



**KINDEROPVANG**  
ONDER DE PANNEN

---

# **PEDAGOGISCH BELEIDSPLAN**

---

BSO De Piramide, locatie Van de Pollstraat 2  
te Vught

KINDEROPVANG ONDER DE PANNEN

# INHOUDSOPGAVE

1 Inleiding	2
1.1 Algemene visie	2
1.2 Pedagogische visie	2
1.3 Pedagogische doelstelling	2
1.4 Basisdoelen	3
1.5 Pedagogische uitgangspunten	3
2 Scheppen van ontwikkelingsmogelijkheden voor kinderen	3
2.1 Sociaal-emotionele ontwikkeling	4
2.2 Ontwikkeling identiteit en zelfredzaamheid	5
2.3 Veiligheid en geborgenheid	5
2.4 Lichamelijke ontwikkeling	5
2.5 Verstandelijke en creatieve ontwikkeling	6
2.6 Taalontwikkeling	6
2.7 Signalerende functie	6
2.8 Pedagogische ondersteuning	6
3 Werkwijze	6
3.1 Inrichting van de ruimten	6
3.2 Dagindeling	7
4 Samenvoegen van de basisgroepen	7
4.1 Afnemen van extra opvang	7
Meer weten over	8
5.1 Wennen	8
5.2 Ziekte	8
5.3 Trakteren	8
5.4 Achterwacht	8
5.5 Half-uursregeling en drie-uursregeling	9
6 Mentorschap	9
7 Omgaan met zorgkinderen	10
7.1 Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld	11
8 Veiligheid	11
9 Kwaliteitszorg	12
9.1 pedagogisch beleidsmedewerker / coach	12
10 Informatie aan ouders	13
11 Personeel	14
11.1 stagebeleid	14
12 Oudercommissie	15
13 Klachtenregeling	15
13.1 Een klacht indienen	15
13.2 Interne klachtenprocedure	16
13.3 Externe klachtenprocedure	16

## 1 Inleiding

BSO Onder de Pannen biedt buitenschoolse opvang aan basisschoolleerlingen van alle scholen in de gemeente Vught en speciaal onderwijs in de regio. De opvang wordt aangeboden op drie locaties, namelijk op de Hertog van Brabantschool, aan de Brabantlaan nr. 75 in Vught en op de basisscholen De Springplank en De Piramide in Vught.

Dit beleidsplan gaat over de opvang op BSO De Piramide gevestigd op basisschool De Piramide.

Om te zorgen dat er duidelijkheid en eenduidigheid is over het beleid is er een pedagogisch beleidsplan ontwikkeld. Het pedagogisch beleid gaat over alle formele en informele afspraken. Door vanuit één lijn te werken ontstaat er saamhorigheid in het team. Dit biedt de kinderen structuur, duidelijkheid en vertrouwdheid. Bij BSO Onder de Pannen ervaart u als ouder alle voordelen van deze kleinschalige organisatie; korte lijnen, persoonlijke benadering, altijd één aanspreekpunt voor al uw vragen omtrent de opvang van uw kind en één vast aanspreekpunt voor al uw administratieve vragen. U wordt direct en service gericht geholpen en dat scheelt tijd en biedt duidelijkheid.

### 1.1 Algemene visie

Algemeen stelt BSO Onder de Pannen zich tot doel kwalitatief hoogwaardige kinderopvang te bieden die in de behoefte voorziet van kinderen, ouders en basisscholen. Uitgangspunt is dat de kinderopvang toegankelijk moet zijn voor een zo groot mogelijk publiek.

### 1.2 Pedagogische visie

Wij vinden dat alle kinderen optimaal in staat moeten worden gesteld zich te ontwikkelen en te ontspannen in een veilige en uitdagende omgeving met begeleiding die hen daartoe in staat stelt. Kinderen gedijen het best bij rust, regelmaat, ruimte en respect. Er wordt de kinderen een vertrouwde ruimte geboden waar rust en regelmaat heerst. Waar er respect is voor het kind en elkaar. De kinderen worden gestimuleerd om naar elkaar te luisteren en rekening te houden met elkaar. Elk kind is uniek en heeft eigen wensen en behoeften. Ons activiteitenaanbod is daarom divers. De pedagogisch medewerkers begeleiden de kinderen met respect en dagen de kinderen uit om spelenderwijs hun kwaliteiten en grenzen te ontdekken.

### 1.3 Pedagogische doelstelling

Onze pedagogische doelstelling is het bieden van vertrouwde buitenschoolse opvang aan kinderen van 4 tot 13 jaar. Dit gebeurt in een veilige omgeving met een opvoedingsklimaat dat het kind bescherming en uitdaging biedt. Hierin kan het individuele kind met zijn eigenheden in de ontwikkeling van zijn persoonlijke en sociale vaardigheden (competenties) volledig tot ontplooiing komen.

Wij vinden dat alle kinderen optimaal in staat moeten worden gesteld zich te ontwikkelen en te ontspannen in een veilige en uitdagende omgeving met begeleiding die hen daartoe in staat stelt. Kinderen gedijen het best bij rust, regelmaat, ruimte en respect. Er wordt de kinderen een vertrouwde ruimte geboden waar rust en regelmaat heerst. Waar er respect is voor het kind en elkaar. De kinderen worden gestimuleerd om naar elkaar te luisteren en rekening te houden met elkaar. Elk kind is uniek en heeft eigen wensen en behoeften. Ons activiteitenaanbod is daarom divers. De pedagogisch medewerkers begeleiden de kinderen met respect en dagen de kinderen uit om spelenderwijs hun kwaliteiten en grenzen te ontdekken.

Een concreet voorbeeld van hoe wij deze doelen in de praktijk toepassen bij de BSO is dat kinderen alle mogelijkheden krijgen om mee te denken in de activiteiten. Kinderen die ergens in uitblinken, zoals een dier knutselen, of vertellen over een vliegtuig, en dat willen delen met de andere kinderen mogen een workshop geven.

## 1.4 Basisdoelen

Onze pedagogische beleid is gebaseerd op een viertal pedagogische basisdoelen:

1. Het bieden van een gevoel van veiligheid aan het kind (zowel emotioneel als fysiek);
2. Het bevorderen van persoonlijke competentie;
3. Het bevorderen van sociale competentie;
4. Het bijdragen aan socialisatie van het kind: aanbieden van regels, normen en waarden.

Deze vier basisdoelen zijn telkens terug te vinden in de onderstaande uitgangspunten.

Elk beleidsplan hoort dynamisch te zijn. Dit plan zal dus regelmatig bijgesteld worden, zodat het blijft voldoen aan de maatschappelijke eisen die gesteld worden aan een kinderopvangorganisatie.

