

Oktober 2024

PEDAGOGISCH BELEID

Brabantlaan
LRK:197311362
Sint Elisabethstraat
LRK:122975078
Van der Pollstraat
LRK: 301017359



Inhoud

Inleiding	3
1.1 Algemene visie	3
1.2 Pedagogische visie	3
1.3 Pedagogische doelstelling.....	3
1.4 Basisdoelen.....	4
1.5 Pedagogische uitgangspunten	4
Scheppen van ontwikkelingsmogelijkheden voor kinderen	5
2.1 Sociaal-emotionele ontwikkeling	5
2.2 Ontwikkeling identiteit en zelfredzaamheid	6
2.3 Veiligheid en geborgenheid	7
2.4 Lichamelijke ontwikkeling	7
2.5 Verstandelijke en creatieve ontwikkeling	7
2.6 Taalontwikkeling.....	7
2.7 Signalerende functie.....	7
2.8 Pedagogisch beleidsmedewerker en pedagogisch coach.	8
2.8.2 Pedagogisch beleid	8
2.8.3 Coaching	8
2.8.4 Aantal uren inzet.....	8
Werkwijze	10
3.1 Maximale omvang en leeftijdsopbouw van de basisgroepen.....	10
3.2 Dagritme BSO	10
3.2.1 schoolweken	10
3.2.2 studiedagen en vakantieweken.....	10
3.3 Wennen	11
3.4 Verdeling van beroepskrachten over de basisgroepen.....	11
3.5 Half-uursregeling en drie-uursregeling	11
3.6 Achterwacht.....	12
Mentorschap	13
4.1 Omgaan met zorgkinderen	13
4.2 Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk geweld.....	14
Stagiaires.....	15
5.1 Opleidingsvisie	15
5.1.1 Opleidingen	15
Communicatie ouders/ verzorgers	17
6.1 Eerlijk en open contact met de ouders	17
6.2 Oudercommissie	17
6.3 Klachtenregeling	18

Inleiding

Met trots presenteert kinderopvang “Onder de Pannen” u ons pedagogisch beleidsplan.

Dit pedagogisch beleidsplan geeft aan welke uitgangspunten en werkwijzen worden gehanteerd. Het plan beschrijft welke visie de BSO heeft op de ontwikkeling en opvoeding van kinderen en hoe in grote lijnen getracht wordt deze visie in de praktijk te realiseren.

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, op de basisscholen De Springplank en De Piramide in Vught.

Dit pedagogisch beleidsplan is geschreven voor ouders en pedagogisch medewerkers. Het plan beschrijft welke visie “Onder de Pannen” heeft op de ontwikkeling en opvoeding van kinderen en hoe in grote lijnen getracht wordt deze visie in de praktijk te realiseren

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. Voor kinderopvang Onder de Pannen is kinderopvang veel meer dan alleen het “opvangen van kinderen”. Wij zien het als een bijdrage aan de opvoeding en ontwikkeling van de kinderen. Het verzorgen, begeleiden, stimuleren, helpen ontdekken, waarde en normen overdragen en veiligheid bieden staat bij ons hoog in het vaandel.

1.2 Pedagogische visie

De samenleving individualiseert en wordt steeds pluriformer. Verschillen mogen en worden steeds meer gewaardeerd. Elk kind is uniek. Wij willen daarom een klimaat scheppen waarin het kind zichzelf kan en mag zijn, zich veilig en vertrouwd voelt, uitgedaagd en gestimuleerd wordt, besef krijgt van eigen kunnen en eigen talenten kan ontdekken en ontplooien, de mogelijkheid wordt aangeboden tot het aangaan van relaties met andere kinderen en volwassenen en bij achterstand in welk opzicht dan ook hulp en aandacht krijgt. Kortom wij willen de juiste condities scheppen waarin het kind zich zo optimaal mogelijk kan ontwikkelen in een wereld die voor hen betekenisvol is.

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, bij de BSO aan de Brabantlaan en bij basisschool de Piramide, pedagogische medewerkers van de dagopvang 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.

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).

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.

