboekje".

Peuters die samen spelen komen erachter dat speelgoed gedeeld moet worden, bijvoorbeeld als beiden een hele hoge toren willen bouwen met een beperkt aantal blokken. Als nanny is het belangrijk dat je de kinderen dit eerst zelf leert op te lossen en soms moet je even helpen: “Om beurten”, “Jij de gele blokken, zij de rode blokken”. Tijdens het spelen is er volop interactie en als nanny heb je daar een pro-actieve en voorbeeldrol in: de kinderen leren dat je op je beurt moet wachten, dat er regels zijn voor iedereen, dat er soms gewonnen wordt maar dat er ook weleens verloren wordt. Als nanny leer je de kinderen hiermee omgaan door zelf sportief te reageren als je verloren hebt door het kind met de hand te feliciteren: “Jammer dat ik verloren heb, maar gefeliciteerd dat je gewonnen hebt.” Bij het spel buiten zijn er minder strikte regels dan bij bordspelen. Bij het buitenspelen zoals voetbal of trampolinespringen wordt niet alleen de sportieve vaardigheid geoefend in motorische zin maar ook de sportieve vaardigheid in sociaal opzicht. Bij het trampolinespringen zullen de kinderen op hun beurt moeten wachten en een grote broer die met zijn zusje voetbalt zal rekening moeten houden met haar nog fysieke beperkingen. De nanny laat de kinderen zoveel mogelijk zelf spelen en springt in als dat nodig is.

Het *sluiten van vriendschappen* hoort ook bij het ontwikkelen van sociale competentie. Binnen het gezin is vooral sprake van broer-zus relatie of ouder-kind relatie. Wel kan er tijdens de nanny-opvang aandacht besteed worden aan het sluiten van vriendschappen. Bij schoolgaande kinderen kunnen nanny's na schooltijd afspraken maken met speelkameraadjes. Ook voor de peuter kunnen speelkameraadjes overdag uitgenodigd worden. Dit kan een buurkind zijn, een neefje/nichtje, of een jonger broertje of zusje van een speelkameraadje van school. Het is belangrijk om dit te overleggen met ouders als de peuter hier behoefte aan heeft. Daarbij mag het maximaal kinderaantal (zie laatste alinea) per opvanglocatie niet overschreden worden.

In de praktijk

- Met kleuters en oudere kinderen kunnen al echte spelletjes worden gedaan. Bij kleuters begint dit met memory en ganzenbord. Met oudere kinderen zijn spelletjes als kwartetten, rummikub en later scrabble en monopoly bordspelen gezellig aan tafel. Zo stimuleert de nanny het samenspelen en de sociale competentie.
- Het *voorlezen* van boeken passend bij de leeftijd van het kind en het aanknopen van gesprekjes die daaruit voortvloeien kan ook de ontwikkeling van de sociale competentie stimuleren. Voor peuters zijn de boeken Nijntje van Dick Bruna heel geschikt. De verhalen van Nijntje spelen zich veelal af binnen het gezin/familie. Voor kleuters is Jip en Janneke van Annie M.G. Schmidt heel geschikt. Deze verhalen spelen zich af binnen het gezin, maar gaan vooral over de sociale interactie tussen Jip en Janneke. Het gaat over thema's die kleuters in hun eerste vriendschappen en relaties tegenkomen: ruzietjes, ruzietjes bijleggen, anders zijn, omgaan met dieren, omgaan met visite, omgaan met de “winkelmeneer”. Voor schoolgaande kinderen zijn de voorleesboeken van Arend van Dam en Alex de Wolf heel geschikt om zich bewust te worden van hun plaats in de maatschappij. Al deze boeken mogen terecht klassiekers worden genoemd en dagen kinderen uit om vragen te stellen over zichzelf en hun (sociale) omgeving. Bij de meeste gezinnen zijn voldoende boeken aanwezig die aansluiten bij de sociale ontwikkeling van de kinderen. Als dat niet zo is kun je ook vragen naar een abonnement bij de bibliotheek.