## 1.5 Pedagogische uitgangspunten

BSO Onder de Pannen hanteert de volgende pedagogische uitgangspunten:

- We bieden een veilige basis voor kinderen, met vaste pedagogisch medewerkers.
- Kinderen en pedagogisch medewerkers gaan respectvol met elkaar om. Belangrijk hierbij is het respect voor elkaars geloof en levenswijze.
- De pedagogisch medewerkers hebben een voorbeeldfunctie en een actieve rol in het overbrengen van normen en waarden aan kinderen.
- We stimuleren de zelfstandigheid en het zelfvertrouwen van de kinderen.
- We bieden een omgeving waarin elk kind zich als individu kan ontwikkelen.
- We stimuleren de creativiteit van de kinderen; niet alleen in het gebruik van materialen, maar juist ook in het omgaan met bepaalde situaties en het oplossen van problemen.
- We stimuleren het samenwerken van de kinderen onderling.
- Afstemming met de wensen van en samenspraak met de ouders/opvoeders om met hen een goede samenwerkingsrelatie op te kunnen bouwen.
- We hanteren het zogeheten 4-ogen-principe. Ons streven is om zo veel mogelijk 2 pedagogisch medewerkers in te plannen, om zo het 4-ogen principe na te leven. Daarnaast zijn er, tijdens de uren dat de BSO geopend is, altijd leerkrachten in het pand aanwezig.

Het is voor de kinderen belangrijk dat zij de BSO ervaren als een zelfgekozen vrijetijdsbesteding, gestructureerd of ongestructureerd. Te veel nadruk op georganiseerde activiteiten betekent dat een kind niet meer leert om zichzelf te vermaken. Anderzijds is een aanbod van uitsluitend vrij spel te weinig uitdagend voor veel kinderen. Zij willen graag iets nieuws leren of hun vaardigheden op bijvoorbeeld sportief of creatief vlak oefenen. Het laten meedenken van kinderen speelt hier een belangrijke rol in. BSO Onder de Pannen streeft ernaar om hierin een zo goed mogelijk evenwicht te vinden.

## 2 Scheppen van ontwikkelingsmogelijkheden voor kinderen

Het scheppen van ontwikkelingsmogelijkheden voor kinderen is alleen mogelijk in een omgeving waarin een kind zich veilig voelt; dit is een belangrijke basis die wij aan de kinderen bieden. Elk kind is uniek en krijgt de ruimte om zich op zijn of haar manier en in zijn of haar eigen tempo te ontwikkelen. Bij ontwikkelingsmogelijkheden gaat het om persoonskenmerken als veerkracht, zelfstandigheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit, die kinderen in staat stellen om allerlei soorten problemen adequaat aan te pakken en zich goed aan te passen aan veranderende omstandigheden. Kortom: geloof en vertrouwen in eigen kunnen.

De aanpak en werkwijze van de pedagogisch medewerkers worden voor een deel bepaald door de gezamenlijke afspraken die binnen BSO Onder de Pannen zijn gemaakt. Iedere individuele pedagogisch medewerker brengt daarnaast de eigen opleiding, levenservaring en werkervaring in. Zo

beschikken we over een gevarieerd team van mensen die van elkaar leren en elkaar in de praktijk aanvullen.

In de workshops die we de kinderen aanbieden, proberen we activiteiten te bedenken die leuk en geschikt zijn voor kinderen in de leeftijd van 4 tot 12 jaar. Doordat dit zo'n grote leeftijdsgroep is, kan het zijn dat we de workshop splitsen in een activiteit voor jongere kinderen en een activiteit voor oudere kinderen. Ook brengen we variatie in de activiteiten aan, zodat er zowel leuke activiteiten zijn voor jongens als voor meisjes, zowel energieke activiteiten als rustigere activiteiten. Ter inspiratie werken we met de activitheek Doenkids ([www.doenkids.nl](http://www.doenkids.nl)).

Om de 6 weken plannen we een kids choice week in, waarin de kinderen mogen bepalen welke workshops zij willen doen. Ouders krijgen via de mail een planning van de BSO activiteiten.

Af en toe houdt de workshop een uitstapje in. Dit is dan altijd in de buurt van de opvang en daarbij gaan we dan te voet of met eigen vervoer op weg. Voorbeelden hiervan zijn naar het pannenkoekenhuis, de bioscoop, het kindercircus of een bezoek aan Visio de Vlasborgh in Vught. Van tevoren wordt bekeken waar we precies heen gaan en hoe alle faciliteiten ter plaatse zijn. Hierbij wordt altijd rekening gehouden met het aantal kinderen en pedagogisch medewerkers. Er mogen maximaal 10 kinderen per pedagogisch medewerker mee bij activiteiten buiten de opvang. De afspraken met de kinderen worden herhaald voordat we vertrekken, zodat kinderen weten wat zij kunnen verwachten en hoe de regels ter plaatse zullen zijn.

## 2.1 Sociaal-emotionele ontwikkeling

Sociaal contact wordt bevorderd door uit school gezamenlijk in de eigen (basis)groep te drinken en te eten, het aanbieden van groepsactiviteiten (samenwerken) en door samen te spelen. Kinderen vragen ook altijd toestemming als ze buiten willen gaan spelen. Op deze manier is de pedagogisch medewerker op de hoogte van de plek waar de kinderen van zijn/haar groep zich bevinden.

De begeleiding in de sociaal-emotionele ontwikkeling van kinderen wordt deels vormgegeven door het hanteren van regels/uitgangspunten in de omgang van kinderen met elkaar en met de pedagogisch medewerker. De belangrijkste regels en uitgangspunten zijn:

- Op je beurt wachten; volwassenen en kinderen uit laten spreken; naar anderen luisteren;
- Respect hebben voor elkaar; je bewust zijn van de verschillen tussen mensen, maar geen vooroordelen hebben;
- Samen spelen en samenwerken (stimuleren); rekening houden met elkaar; delen; elkaar helpen; geven en nemen; kinderen over teleurstellingen heen helpen; kinderen laten merken dat fouten maken erbij hoort;
- Emoties bespreekbaar maken en laten merken dat het normaal is om je emoties te tonen; het zelfvertrouwen en het getoonde initiatief stimuleren door een positieve benadering, onder andere door het geven van complimenten;
- Laten merken dat pesten, asociaal en agressief gedrag niet wordt getolereerd;
- De kinderen de ruimte geven om zichzelf te ontplooien; soms is het goed om als pedagogisch medewerker afstand te nemen van de kinderen;
- Kinderen een hoeveelheid vrijheid en verantwoordelijkheid geven die is afgestemd op de ontwikkelingsfase van het kind.