Vooraf aan het uitstapje vullen de pedagogisch medewerkers het uitstapjesformulier in. Hierbij wordt bekeken wie er voor wat verantwoordelijk is. Achteraf vullen de pedagogisch medewerkers het evaluatieformulier in.

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. Door het hanteren van het open deuren beleid wordt tevens voor kinderen de mogelijkheid geboden om met kinderen van andere (basis)groepen en van andere leeftijden te spelen en dus meer sociale contacten op te doen.

Het open-deuren-beleid is aan de volgende regels gebonden:

- De eet- en drinkmomenten vinden altijd plaats in de eigen basisgroep; daarna mogen de kinderen de basisgroep in principe verlaten;
- Kinderen vragen eerst toestemming aan de eigen pedagogisch medewerker om in een andere groep te mogen spelen; daarna vragen zij toestemming aan de pedagogisch medewerker van de groep waar zij willen gaan 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.

Naast het buiten spelen of spelen in een andere groep is het ook mogelijk dat kinderen hun basisgroep verlaten om in een andere ruimte aan een activiteit of workshop deel te nemen. Hiervan is de eigen pedagogisch medewerker ook altijd op de hoogte. Bij BSO de Piramide staat er in de hal een planbord. Hierop hangen de kinderen hun foto bij de ruimte waar zij aan het spelen zijn. Wanneer zij gaan spelen in een andere ruimte hangen de kinderen hun foto bij de ruimte waar ze dan gaan spelen. Zo is er voor

pedagogisch medewerkers, andere kinderen en ouders overzicht waar het kind zich bevindt.

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 Pedagogisch beleidsmedewerker en pedagogisch coach.

2.8.1 Pedagogisch beleidsmedewerker

Sinds 1 januari 2018 gelden nieuwe kwaliteitseisen volgens de Wet innovatie en kwaliteit kinderopvang. In de komende jaren volgt er nog een aantal aanvullende maatregelen. Zo geldt vanaf 1 januari 2019 de verplichte inzet van de pedagogisch beleidsmedewerker. De kwalificatie-eisen voor deze functie zijn verder uitgewerkt in de cao Kinderopvang en de cao Sociaal werk. Wat houdt de rol van pedagogisch beleidsmedewerker in?

De kwaliteit van de pedagogisch medewerkers is belangrijk. Een pedagogisch beleidsmedewerker coacht de medewerkers daarom bij de dagelijkse werkzaamheden. Daarnaast houdt de pedagogisch beleidsmedewerker zich bezig met de ontwikkeling van pedagogisch beleid. Wat houdt de rol van pedagogisch beleidsmedewerker precies in?

2.8.2 Pedagogisch beleid

De pedagogisch beleidsmedewerker ontwikkelt het pedagogisch beleid. Het pedagogisch beleid kan breder zijn dan alleen het pedagogisch beleidsplan, het kan al het beleid omvatten dat raakt aan de pedagogische praktijk. Daarnaast kan de pedagogisch beleidsmedewerker een taak hebben bij het bewaken en invoeren van pedagogische beleidsvoornemens, zodat iedere medewerker werkt volgens dezelfde pedagogische visie.

2.8.3 Coaching

Naast het ontwikkelen van het pedagogisch beleid, zorgt de pedagogisch beleidsmedewerker als coach voor het verbeteren van de pedagogische kwaliteit van de werkzaamheden en professionele ontwikkeling van de pedagogisch medewerkers. Een coach begeleidt en traint de medewerker(s) bij de dagelijkse praktijkwerkzaamheden. De kwaliteitskaarten zijn de onderlegger voor de coaching. Iedere pedagogisch medewerker ontvangt jaarlijks coaching, ook tijdelijke en flexibele medewerkers.

2.8.4 Aantal uren inzet

Op 1 januari van elk jaar stelt de kinderopvangondernemer vast, hoeveel uur inzet vereist is voor zowel de beleidsvorming als de coaching. De ondernemer bepaalt de verdeling van de uren over de vestigingen. Elke pedagogisch medewerker krijgt coaching. Dit is schriftelijk vastgelegd.