IV Normen en waarden

Waarden geven uitdrukking aan de betekenis die mensen hechten aan bepaalde gedragingen of gebeurtenissen. Het zijn ideeën of opvattingen die aangeven hoe belangrijk mensen iets vinden. Normen vertalen de waarden in regels en voorschriften naar de manier waarop mensen zich behoren te gedragen. Normen en waarden spelen een belangrijke rol bij de opvoeding. Wat door iemand belangrijk wordt gevonden, verschilt van cultuur tot cultuur, van gezin tot gezin, van mens tot mens. Een nanny werkt in de thuissituatie van een gezin. Hierdoor draagt ze mede verantwoordelijkheid over de normen en waarden die het gezin hanteert. Het is daarom belangrijk dat ouders en nanny's normen en waarden bespreekbaar maken en op elkaar afstemmen, zoals taalgebruik, omgaan met anderen, respect, veiligheid, hygiëne, godsdienst, feestdagen en vieringen. De nanny heeft samen met de ouders een voorbeeldrol. Verbaal, in haar handelen en met haar houding brengt de nanny haar waarden en normen over op de kinderen. Daarbij houdt ze rekening met het eigene van het kind en luistert ze oprecht naar het kind.

In de praktijk

Het is belangrijk dat de nanny bewust is van het feit dat zij voortdurend normen en waarden overbrengt door haar voorbeeldfunctie. Afstemming met ouders blijft daarin een aandachtspunt. Tijdens de opvang laat de nanny door interactie met het kind of andere kinderen zien hoe het kind zich hoort te gedragen. Bijvoorbeeld door te corrigeren of te belonen.

- Spelenderwijs kan de nanny het aanleren van normen en waarden stimuleren door bijvoorbeeld rollenspellen. Er kan vader-en-moedertje of jufje worden gespeeld met de kinderen, om zo de kinderen bewust te maken van hoe zij omgaan met deze normen en waarden.
- De nanny houdt het gesprek open met het kind, door bijvoorbeeld uit te leggen aan het kind waarom iets wel of niet mag. Daarbij benoemt de nanny wat wel kan of mag, om zo gewenst gedrag te stimuleren. Het is daarbij als nanny belangrijk om positief te blijven en niet te blijven hangen in wat er niet goed ging.
- Enkele aandachtspunten waar de nanny tijdens de opvang op kan letten:
 - o Op welke manier worden andere mensen binnen en buiten het gezin gegroet?
 - o Wordt er aan tafel gegeten en met welk bestek/borden?
 - o Wat zien ouders als gebruikelijke kleding, voor zowel de nanny als voor de kinderen?
 - o Hoe wordt omgegaan met het gebruik van scheldwoorden?
 - o Welke rituelen worden er toegepast vanuit bijvoorbeeld godsdienst, zoals bidden voor het eten?
 - o Op welke manier wordt omgegaan met media, zoals tv kijken, de tablet of mobiele telefoon? Dit geldt voor zowel de nanny als de kinderen.
 - o Is het de bedoeling dat de kinderen meehelpen in de huishouding, bijvoorbeeld bij het inruimen van de vaatwasser?
 - o Op welke manier wordt excuses aangeboden na bijvoorbeeld een ruzie tussen broer-zus of met andere kinderen?

2. Kwaliteitseisen nanny en omgeving

Nanny in het Noorden werkt uitsluitend met nanny's die voldoen aan de wet Kinderopvang. Dat houdt onder andere in dat de nodige schooldiploma's worden gecontroleerd, nanny's moeten een verklaring van goed gedrag kunnen overhandigen, verstrekt door het Ministerie van Justitie en zij moeten in het bezit zijn van een geldig EHBO voor kinderen diploma. Daarnaast besteedt Nanny in het Noorden veel tijd aan de werving en selectie om een zo goed mogelijke match met het gezin te bewerkstelligen.

2.1 Verantwoordelijkheden

Een nanny is *primair verantwoordelijk voor de liefdevolle verzorging* en opvang van kinderen en zorgt voor gezelligheid in huis. Zij zorgt voor een veilige en vertrouwde omgeving, waarin kinderen zich optimaal kunnen ontwikkelen. De nanny zorgt ervoor dat de gebruikelijke zorg voor de kinderen doorloopt als de ouders aan het werk zijn. De kinderen blijven bij haar in hun dagelijkse ritme. De nanny brengt en haalt de kinderen van en naar school, peuterspeelzaal en/of andere activiteiten. Daarnaast kan de nanny haar creativiteit gebruiken op tal van zaken, zoals het organiseren van leuke uitjes, spelletjes of een knutselactiviteit. Indien gewenst kan zij de kinderen ondersteunen bij hun huiswerk/ overhoren of stimuleren om hun muzieklessen te oefenen.