## 2.2 Ontwikkeling identiteit en zelfredzaamheid

De ontwikkeling van de identiteit en zelfredzaamheid van een kind heeft alles te maken met het zelfvertrouwen en de zelfstandigheid van een kind. Voor de pedagogisch medewerker is het van belang om klaar te staan, begrip te tonen en ruimte te geven. Door in eerste instantie als coach op te treden, in plaats van als helper of politieagent, wordt de ontwikkeling van de identiteit en de

zelfredzaamheid gestimuleerd. De pedagogisch medewerker kijkt en luistert goed naar zowel de individuele kinderen als naar de totale groep. De pedagogisch medewerker geeft de kinderen de ruimte om te leren omgaan met ruzietjes en conflicten. Kinderen zien en leren veel van elkaar, zij zien hoe een ander kind een situatie oplost.

We hanteren hierbij de volgende uitgangspunten/aandachtsgebieden:

- Bij conflicten/ruzies gaan we uit van het zelf oplossend vermogen van de kinderen; de pedagogisch medewerker komt pas in actie als blijkt dat de kinderen er zelf niet uitkomen; Alert zijn op de verschillende rollen/karakters van kinderen en hierop inspelen:
  - kinderen die niet voor zichzelf kunnen opkomen: komen met hulpvraag of zoeken bescherming bij pedagogisch medewerker
  - kinderen die altijd zelf conflicten/ongewenste situaties oplossen
  - kinderen die zich altijd aan andere kinderen aanpassen en dus nooit in conflict raken
- Zelfstandigheid stimuleren; kinderen ook zelf op onderzoek uit laten gaan Kinderen wijzen op eigen verantwoordelijkheid

### 2.3 Veiligheid en geborgenheid

Om de kinderen veiligheid en geborgenheid te bieden hechten we veel waarde aan de volgende zaken:

- Kinderen op eigen niveau (zoveel mogelijk positief) benaderen
- Individuele aandacht hebben voor kinderen
- Vaste aanspreekpunten (een vaste pedagogisch medewerkster voor elk kind), waardoor de pedagogisch medewerker een (vertrouwens)relatie met de kinderen kan opbouwen
- Het bieden van een huiselijke sfeer, niet alleen door de inrichting van de groepsruimte, maar ook door de rol van de pedagogisch medewerker
- Het bieden van een vaste dagindeling; door deze structuur wordt de kinderen een veilig gevoel gegeven
- Duidelijk stellen van grenzen (nee-is-nee); consequent hanteren van de regels; uitleg geven bij het geven van straf
- Als sprake is van pestgedrag, beroepen we ons op het "Pestprotocol"

### 2.4 Lichamelijke ontwikkeling

Door een bewuste en zorgvuldige keuze van spel- en creatief materiaal wordt aandacht besteed aan de lichamelijke ontwikkeling van de kinderen. Het materiaal wordt hierbij zo goed mogelijk afgestemd op de leeftijd van de kinderen. Door het stimuleren van buitenspelen wordt gezorgd voor meer lichamelijke beweging van de kinderen.

### 2.5 Verstandelijke en creatieve ontwikkeling

De verstandelijke en creatieve ontwikkeling wordt gevolgd en gestimuleerd. De pedagogisch medewerker stimuleert de kinderen in hun (samen)spel, de kinderen leren hierbij veel door de omgang met elkaar en het kijken naar elkaar.

Door het wisselende aanbod van spel- en creatief materiaal worden kinderen gestimuleerd in hun ontwikkeling. Vooral de zorg voor een aanbod dat is afgestemd op de leeftijd van een kind is hierbij van belang.

Kinderen worden in hun spel of met het maken van knutselwerk bewust afwisselend vrijgelaten en geholpen. Door kinderen vrij te laten, leren ze veel van zichzelf en van de andere kinderen om zich heen. De hulp van de pedagogisch medewerker zorgt voor weer andere leerzame input voor de kinderen.

Doordat de kinderen veelal zelf bepalen wat zij willen doen bij de BSO, is de verstandelijke en creatieve ontwikkeling automatisch afhankelijk van de interesse van het kind. Kinderen hebben dus zelf inbreng in hun creatieve ontwikkeling en vaardigheid. Er wordt echter wel gestuurd op voldoende variatie in de tijdsbesteding van een kind.

## 2.6 Taalontwikkeling

Door de communicatie van kinderen onderling en de communicatie met de pedagogisch medewerker wordt de woordenschat van de kinderen automatisch uitgebreid. De pedagogisch medewerker besteedt hierbij wel aandacht aan het zoveel mogelijk weren van ongepast en onacceptabel taalgebruik van de kinderen. Bij de jongere kinderen wordt de taalontwikkeling gestimuleerd door met enige regelmaat voor te lezen in de groep.

## 2.7 Signalerende functie

De pedagogisch medewerker heeft een signalerende functie ten aanzien van de hierboven besproken ontwikkelingsgebieden van de kinderen, zowel bij positief als negatief opvallende ontwikkeling. Opvallende zaken worden altijd met de ouder(s)/verzorger(s) besproken. Dit kan, indien daar ruimte voor is, aan het eind van de dag bij het ophalen van het kind zijn. Maar hiervoor kan ook een aparte afspraak worden gemaakt.

## 2.8 Pedagogische ondersteuning

De pedagogisch medewerker krijgt structurele pedagogische ondersteuning in de vorm van cursussen en trainingen die jaarlijks, op basis van de behoefte binnen de organisatie, worden georganiseerd. In voorkomende gevallen, waarbij de pedagogisch medewerker onvoldoende uit de voeten kan in een specifieke situatie, wordt extra pedagogische ondersteuning ingezet/ingehuurd aan de hand van de betreffende situatie. Hierbij kan gedacht worden aan een informatieavond voor het hele team, maar ook aan een persoonlijk gesprek in een kleiner verband.

## 3 Werkwijze , maximale omvang en leeftijdsopbouw van de basisgroepen

Maximale omvang en leeftijdsopbouw van de basisgroepen

Bij BSO de Piramide ontvangen wij de kinderen in 3 basisgroepen.

Basisgroep:	Leeftijd	Maximaal aantal kinderen	Beroepskrachten
1	4-13	22	2
2	4-13	22	2
3	4-13	11	1

BSO De Piramide is alleen geopend op maandag, dinsdag en donderdagmiddag van 14.15 uur tot 18.15 uur. Op de andere dagen en in vakanties worden de kinderen opgevangen bij de BSO op een andere locatie (BSO De Boomhut, Brabantlaan 75 te Vught).