Het aantal uur minimale inzet van de pedagogisch beleidsmedewerker op jaarbasis is afhankelijk van het aantal fte aan pedagogisch medewerkers en het aantal kindercentra, volgens de volgende rekenregel:

$(50 \text{ uur} \times \text{het aantal kindercentra}) + (10 \text{ uur} \times \text{aantal fte pedagogisch medewerkers})$. Het aantal kindercentra is daarmee bepalend voor het minimaal aantal uur dat ingezet wordt op de formulering en invoering van pedagogische beleidsvoornemens. Het aantal fte pedagogisch medewerkers bepaalt het minimaal aantal uur coaching die de medewerkers bij hun werkzaamheden krijgt.

De ondernemer kan het totaal aantal uren minimale inzet niet vrij verdelen over de twee verschillende activiteiten (beleidsactiviteiten en coaching). Binnen de verschillende activiteiten kan dat wél. Wanneer de ondernemer meer dan één kindercentrum heeft, kan hij of zij jaarlijks zelf bepalen hoe het minimaal aantal uren wordt verdeeld over de verschillende kindercentra. Dit biedt ruimte voor maatwerk om bijvoorbeeld extra aandacht te kunnen besteden aan een bepaald kindercentrum. Of om de uren centraal in te zetten voor pedagogisch beleid waar elk kindercentrum van profiteert.

De ondernemer mag ook jaarlijks zelf bepalen hoe de coaching uren ingezet worden. Het aantal uur hoeft niet voor iedere medewerker hetzelfde zijn of naar rato van de omvang van het dienstverband. Hierbij geldt wel de voorwaarde dat elke pedagogisch medewerker jaarlijks coaching ontvangt.

Berekening beleid kinderopvang onder de pannen 2024

<u>Locatie:</u>	<u>Uren verdeling jaar '24</u>
<u>Brabantlaan 75</u> <ul style="list-style-type: none">• <u>Tovertuin</u>• <u>Zonneweide</u>• <u>Regenboogplein</u>• <u>Ducky Duck</u>	<u>100 uur</u>
<u>Brabantlaan 75</u> <ul style="list-style-type: none">• <u>BSO Boomhut (3 Groepen)</u>	<u>50 uur</u>
<u>Piramide</u> <ul style="list-style-type: none">• <u>Avonturenbos</u>• <u>Schateiland</u>	<u>50 uur</u>
<u>Piramide</u> <ul style="list-style-type: none">• <u>BSO piramide (3 Groepen)</u>	<u>50 uur</u>
<u>Springplank</u> <ul style="list-style-type: none">• <u>BSO Salto (1 Basisgroep)</u>	<u>25 uur</u>
<u>Springplank</u> <ul style="list-style-type: none">• <u>Hummelhonk (peuterwerk)</u>	<u>25 uur</u>
<u>Totaal</u>	<u>300 uur</u>

Berekening uren pedagogisch coach

Kinderopvang Onder de Pannen heeft voor het jaar 2024, twee pedagogisch coaches aangesteld. Eén pedagogisch coach die intern verbonden is aan de organisatie en een tweede pedagogisch coach die extern verbonden is aan de organisatie.

Totaal aantal uur coaching in 2022: 25,96 FTE x 10 uur= 259,6 uur coaching.

Ons volledige coachplan van het jaar 2024 kunnen ouders pedagogisch medewerkers inzien en opvragen op kantoor.

Werkwijze

3.1 Maximale omvang en leeftijdsopbouw van de basisgroepen

- **BSO de Piramide** ontvangt Maximaal 60 kinderen met de leeftijd van 4 tot 12 jaar, verdeelt over 3 basisgroepen. Elke basisgroep bestaat uit maximaal 30 kinderen.
- **BSO de Boomhut** ontvangt Maximaal 60 kinderen met de leeftijd van 4 tot 12 jaar, verdeelt over 3 basisgroepen. Elke basisgroep bestaat uit maximaal 30 kinderen.
- **BSO de Springplank** ontvangt Maximaal 30 kinderen met de leeftijd van 4 tot 12 jaar, verdeelt over 1 basisgroep. Deze basisgroep bestaat uit maximaal 30 kinderen.

BSO de Piramide en BSO de Springplank zijn 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 De Boomhut, Brabantlaan 75.