Licht huishoudelijke taken die met de zorg van de kinderen te maken hebben, zoals het bereiden van maaltijden en het doen van een vergeten boodschapje, het inruimen van de vaatwasser en het stofzuigen van de leefvertrekken kunnen tevens behoren tot de taken van een nanny. Grotere klussen zoals het schoonmaken van de badkamer of het lappen van de ramen bijvoorbeeld, behoort niet tot de taken van een nanny die onder de wet Kinderopvang valt.

2.2 Selectieprocedure

Nadat ouders hebben aangegeven interesse te hebben in onze dienstverlening wordt er een *intakegesprek* gepland. Tijdens dit intakegesprek worden de exacte opvangvraag en verwachtingen van de familie geïnventariseerd. Daarna volgt de zoektocht door Nanny in het Noorden. Er is altijd een C.V.- en briefselectie, vervolgens worden de nanny's uitgebreid gescreend en geïnterviewd in een persoonlijk gesprek bij Nanny in het Noorden. Hierna worden ouders in de gelegenheid gesteld om contact op te nemen met de nanny en kan de nanny zichzelf voorstellen bij de familie thuis. Nanny in het Noorden is zelf niet aanwezig tijdens dit kennismakingsgesprek, zodat ouders en nanny persoonlijk kennis kunnen maken.

Na de klik volgt een *koppelingsgesprek* met nanny, ouder en een bemiddelingsmedewerker van Nanny in het Noorden. Dit wordt gedaan op de toekomstige opvanglocatie. In het koppelingsgesprek wordt de basis gelegd om in goed vertrouwen met elkaar samen te kunnen gaan werken. Het is belangrijk om voor aanvang van de werkzaamheden open met elkaar te communiceren over belangrijke zaken. Tijdens het koppelingsgesprek wordt de Risicoinventarisatie ingevuld. Zaken rondom veiligheid en gezondheid worden dan vastgelegd. Ouders en de nanny moeten elkaar goed blijven informeren, ook over andere zaken, dat betekent voor de start van de opvang met elkaar in gesprek gaan en tijdens de opvang in gesprek blijven. Zaken die goed moeten worden afgestemd zijn: *voeding* - wat voor voeding, hoe vaak; *slapen* - waar, wanneer, eventueel slaapritueel; *zindelijkheid* - hoe vaak verschonen, zindelijkheidstraining; *ziekte* - wat doet de nanny als het kind ziek wordt; *hygiëne* - handen wassen, wondjes verzorgen, neus snuiten, tanden poetsen, speelgoed schoon houden; *opvoeding* - waar liggen de prioriteiten van ouders: vertroetelen of zelfredzaamheid ontwikkelen? Gehoorzaam zijn of mondig zijn? Structuur of inspelen op situaties?

De ouders kunnen voor de opvangdag de beginsituatie en verwachtingen opschrijven in het opvangschrift dat wij verstrekken. De nanny kan daarin de belevenissen van die dag opschrijven. Op deze manier kan de ontwikkeling van het kind gevolgd worden en daarnaast is het een leuke herinnering voor later. De nanny dient uiterst zorgvuldig en integer om te gaan met vertrouwelijke informatie en dient de privacy van de ouders te respecteren.

Alle nanny's dienen voordat zij hun werkzaamheden aanvangen het volgende te overleggen aan Nanny in het Noorden:

- * een diploma dat op de diplomalijst voor gastouders staat die de overheid heeft samengesteld. Dit is minimaal een MBO-2 zorg en welzijn diploma, PW-3, OA-4 of bijvoorbeeld een PABO diploma.
- * een geldige Verklaring Omtrent Gedrag
- * een geldig certificaat Eerste hulp aan Kinderen
- * een geldige ID
- * een inschrijving in het Personenregister Kinderopvang.

De GGD zal voor registratie in het Landelijk Register Kinderopvang de kwaliteit van de opvang toetsen. De toetsing van bovenstaande kwalificaties en het toetsen van de veiligheid en gezondheid maakt daar een belangrijk onderdeel van uit.