### 3.1 Inrichting van de ruimte

De basisgroepen vinden plaats in 2 lokalen op de eerste etage en in het ontdek lab op de begane grond. Daarnaast maken wij bijvoorbeeld gebruik van de gymzalen, de aula de buitenruimtes en andere ruimtes van de school. Als de kinderen binnen komen na school, zijn de lokalen omgetoverd in een gezellige vrijetijdruimte met diverse zitjes, waaraan gegeten en gedronken kan worden, of spelletjes gedaan. Er is volop speelgoed om mee te spelen, bijvoorbeeld lego, kapla, little pet shop, barbies en er is heel veel knutselmateriaal. Buiten kunnen de kinderen zich uitleven op het schoolplein. Er is divers buiten speelmateriaal, en er zal zeker ook gevoetbald worden.

Daarnaast hebben we de gymzalen tot onze beschikking, hier zijn allerlei materialen aanwezig om beweegactiviteiten met de kinderen te doen.

### 3.2 Dagindeling

14.15-15.00	Binnenkomst op de groep. De kinderen krijgen te drinken (bijvoorbeeld water met een smaakje) en te eten (bijvoorbeeld peperkoek of een cracker), daarna kunnen zij vrij gaan spelen
15.00-17.00	Workshop, de kinderen mogen hieraan deelnemen als ze zin hebben. 1 pedagogisch medewerker is bezig met de workshop, de overige pedagogisch medewerker(s) richt(en) zich tot de kinderen die niet willen deelnemen aan de workshop.
17.00-18.15	Kinderen worden opgehaald door ouders, er vindt hierbij nog een overdracht plaats.

We starten de dag altijd met wat eten en drinken dit zorgt voor rust en regelmaat. Tijdens het samen eten wordt veel aandacht besteed aan eenvoudige tafelmanieren. Al het eten en drinken is inclusief, behalve wanneer uw kind een bepaalde voedselallergie heeft, dan is het de bedoeling dat het kind zelf eten meeneemt.

De kinderen krijgen standaard als zij uit school komen te drinken (bijvoorbeeld water met een smaakje) en te eten (bijvoorbeeld peperkoek of een cracker).

Daarna krijgen de kinderen uitleg over het dagprogramma en het activiteiten aanbod. De kinderen maken zelf de keuze uit de aangeboden spelmaterialen en activiteiten.

### 4 Samenvoegen van de basisgroepen in vakanties/ dagen waarop er minder kinderen zijn

Op woensdag, vrijdag en in vakanties wordt er gewerkt op onze hoofdlocatie BSO de Boomhut (Brabantlaan 75).

#### 4.1 Afnemen van extra opvang

Het is mogelijk om extra dagdelen opvang af te nemen, indien er plaats is op de BSO. Wanneer u dit wilt, kunt u dit per mail aanvragen ([chantal@kinderopvangonderdepannen.net](mailto:chantal@kinderopvangonderdepannen.net)). U betaalt voor extra opvang op basis van het flexibele tarief. Mocht er op BSO De Piramide geen plek zijn, maar wel op de BSO groep op de hoofdlocatie, kunt u overwegen uw kind daar te laten spelen. Indien u dit wenst hebben wij daarvoor uw schriftelijke toestemming nodig.

### 5 Meer weten over...

#### 5.1 Wennen

Alle nieuwe kinderen mogen van tevoren een middagje komen wennen. Tijdens het intakegesprek, telefonisch of via de mail kan worden besproken hoe de periode van wennen moet verlopen, zodat het wennen het beste past bij je kind. De meeste kinderen vinden het fijn om voor het daadwerkelijke moment dat ze echt starten met de opvang, alvast een paar uurtjes te komen spelen om zo kennis te maken met de pedagogisch medewerkers en de kinderen. Ook kun je als ouder dan alvast de mogelijke bijzonderheden van je kind bespreken met de pedagogisch medewerkers, zonder het gehaast wat een werkdag met zich meebrengt. Wanneer je dit wilt, laat het weten, dan plannen we dit in.

De wijze dat kinderen kunnen wennen in een nieuwe basisgroep is als volgt:

Het kind gaat een aantal keren oefenen in de nieuwe basisgroep om zichzelf veilig te gaan voelen.

Als het kind zich veilig genoeg voelt, gaat hij volledig over.

#### 5.2 Ziekte

Met betrekking tot ziekte wordt aan de hand van de richtlijnen van de GGD bepaald of een kind wel of niet mag komen/blijven. Als het kind ziek wordt op de BSO zullen de ouders te allen tijde worden



ingelicht. Soms wordt er ook gebeld om alleen iets na te vragen, wanneer wij aan het gedrag van het kind merken dat er iets is, maar waar wij niet de vinger op kunnen leggen. U kent uw kind immers het beste.

Medicijnen worden nooit zonder schriftelijke toestemming van de ouders gegeven. Heerst er een besmettelijke ziekte, dan zal dit kenbaar gemaakt worden aan alle ouders. Als er een ziekte heerst die negatieve gevolgen kan hebben voor mensen uit risicogroepen (zoals zwangere vrouwen), dan zullen deze mensen direct hierover gebeld worden.

Wij zijn van mening dat een ziek kind het liefst in zijn vertrouwde omgeving is. Mocht het echter niet lukken om het kind thuis te houden of vervangende opvang te hebben, dan zullen wij er alles aan doen om het kind de juiste verzorging en aandacht te geven. Hierbij houden wij in het oog dat dit niet ten koste gaat van andere kinderen. Dit geldt alleen voor ziektes waarvan de GGD aangeeft dat weinig niet noodzakelijk is.

### 5.3 Trakteren

We vinden het hartstikke leuk om samen met de andere kinderen de verjaardag van uw kind te vieren. Let er alleen wel op dat we jaarlijks nogal wat feestjes vieren, bijvoorbeeld bij verjaardagen of als een kind afscheid neemt. Wij vragen u dan ook om, wanneer uw kind trakteert, bij voorkeur een gezonde traktatie mee te geven.

Het is natuurlijk de beslissing van de ouders om wel of niet te trakteren. De groepsleiding kan altijd om raad worden gevraagd voor een leuke en gezonde traktatie.