3.2 Dagritme BSO

3.2.1 schoolweken

- 14.00-15.30 Binnenkomst van de kinderen. Op tafel liggen activiteiten klaar die de kinderen kunnen doen. De kinderen kunnen ook zelf iets kiezen om te doen of kunnen buitenspelen. Wanneer alle kinderen er zijn gaan de kinderen in hun vaste basisgroep iets drinken en eten (peperkoek en fruit). Er is tijd voor interactie met de kinderen.
- 16.00-17.00 Kinderen doen activiteiten of workshops verdeeld over de ruimtes.
- 17.00-18.15 Kinderen worden opgehaald door ouders, er vindt hierbij nog een overdracht plaats. Vanaf 17.30 kunnen de kinderen er voor kiezen om nog even rustig op de bank een filmpje te kijken (geschikt voor alle leeftijden) of een andere rustige activiteit te doen.

3.2.2 studiedagen en vakantieweken

Op studiedagen en vakantieweken zijn de kinderen de gehele dag bij ons aanwezig. Het dagritme ziet er dan als volgt uit;

- 07.00-10.00 Binnenkomst van de kinderen. Op tafel liggen activiteiten klaar die de kinderen kunnen doen. De kinderen kunnen ook zelf iets kiezen om te doen of kunnen buitenspelen.
- 10.00-10.30 fruitmoment in de vaste basisgroep
- 10.30- 12.00 Kinderen doen activiteiten of workshops verdeeld over de ruimtes.
- 12.00-14.00 De kinderen lunchen in de vaste basisgroep. Na de lunch kunnen de kinderen er voor kiezen om even rustig op de bank een filmpje te kijken (max 45 min en geschikt voor alle leeftijden). Kinderen mogen ook zelf iets kiezen om te doen.
- 14.00- 15.30 Kinderen doen activiteiten of workshops verdeeld over de ruimtes.
- 15.30-16.00 Crackermoment in de vaste basisgroep
- 16.00-17.00 Kinderen doen activiteiten of workshops verdeeld over de ruimtes.
- 17.00-18.15 Kinderen worden opgehaald door ouders, er vindt hierbij nog een overdracht plaats. Vanaf 17.30 kunnen de kinderen er voor kiezen om nog even rustig op de bank een filmpje te kijken (geschikt voor alle leeftijden) of een andere rustige activiteit te doen.

3.3 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. Ouders kunnen dan alvast de mogelijke bijzonderheden van hun kind bespreken met de pedagogisch medewerkers.

Wanneer kinderen wisselen van basisgroep dan gaat een kind eerst een aantal keer oefenen in de nieuwe basisgroep. Als het kind zich veilig genoeg voelt, gaat hij volledig over.

3.4 Verdeling van beroepskrachten over de basisgroepen

Met het verdelen van de verschillende beroepskrachten over de basisgroepen in het kindercentrum houden wij zo veel mogelijk rekening met de:

Behoeftte van het kind: We vinden het belangrijk dat de kinderen zich emotioneel veilig voelen. Voor het eerst naar school en naar de BSO is voor sommige kinderen al heel spannend. We willen daarom zo veel mogelijk rekening houden met de behoefte van het kind en kijken dan ook bij het plaatsen in een groep naar bijvoorbeeld vriendjes en vriendinnetjes en/of broertjes of zusjes van het kind.

Vormgeving van de basisgroepen: We vinden het belangrijk om verschillende leeftijden te mengen. Zo kunnen ze van elkaar leren en het is ook goed voor de sociaal emotionele ontwikkeling. Wanneer een groep meer aandacht nodig heeft kunnen we er voor kiezen om daar meer beroepskrachten in te zetten. Wanneer de vormgeving van de groep dat toelaat kiezen we er ook wel eens voor om een vrijwilliger, stagiaire of groepshulp in te zetten ter ondersteuning.