2.3 Pedagogische begeleiding

Voortdurende bijscholing op pedagogisch vlak is nodig om nanny's handvatten te geven om actief een bijdrage te kunnen leveren aan de ontwikkeling en opvoeding van het jonge kind. Nanny in het Noorden begeleidt deze opvang. Deze begeleiding bestaat uit de volgende onderdelen:

- o Binnen 3 maanden na de start van de opvang evalueren wij de nanny-opvang telefonisch en daarna herhalen wij de evaluatie jaarlijks met de ouders. Hierin stellen we een aantal vragen om de opvang en bevindingen van de ouders te volgen en eventueel de handvatten te geven tot het bespreken dan wel aanpassen van de opvang.
- o Na ongeveer een half jaar na de start van de opvang evalueren wij de opvang met de nanny op de opvanglocatie. Deze evaluatie wordt jaarlijks herhaald. Alle onderwerpen in het pedagogisch beleid komen dan aan de orde.
- o De risico inventarisatie Veiligheid en Gezondheid die voor de start van de opvang wordt opgesteld herhalen wij jaarlijks met de nanny op de opvanglocatie.
- o Driejaarlijkse organisatie van een praktijkavond in Heerenveen en Groningen voor nanny's met een thema uit het pedagogisch beleidsplan en een praktijkavond herhaling EHBO.
- o Viermaal per jaar ontvangen vraagouders en nanny's een nieuwsbrief met informatie over nieuwe regelgeving, tips en nieuws van gastouderbureau Nanny in het Noorden.
- o Voor telefonische ondersteuning is Nanny in het Noorden van maandag tot donderdag van 9-12 uur bereikbaar voor pedagogische en praktische vragen. Daarnaast zijn we ook via e-mail bereikbaar op info@nannyinhetnoorden.nl.

2.4 Opvangomgeving

Nanny in het Noorden controleert jaarlijks de woning en de buitenruimte door middel van de risico inventarisatie Veiligheid & Gezondheid. Hierin is een compleet pakket van afspraken over veiligheid en gezondheid voor de opvang vastgelegd. De wettelijke eisen gelden hierbij als ondergrens. De inrichting van de *binnenruimte* is afgestemd op activiteiten die passen bij de leeftijd en het aantal kinderen waarvoor de nanny de opvang verzorgt: een ruime plek om samen te eten of te knutselen, voldoende speelruimte aan tafel of op de grond en speelgoed afgestemd op het aantal, de leeftijd en ontwikkelingsfase van de kinderen.

Voor de jongere kinderen bijvoorbeeld duplo, klei, vingerverf, inlegpuzzels, voelboekje of nijntje-boeken, voor de oudere kinderen bijvoorbeeld constructiespeelgoed, boeken met langere verhalen van bijv. A.M.G. Schmidt, strijkkralen, aquarelverf, legpuzzels en gezelschapsspelletjes zoals kwartet, memorie, ganzenbord en vier-op-een rij. Voor de kinderen tot 1,5 jaar is er een aparte slaapruijnte aanwezig in de woning met een veilig en passend bedje.

De *buitenruimte* is afgestemd op de leeftijd, het aantal en de ontwikkelingsfase van de kinderen. Voor het jonge kind bijvoorbeeld een zandbak en een loopfiets en bellenblaas voor de oudere kinderen bijvoorbeeld een voetbal, touwspingtuuw, stoepkrijt en een hoepel. Wanneer er geen buitenruimte aanwezig is, of deze is beperkt aanwezig (kleine tuin, balkon of dakterras), dan zullen er in de nabije omgeving op loopafstand alternatieven voorhanden moeten zijn. Op die manier kan de nanny alsnog regelmatig naar buiten gaan, bijvoorbeeld naar een nabije speeltuin, park of kinderboerderij.

Wij verlangen van de nanny dat zij handelt naar de *met de ouders gemaakte afspraken*. Een aantal afspraken zijn vastgelegd in de risico inventarisatie. De nanny informeert de ouders indien een kind afwijkend gedrag vertoont of wanneer er aanwijzingen zijn voor ziekte. Bij ziekte of een medische indicatie zal de nanny naar de afspraken met de ouders handelen, mits deze tot de normale zorg- en begeleidingstaken gerekend kunnen worden. Speciale medische hulp kunnen en mogen de nanny's niet geven. Medicijnen mogen alleen worden toegediend indien de ouders en nanny daar beiden een verklaring voor hebben ondertekend. De opvanglocatie is altijd volledig rookvrij en onder werktijd wordt er niet gerookt door de nanny.