### 5.4 Achterwacht

Indien er slechts één beroepskracht aanwezig is op het moment dat er kinderen aanwezig zijn en de PKR wordt niet overschreden, zoals tijdens de drie-uursregeling het geval is dan is een achterwachtregeling van toepassing. Deze regeling houdt in dat in geval van calamiteiten er een achterwacht beschikbaar dient te zijn die binnen 15 minuten op de BSO aanwezig kan zijn. Tevens dient deze achterwacht tijdens de openingstijden van de buitenschoolse opvang telefonisch bereikbaar te zijn. In principe is de eigenaar (Rob Sterke) achterwacht, te bereiken via 06-22709956. Mocht hij verhinderd zijn, dan zorgt hij zelf voor een vervanger en maakt aan het team bekend op welke manier ze deze achterwacht kunnen bereiken.

### 5.6 Half-uursregeling en drie-uursregeling

Half-uursregeling: Gedurende reguliere schoolweken kunnen voor de buitenschoolse opvang ten hoogste een half uur per dag minder pedagogisch medewerkers worden ingezet dan volgens de BKR (pedagogisch medewerker kind ratio) is vereist, maar nooit minder dan de helft van het aantal benodigde pedagogisch medewerkers. In de praktijk kan dit voorkomen tijdens ophaaltijd. Dit is tussen 14.20 uur en 14.50 uur. Tussen 14.50 uur en 18.15 uur wordt in ieder geval niet afgeweken van de BKR.

Drie-uursregeling: Op vakantiedagen en studiedagen geldt de drie-uursregeling. Aan het begin en einde van de dag zijn er minder kinderen aanwezig in het kindercentrum. Om voor een bepaalde flexibiliteit te zorgen, is de drie-uursregeling van kracht. Deze drie-uursregeling is alleen toepasbaar op bepaalde tijdstippen.

Het is mogelijk dat ten hoogste drie uur per dag (niet aaneengesloten) minder beroepskrachten worden ingezet dan volgens de BKR (pedagogisch medewerker kind ratio) is vereist, maar nooit minder dan de helft van het benodigde aantal pedagogisch medewerkers. Afwijken van de vereiste BKR is niet toegestaan tussen 09.30u en 12.30u en tussen 15.00u en 16.30u. Vóór 09.30u en na 16.30u mag de afwijking van de BKR niet langer duren dan anderhalf uur aaneengesloten en in de pauzeperiode tussen 12.30u en 15.00u niet langer dan twee uur aaneengesloten. Dit alles met een maximum van drie uur per dag. Tijdens studiedagen en vakantiedagen zullen de pedagogisch

medewerkers tussen 13.00 en 14.00 uur pauze nemen. Bij schooldagen komen de kinderen pas na 14.00 uur en hebben alle pedagogisch medewerkers al pauze gehad.

Wat houdt dit praktisch in?

- Tussen 08.30 uur en 13.00 uur, tussen 14.00 uur en 17.00 uur en tussen 18.00 uur en 18.15 is het aantal pedagogisch medewerkers in overeenstemming met het aantal aanwezige kinderen.
- 's Morgens tussen 7.30 en 8.30 uur en 's middags tussen 17.00 en 18.15 uur worden kinderen gebracht en opgehaald. Het kind aantal is wisselend tijdens deze uren. In de praktijk blijkt dat er vanaf 18.00 uur niet wordt afgeweken van de BKR. Wij zullen dit blijven inventariseren. Mocht daar verandering in komen dan zullen wij hier actie op ondernemen.
- In de pauzeperiode tussen 13.00 uur en 14.00 uur zorgen we ervoor dat de kinderen in 1 ruimte spelen of een film kijken, zodat de medewerkers kunnen pauzeren.
- Vóór 09.30 uur en na 16.30 uur mag de afwijking van de pedagogisch medewerker/kind ratio niet langer duren dan anderhalf uur aaneengesloten zijn, dat is bij onze opvang ook niet aan de orde.

## 6 Mentorschap

Vanaf 1 januari 2018 werken we bij kinderopvang Onder de Pannen met mentorschap. De definitie van mentoring is: een één op één interactief proces, waarbij de mentor het leren van de mentee (het kind) begeleidt en ze zich samen richten op de persoonlijke ontwikkeling. Elk kind in de dagopvang en buitenschoolse opvang krijgt een mentor. De mentor is een pedagogisch medewerker die werkt op de groep van het kind. Een mentor gaat een vertrouwensrelatie aan met een kind en biedt sociaal-emotionele veiligheid door de verdiepte band die ontstaat tussen kind en mentor. Elke pedagogisch medewerker krijgt een beperkt aantal mentorkinderen onder zich. Hierdoor wordt de band tussen de mentor en het kind hecht(er) en kunnen eventuele ontwikkelingsproblemen (nog) sneller opgemerkt worden. Omdat iedere medewerker een beperkt aantal kinderen onder zich heeft, is het de bedoeling dat zij zich juist in die kinderen meer verdiept en daarmee een dieper band op zal bouwen. Kinderen die zich vertrouwt voelen met een volwassene, zullen zich eerder ontwikkelen.

Het kan ook andersom werken. Pedagogisch medewerkers kunnen op deze manier ook de kans grijpen zichzelf verder te ontwikkelen, bijvoorbeeld op het gebied van observaties en wat daaruit kan voortvloeien.

Door het volgen van de ontwikkeling van het kind sluiten pedagogisch medewerk(st)ers aan op de individuele behoeften van een kind. Tevens kan er door overleg met ouders afgestemd worden hoe aan wensen en behoeften van het kind tegemoet kan worden gekomen. De combinatie van ontwikkelingsgericht werken en de inzet van een mentor maakt dat belangrijke ontwikkelingsstappen en mogelijke achterstanden, worden gevolgd en indien nodig tijdig worden signaleerd.

Doormiddel van een brief naar ouders en kind, wordt bekend gemaakt wie de mentor van het kind is. Bij het aanwijzen van een mentor wordt zo veel mogelijk gekeken naar de behoefte en wensen van het kind.

Als de pedagogisch medewerk(st)er, door dagelijkse observatie, problemen in de ontwikkeling signaleert, wordt dit besproken met leidinggevende. Dit wordt verder, met toestemming van ouders, besproken onder het kopje zorgkinderen. Ouders worden ten alle tijden betrokken bij de ontwikkelingen van hun kinderen. Eventuele bijzonderheden of dingen die opvallen worden besproken met ouders. Dit kan tijdens haal en/of brengmomenten of naar behoefte in een

zogenaamd 10 minuten gesprek. Indien gewenst worden ouders doorverwezen naar passende instanties voor verdere ondersteuning.