Stabiliteit van de opvang: We proberen zo veel mogelijk vaste medewerkers in te plannen op vaste basisgroepen zodat de kinderen en de medewerkers stabiliteit ervaren. Doordat de kinderen de vaste medewerkers goed kennen en andersom, kunnen de medewerkers goed inspelen op de behoefte van de kinderen en weten de kinderen waar zij aan toe zijn. Wanneer er bij vakantie of ziekte geen vaste medewerker ter beschikking is, bekijken we door in gesprek te gaan met de wel aanwezige medewerkers wat de beste optie is om medewerkers in te delen in de basisgroepen.

3.5 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.

Drie-uursregeling: Op vakantiedagen en studiedagen geldt de drie-uursregeling. Om voor een bepaalde flexibiliteit te zorgen, is de drie-uursregeling van kracht. Deze drie-uursregeling is alleen toepasbaar binnen bepaalde kaders. Het is mogelijk dat ten hoogste drie uur per dag (niet aaneengesloten) minder beroepskrachten worden ingezet dan volgens de BKR is vereist, maar nooit minder dan de helft van het benodigde aantal pedagogisch medewerkers.

De kaders waarin wij kunnen afwijken zijn bijvoorbeeld tijdens breng en haal momenten, wanneer niet of nog niet alle kinderen aanwezig zijn. We kunnen ook afwijken tijdens de tijden wanneer de medewerkers pauze houden. Dit gebeurt op een rustig moment van de dag na dat de kinderen een broodmaaltijd hebben gegeten. De beroepskrachten zorgen dat de kinderen een gerichte activiteit doen. Dit kan een rustig werkje aan tafel zijn of het kijken van een filmpje.

3.6 Achterwacht

Indien er slechts één beroepskracht aanwezig is op het moment dat er kinderen aanwezig zijn en de BKR 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.

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 gesignaleerd. 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.

4.1 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 leidinggevende en aanvullend advies inwinnen bij de pedagogisch coach;
- Leidinggevende checkt of het probleem door meerdere pedagogisch medewerkers gesignaleerd is;
- Leidinggevende (of samen met pedagogisch medewerker) bespreekt voorzichtig en zorgvuldig het probleem met de ouders van het betreffende kind;
- Leidinggevende 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.

4.2 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.

Stagiaires

5.1 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 stimuleren van medewerkers om na te blijven denken over het beroep en de persoonlijke invulling en het kritisch kijken naar het eigen functioneren.;

5.1.1 Opleidingen

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

- PW-kinderopvang (niveau 3)
- PW-kinderopvang (niveau 4)
- HBO Pedagogiek

Afspraken met betrekking tot omgang, verantwoordelijkheden en betrokkenheid

- **Omgang:** De stagiaire heeft een gelijkwaardige omgang met collega's. In de eerste weken stelt de stagiaire zich persoonlijk voor aan ouders en collega's. Tevens hangt hij/zij bij de deur van de groep een foto met tekst waarin hij/zij zichzelf voorstelt, dit wordt ook geplaatst op de website.
- **Beroepsgeheim:** Voor afspraken over, van, voor gedragsregels kan de stagiaire de beroepscode raadplegen. Als de stagiaire voor schoolopdrachten gebruik wil maken van foto's of namen van kinderen, dient de stagiaire hiervoor, toestemming aan de ouders te vragen. Er mag in schoolopdrachten vrij met fictieve namen worden gewerkt.
- **Verantwoordelijkheid:** Om ook echt iets te kunnen leren, krijgt de stagiaire de nodige verantwoordelijkheden, met daarbij de ruimte voor het stellen van vragen en het uitvoeren van taken.
- **Betrokkenheid:** De stagiaire wordt betrokken bij het team. De stagiaire is niet aanwezig tijdens het teamoverleg, tenzij dit vanuit de opleiding voor het maken van een opdracht nodig is. Wel wordt de stagiaire door de begeleider op de hoogte gehouden van relevante informatie besproken tijdens teamoverleggen. De begeleider houdt bij het overdragen van deze informatie rekening met de wet op de privacy.
- **Oudercontacten:** De schriftelijke overdracht, observaties en het voeren van oudergesprekken worden niet door de stagiaire gedaan. Wanneer dit voor een opdracht vanuit de opleiding wordt vereist, zullen deze werkzaamheden in overleg met en onder toezicht en begeleiding van de stagebegeleider worden uitgevoerd. Voorafgaand wordt er toestemming aan de desbetreffende ouders gevraagd. Telefonische contacten mogen alleen door de stagiaire worden gevoerd indien er vooraf toestemming is gegeven door de begeleider.
- **Uitstapjes met kinderen:** Tijdens uitstapjes met kinderen wordt de stagiaire als boventallig ingezet.