Doordat ouders verantwoordelijk zijn voor inrichting en materialen spelen zij ook een belangrijke rol in het minimaliseren van risico's rondom veiligheid en gezondheid. Voor een optimale veiligheid zijn voldoende werkende rookmelders verplicht in de opvanglocatie. Op elke verdieping is een rookmelder aanwezig. Rookmelders worden opgehangen aan het plafond. Een goede plek voor een rookmelder is de ruimte waarop slaapkamers uitkomen en ruimtes met veel elektrische apparaten. Daarnaast zijn er voor jonge kinderen stopcontactbeveiligers geplaatst in alle ruimtes waar kinderen verblijven tijdens de opvang. Gevaarlijke schoonmaakmiddelen zijn hoog opgeborgen of achter slot en grendel. Er is een complete EHBO doos aanwezig, net als een blusdeken of brandblusser.

2.5 Aantal kinderen en achterwacht

Nanny in het Noorden houdt zich aan de leidster-kind ratio zoals die is vastgelegd in de wet kinderopvang: Een gastouder mag maximaal 6 kinderen tot 13 jaar opvangen waarvan maximaal 5 kinderen tot 4 jaar; maximaal 4 kinderen tot 2 jaar; maximaal 2 kinderen tot 1 jaar. Daarnaast hanteren wij de volgende eisen: de nanny neemt geen eigen huisgenoten mee naar de opvanglocatie. Bij het werven/selecteren van een nanny wordt rekening gehouden met achtergrond en anciënniteit. Deze moet passen bij de grootte van het gezin.

Tijdens de opvang is er altijd een achterwacht aangewezen. Deze achterwacht is telefonisch bereikbaar. Er kunnen ook meerdere personen als achterwacht worden aangewezen. Voor allen geldt dat ze telefonisch bereikbaar zijn en binnen vijftien minuten aanwezig kunnen zijn op de opvanglocatie. Het telefoonnummer van deze achterwacht staat genoteerd in de telefoonlijst in de opvangmap die door Nanny in het Noorden beschikbaar is gesteld bij aanvang van de opvang. De achterwacht moet 18 jaar of ouder zijn, maar heeft geen diploma of VOG nodig.

3. Borging Kwaliteit

Via verschillende kanalen is er toezicht op de kwaliteit van de opvang door de nanny en op de bemiddeling door Nanny in het Noorden.

3.1 Kwaliteitstoetsing

Jaarlijks wordt de kwaliteit van onze opvang gecontroleerd door de inspectie kinderopvang van de GGD. De inspectierapporten van deze controle worden op de website www.nannyinhetnoorden.nl en www.landelijkregisterkinderopvang.nl gepubliceerd.

3.2 Oudercommissie

Om de belangen van ouders te behartigen, werkt Nanny in het Noorden samen met een oudercommissie waarin ouders zitting kunnen nemen. De procedure is vastgelegd in het 'reglement oudercommissie'. Dit reglement voldoet aan de eisen van de Wet Kinderopvang. Wijzigen van het reglement behoeft toestemming van de oudercommissie. De oudercommissie bevordert de kwaliteit van de opvang door mee te denken en gevraagd/ongevraagd advies te geven aan Nanny in het Noorden. Dit kan gaan over zaken zoals beleid, kwaliteit, de opvang en het bureau.

3.3 Klachtenregeling

Nanny in het Noorden heeft voor ouders een reglement interne en externe klachtenregeling. In dit reglement staat beschreven op welke manier ouders hun klacht kunnen indienen en wordt structuur gegeven aan de behandeling van de klacht. Er wordt aangegeven wat wordt verstaan onder een klacht en wie de klacht behandelt. De regeling is geplaatst op de website en geldt voor ouders die ingeschreven zijn bij Nanny in het Noorden. Voor de externe klachtenregeling is Nanny in het Noorden aangesloten bij een externe landelijke geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

3.4 Verzekeringen

Nanny in het Noorden heeft een aanvullende bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Deze verzekering geeft dekking voor de nanny als de vraagouder haar aansprakelijk stelt voor bepaalde situaties van letselschade of materiële schade tijdens de opvang.

3.5 Privacy

Nanny in het Noorden heeft een eigen privacy statement. Wij houden ons hierbij aan de wettelijke bewaartermijnen en hebben als prioriteit om alle persoonlijke gegevens zorgvuldig te verwerken. Het privacy statement is inzichtelijk op onze website en is opgenomen in de opvangmap die elke vraagouder bij het koppelingsgesprek ontvangt.