## 7 Omgaan met zorgkinderen

Binnen Kinderopvang Onder de Pannen gaan wij serieus om met signalen van “zorgkinderen”, kinderen die in hun ontwikkeling stagnatie ondervinden door eigen aanleg, gezins- en/of omgevingsfactoren. Het is belangrijk om in de eerste ontwikkelingsfase van kinderen om meteen maatregelen te nemen wanneer het vermoeden bestaat dat iets niet helemaal goed verloopt. Hoe eerder gesignaleerd wordt, des te beter kan worden ingespeeld op de individuele behoefte van het betreffende kind. Het belangrijkste uitgangspunt van Kinderopvang Onder de Pannen bij de opvang van kwetsbare kinderen is de aansluiting bij de mogelijkheden van het kind. Het belang van het kind staat voorop. Per kind wordt in overleg met de ouders/verzorgers afzonderlijk onderzocht of binnen onze locatie de juiste opvang geboden kan worden, om hiervan een duidelijk beeld te krijgen wordt o.a. geobserveerd aan de hand van onze observatielijsten.

Wanneer blijkt dat plaatsing van het kind niet gerealiseerd kan worden dan worden de ouders door of terugverwezen naar een extern deskundige. Ouders worden in dit geval op de hoogte gesteld waar ze terecht kunnen voor vervolg advies. Een extern deskundige wordt alleen door ons benaderd indien hiervoor door de ouders/verzorgers toestemming wordt gegeven.

Praktijkvoorbeeld:

Wanneer een kind opvallend gedrag vertoont in de groep, kan de pedagogisch medewerker op basis van haar kennis over ontwikkelingsfasen een inschatting maken of en hoe gereageerd kan worden. De pedagogisch medewerker weet waar de grens ligt van haar verantwoordelijkheid. In een situatie waar specifieke vaardigheden nodig zijn, die de deskundigheid van de pedagogisch medewerker overstijgen, geeft de pedagogisch medewerker dit aan bij de eigenaar. Zij verwijst dan, in overleg met de ouders, naar deskundigen binnen of buiten de organisatie, bijvoorbeeld voor het stellen van een medische of gedragskundige diagnose.

Stappenplan wat wij volgen bij het signaleren en bespreekbaar maken van problemen:

Signaleren van het probleem;

- Melden van het probleem bij Chantal van Kaathoven;
- Chantal van Kaathoven checkt of het probleem door meerdere pedagogisch medewerkers gesignaleerd is;
- Chantal van Kaathoven (of samen met pedagogisch medewerker) bespreekt voorzichtig en zorgvuldig het probleem met de ouders van het betreffende kind;
- Chantal van Kaathoven kan, met toestemming van de ouders, OEZ (ondersteuningseenheid Zuid) of een medewerker van het consultatiebureau vragen om langs te komen voor observatie. Zij kunnen de pedagogisch medewerkers handvatten tot gericht handelen geven en/of kunnen de ouders begeleiden. Ouders kunnen ook zelf contact opnemen met het consultatiebureau.

Bij vermoeden van kindermishandeling, hebben wij een meldplicht.

### 7.1 Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk geweld

Een andere aanbeveling uit het rapport Gunning is om aandacht te hebben voor het signaleren van risicosignalen. Binnen het kinderdagverblijf wordt gewerkt met de ‘meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling’ die is ontwikkeld voor de kinderopvang. Deze meldcode voldoet aan de door convenantpartijen opgestelde criteria en is te vinden op de website. De medewerkers van Onder de Pannen hebben een training gehad in het volgen van de meldcode. Ook is er 1 aandacht functionaris benoemd, dit is Chantal van Kaathoven.

## 8 Veiligheid

De groepsruimte is zo veilig mogelijk ingericht. Zoals al eerder besproken is de ruimte geïventariseerd op eventuele risico's m.b.t. veiligheid en gezondheid. Ook is er blusapparatuur aanwezig. Deze wordt eens per jaar gecontroleerd. Jaarlijks wordt er een ontruimingsoefening gehouden. Er is een ontruimingsplan waarin net genoemde aspecten en het vluchtplan beschreven worden. Ook hebben de meeste leidsters in vast dienstverband een BHV-diploma (specialisatie Brandbestrijding en ontruiming). Om direct in te kunnen grijpen bij eventuele ongelukken beschikt het merendeel van de leidsters, die in vaste dienst zijn, over een geldig EHBO-diploma. Daardoor kunnen, indien nodig en mogelijk, direct maatregelen genomen worden om gevaarlijke situaties te vermijden. Ieder (bijna) ongeluk, hoe groot of klein ook, of het kinderen of volwassenen betreft, dient gemeld en geregistreerd te worden. Op een speciaal hiervoor bestemd (ongevallenregistratie) formulier wordt een korte omschrijving gegeven van het (bijna) ongeluk en de eventuele gevolgen. Gevaarlijke stoffen zoals schoonmaakmiddelen, lucifers, hete vloeistoffen e.d. worden te allen tijde van de kinderen weggehouden. Wanneer we in de zomer buiten badjes gebruiken of wanneer gebruik gemaakt wordt van deze mogelijkheid, dan is er een leidster bij voor toezicht. Er is een EHBO-verbandtrommel aanwezig. Ook zijn er zogenaamde zelfzorgmiddelen zoals Arnica zalf en Prikweg aanwezig.

### Ontruimingsoefeningen

Omdat er bij een calamiteit altijd paniek heerst worden jaarlijks praktijkoefening georganiseerd voor het personeel (de pedagogisch medewerkers) en de kinderen.

Dit kan in de volgende drie fasen:

- Datum en tijdstip ruim van tevoren aangekondigd
- Wel de datum maar niet het tijdstip aangekondigd
- Oefening geheel onaangekondigd.

Personen kunnen in een panieksituatie heel anders reageren. Daarom wordt elke oefening geëvalueerd met behulp van het evaluatieformulier (logboek ontruimingsplan en oefening) en de procedure zo nodig aangepast.

Meer informatie over veiligheid en hygiëne is te vinden in ons beleidsplan veiligheid.

## 9 Kwaliteitszorg

Dagelijks streven wij naar het leveren van een zo groot mogelijke kwaliteit. Op verschillende manieren is aandacht voor kwaliteit:

**Deskundigheidsbevordering:** De directie draagt zorg voor de deskundigheidsbevordering van de pedagogisch medewerkers. Dit gebeurt middels diverse overlegvormen: gesprekken met individuele medewerkers, groepsoverleggen en teamoverleg. Daarnaast is er vakliteratuur aanwezig op het kinderdagverblijf. Elk jaar wordt er een opleidingsplan opgesteld. Pedagogisch medewerkers volgen jaarlijks een (kinder-)EHBO/BHV cursus en trainingen of workshops op het gebied van pedagogische kwaliteit.

**Meten van pedagogische kwaliteit:** Er wordt gebruik gemaakt van een meetinstrument om de pedagogische kwaliteit te meten. N.a.v. de uitkomst worden verbeterplannen opgesteld en acties uitgevoerd, welke vervolgens weer geëvalueerd worden en zo nodig bijgesteld.

**Inspectie Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen:** De GGD inspecteert in opdracht van de Gemeente jaarlijks of er kwalitatief goede kinderopvang wordt geleverd. Hierbij wordt gekeken of er voldaan wordt aan de kwaliteitseisen op het gebied van ouderinspraak, personeel, veiligheid en gezondheid, accommodatie en inrichting, groepsgrootte en beroepskracht-kind-ratio, pedagogisch beleid en pedagogische praktijk, klachten en voorschoolse educatie. De GGD rapporten zijn inzichtelijk voor alle ouders. De directie stuurt de oudercommissie het definitieve rapport en plaatst het op de website.

### 9.1 Pedagogisch beleidsmedewerker/coach.

Binnen Kinderopvang Onder de pannen is ook een pedagogisch coach en beleidsmedewerker aanwezig.

De pedagogisch beleidsmedewerker ontwikkelt het pedagogisch beleid. Die beleidsplannen verschillen per doelgroep, bijvoorbeeld voor kinderdagverblijven of BSO's. Het pedagogisch beleid wordt vertaald naar concrete activiteiten, methoden en/of instrumenten en levert een bijdrage aan de implementatie hiervan binnen het kinderdagverblijf. De pedagogisch beleidsmedewerker bewaakt het kwaliteitsniveau door het signaleren van ontwikkelingen en knel- en verbeterpunten binnen het pedagogisch beleid. Waarna de pedagogisch beleidsmedewerker het uitgevoerde beleid evalueert en met verbetervoorstellen komt.

De pedagogisch coach fungeert als spil tussen het pedagogisch beleid en de uitvoering hiervan. Zij helpt medewerkers in het signaleren van knelpunten in hun werkzaamheden, kennis en vaardigheden en achterhaalt samen hun coaching behoeften. De pedagogisch coach stelt zelf een coaching plan op of helpt een ander met het opstellen daarvan, met als doel de pedagogisch medewerkers te leren hoe zij beter of op een pedagogisch verantwoorde manier met kinderen om kunnen gaan. De coach draagt bij aan de kwaliteitsverbetering door het coachen, ondersteunen en adviseren van medewerkers bij de begeleiding van de groep kinderen (ook in complexe situaties)

## 10 Informatie aan ouders

Kinderopvang Onder de Pannen Nieuwsbrief

Maandelijks verschijnt er een digitale Nieuwsbrief. Deze verschijnt wanneer er iets is veranderd of om opnieuw een onderwerp onder de aandacht te brengen.

Ouder- en thema-avonden

Minimaal eenmaal per jaar is er een ouder- c.q. thema-avond. Deze wordt georganiseerd door het team, soms in samenwerking met de oudercommissie of in overleg met school. Het te behandelen onderwerp zal worden bepaald middels de vraag & interesse van ouders en groepsleiding.

'Feest' Activiteiten

Minimaal twee keer per jaar vindt er ook een activiteit plaats voor alle kinderen. Vlak voor de zomervakantie en voor de Kerstvakantie vinden deze plaats.

Zo hebben we een aantal keer 'Onder de Pannen got talent!' georganiseerd en is er met kerst een diner of receptie.

Over deze activiteiten wordt u ruim van tevoren geïnformeerd via de nieuwsbrief of mail.

Klasbord

Klasbord is een communicatiemiddel, waarbij je foto's en berichtjes deelt met ouders. Ouders krijgen hiervoor een inlogcode, waardoor ze op de site in kunnen loggen en de foto's kunnen zien. Verder is deze site voor niemand toegankelijk.

## 11 Personeel

Branchevereniging

Kinderopvang Onder de Pannen is aangesloten bij de Branchevereniging Kinderopvang Nederland (BKN) en volgt de door hen opgestelde CAO. De Branchevereniging Kinderopvang is een jonge en groeiende vereniging die de belangen behartigt van Nederlandse ondernemers die professionele opvang bieden aan kinderen in de leeftijd van 0 tot en met 13 jaar.

Medewerkers

Kinderopvang Onder de Pannen stelt hoge eisen aan werknemers. Gediplomeerd is iemand die een diploma heeft zoals genoemd in de cao-kinderopvang. Voordat een medewerker in dienst treedt

moet een verklaring omtrent gedrag (VOG) worden afgegeven. Kopieën van zowel het diploma als van de VOG zijn op de vestiging aanwezig.

Naast opleiding en ervaring worden er ook hoge eisen gesteld aan persoonlijke vaardigheden. Rust, vertrouwen, sociale vaardigheid, creativiteit, enthousiasme en een positieve instelling zijn hierbij belangrijke selectiecriteria. Er wordt een groot beroep gedaan op verantwoordelijkheidsgevoel en flexibiliteit, de groepsleidster is immers mede partner in de opvoeding en verzorging van andermans kinderen.

#### Beroepscode met betrekking tot deskundigheid

De pedagogisch medewerkers oefenen hun beroep op basis van deskundigheid uit. Zij kennen de grenzen van hun beroep ze handelen bewust op grond van kennis en ervaring die in opleiding in de praktijk zijn opgedaan zij verwoorden hun handelen en maken het bespreekbaar vanuit die kennis en ervaring.

#### Omgang met ziekte en vakantie personeel

Vakantie en ziekte van een medewerker wordt zo veel mogelijk opgevangen door eigen personeel. Dit kan door een goede teamsamenstelling, waarbij de medewerkers flexibel inzetbaar zijn. We werken al jaren met een vast team, wat zowel voor ons als zeker ook voor de kinderen erg prettig is.

### 11.1 Stagebeleid

#### Opleidingsvisie

De kinderopvang is altijd in ontwikkeling. Kinderopvang Onder de Pannen hecht er belang aan dat de medewerkers en leerlingen zoveel mogelijk met deze ontwikkelingen meegaan. Permanente educatie is hierbij erg belangrijk!

Bij het opleiden vormen eigen verantwoordelijkheid en zelfwerkzaamheid, een respectvolle benadering van de leerling en het vertrouwen in de mogelijkheden de basis.

Het opleiden van leerlingen wordt als een belangrijk element in de organisatie beschouwd. De volgende organisatiedoelen worden daarmee gediend:

Het opleiden van nieuwe beroepsbeoefenaren kan zorgen voor toekomstige medewerkers. Het stimuleert medewerkers om na te blijven denken over het beroep en de persoonlijke invulling en het kritisch kijken naar het eigen functioneren. Het bevordert de kennis en deskundigheid.

De taken die stagiaires uitvoeren zijn altijd onder begeleiding van een vaste pedagogisch medewerker.

Stagiaires dragen nooit de verantwoordelijkheid voor kinderen. De verantwoordelijkheid ligt te allen tijde bij de pedagogisch medewerkers van de desbetreffende groep.

Er worden afspraken gemaakt met stagiaires welke werkzaamheden ze wel of niet mogen verrichten. Dit hangt af van het niveau van de opleiding, leerjaar en leerdoelen.

Stagiaires gaan op de BSO altijd mee met het ophalen van de kinderen en draaien verder mee met de groep en pedagogisch medewerkers. Naast het werk op de groep wordt er tijd vrij gemaakt voor de stagiaire om vragen te kunnen stellen en voor het eventueel bespreken van opdrachten.

#### Opleidingen

Kinderopvang Onder de Pannen biedt stageplaatsen aan voor leerlingen van de volgende opleidingen:

- PW kinderopvang (niveau 3)

- PW kinderopvang (niveau 4)
- HBO Pedagogiek

Inzetbaarheid stagiaires

#### BOL-leerlingen

1<sup>e</sup> jaars stagiaires van de BOL-opleiding worden altijd boventallig ingezet

2<sup>e</sup> jaars stagiaires van de BOL-opleiding worden boventallig ingezet

3<sup>e</sup> jaars stagiaires van de BOL-opleiding worden boventallig ingezet, behalve in noodgevallen (denk aan ziekte van ander personeel/vakanties). Geldt alleen voor 3<sup>e</sup> jaars PW3 leerlingen

## 12 Oudercommissie

Alle kinderdagverblijven dienen per 1 januari 2005 hun ouderinspraak geregeld te hebben volgens de wet kinderopvang in de vorm van een oudercommissie.

Alle ouders die voor opvang van hun kind(eren) gebruik maken van het kinderdagverblijf en de naschoolse opvang, kunnen lid worden van de oudercommissie.

Er is een "reglement oudercommissie" waaronder de oudercommissie moet werken. Via de oudercommissie hebben de ouders medezeggenschap in het kindercentrum. De voltallige oudercommissie bestaat uit 3 tot 7 leden, afhankelijk van de grootte van de vestiging.

Kinderopvang Onder de Pannen stelt de oudercommissie in de gelegenheid advies uit te brengen over elk voorgenomen besluit met betrekking tot:

De uitvoering van het kwaliteitsbeleid betreffende:

- Aantal kinderen per leidster
- Groepsgrootte
- Opleidingseisen beroepskrachten
- Inzetbaarheid beroepskrachten in opleiding
- Pedagogisch beleidsplan
- Voedingsaangelegenheden
- Risico Inventarisatie veiligheid en gezondheid
- Openingstijden
- Vaststelling of wijziging van de klachtenregeling
- Wijziging van de prijs van de kinderopvang

De oudercommissie is tevens bevoegd ongevraagd te adviseren over bovenstaande onderwerpen.

De oudercommissie

- Fungeert als aanspreekpunt voor ouders
- Krijgt na ieder GGD-bezoek het inspectierapport
- Levert op verzoek een inbreng op ouderavonden en themabijeenkomsten
- Zorgt voor een goede en heldere informatieverstrekking aan de ouders over de activiteiten van de oudercommissie.

Voor informatie kunt u kijken op onze website, [www.kinderopvangonderdepannen.net](http://www.kinderopvangonderdepannen.net)

De oudercommissie van Kinderopvang Onder de Pannen is lid van de belangenvereniging van ouders in de kinderopvang (BOink). Dit lidmaatschap betekent automatisch ook dat alle ouders lid zijn van BOink.

## 13 Klachtenregeling

Waar veel mensen komen, kunnen ook klachten of conflicten ontstaan. Ouders staan bij ons hoog in het vaandel en moeten vooral ook serieus worden genomen. Het is zaak dat bij klachten of conflicten groepsleiding samen met de ouders er proberen uit te komen. Lukt dit om welke reden dan ook niet, dan kan het probleem doorspeeld worden naar Rob of Susanne.

### 13.1 Een klacht indienen

Een klacht kun je mondeling of schriftelijk indienen. Een klacht kan gaan over een medewerker of over de organisatie. Gedacht kan worden aan klachten over:

- de omgang met ouder/kind;
- de verzorging van je kind;
- het aanbod en/of pedagogisch handelen;
- het niet nakomen van afspraken;
- de administratie.

Als je mondeling of schriftelijk een klacht indient, vragen wij je aan te geven:

- wat de reden van de klacht is;
- waarover of over wie je een klacht indient; · wat je wilt bereiken met het indienen van de klacht; · wat al gedaan is om tot een oplossing te komen.

### 13.2 Interne klachtenprocedure

1. Je richt je met je klacht eerst tot de betrokken medewerker. De betreffende medewerker probeert de klacht in overleg met jou op te lossen.
2. Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost of gaat de klacht over de organisatie, dan richt je je tot de eigenaar van het kinderdagverblijf. Deze probeert de klacht in overleg met jou en de betrokken medewerker op te lossen.
3. Voor de afhandeling van een klacht staat een termijn van ten hoogste twee weken. 4. Als je klacht niet naar tevredenheid is opgelost of als je je met je klacht niet rechtstreeks tot de medewerker wilt wenden, dan kun je je klacht digitaal of schriftelijk indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen middels de zogenaamde externe klachtenprocedure.

### 13.3 Externe klachtenprocedure

Als de afhandeling van de klacht door ons je niet tevreden stelt, kun je je klacht digitaal of schriftelijk indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Het verdient echter de voorkeur de klacht eerst intern kenbaar te maken en de organisatie de gelegenheid te geven deze op te lossen.

Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het Klachtenloket Kinderopvang in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie. Ook als oudercommissie kunt u bij deze commissie terecht.

Vanaf 2016 is het verplicht om als kinderopvang aangesloten te zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Wij zijn hierbij ook aangesloten. Op de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) kunt u hierover meer informatie vinden.

## Vragen



Mocht u na het lezen van ons pedagogisch beleidsplan vragen en/of opmerkingen hebben, stel ze dan gerust. U bent van harte welkom op ons kantoor of u kunt uw vraag stellen via [info@kinderopvangonderdepannen.net](mailto:info@kinderopvangonderdepannen.net).

Met vriendelijke groet,

Rob Sterke  
Directeur Kinderopvang Onder de Pannen B.V.