Verwachtingen en taken van een stagiaire:

- Wij hanteren een proeftijd van 1 maand, mocht blijken dat een stagiaire niet goed functioneert of niet aansluit bij kinderopvang Onder de Pannen dan zullen wij binnen deze maand de overeenkomst beëindigen.
- In de eerste week neemt de stagiaire alle beleidsstukken en informatie van de opvang door.
- Een stagiaire zal het hele jaar op dezelfde dagen/tijden stagelopen.

- De stagiaire draait mee in het dagelijks ritme van het kinderdagverblijf en voert voldoende werkzaamheden uit. Dit moet uiteraard aansluiten bij het opleidingsniveau, hieronder zijn de taken wat uitgebreider uitgelegd.
- De stagiaire heeft nog geen verantwoordelijkheden voor de kinderen, uiteraard wel over haar eigen leerproces.
- De stagiaire mag nooit alleen op de groep staan. Niet alleen openen en sluiten. Geen telefoon aannemen en geen medicijnen toedienen of temperaturen. De stagiaire staat altijd onder toezien oog van een pedagogisch medewerker.
- Er wordt van de stagiaire verwacht dat deze veilig, hygiënisch en ergonomisch werkt

Taken

- Stagiaires houdt zich bezig met het ondersteunen van de begeleiding en verzorging van kinderen in de leeftijd van 0 - 12 jaar, zowel individueel als in groepsverband
- Ondersteunen in het creëren van een warme en veilige omgeving en voor de veiligheid van de omgeving
- Ondersteunen om kinderen positief bij te laten dragen aan de groeps sfeer
- Ondersteunen met spelactiviteit
- Ondersteunen met organisatie en voorbereiding van speciale gelegenheden. (Verjaardagen, sinterklaas, Moederdag, sint maarten, kerstmis, Vaderdag).
- Aandacht verdelen over kinderen individueel en groepjes kinderen
- Hygiëne in acht nemen, ondersteunen met verschonen, ondersteunen bij zindelijkheid
- Huishoudelijke activiteiten verrichten en materialen beheren
- Schoonhouden van de groep

Bij een eerste jaar student worden er uiteraard minder hoge eisen gesteld en wordt er naar de student zelf gekeken wat hij/zij zelf al kan. Naarmate de studie volgt gaan wij meer van studenten verwachten en mogen zij meer taken zelfstandig uitvoeren. Denk hierbij aan het verschonen, in de eerste maanden doen zij dit altijd onder begeleiding, later in het proces moeten zij dit zelfstandig kunnen doen.

Van een derdejaars stagiaire verwachten wij dat hij/zij grotendeels zelfstandig kan functioneren. Zeker aan het eind van de opleiding zijn zij zelf leidend in hun leerproces en geven wij enkel aanvullingen.

Communicatie ouders/ verzorgers

6.1 Eerlijk en open contact met de ouders

Ouders zijn de eerstverantwoordelijken voor de opvoeding van hun kinderen, wij zijn mede-opvoeders. Om dit goed te kunnen volbrengen is een eerlijk en open contact met de ouders/verzorgers van groot belang.

Voor kort overleg en overdracht zijn de haal- en brengmomenten uitermate geschikt. Belangrijke informatie vanuit de organisatie wordt gedeeld met de ouders via onze ouderapp. Daarnaast hebben wij per opvanggroep een besloten app, genaamd Klasbord. Op deze app worden ouders regelmatig met foto's en een korte tekst op de hoogte gehouden van leuke activiteiten, bijvoorbeeld activiteiten op de groep, uitstapjes, het eten of buiten spelen. Alleen de ouders van het kind op de desbetreffende groep kunnen de informatie van deze groep inzien. Dus geen buitenstaanders of ouders die geen kind op deze groep hebben. Ook informeren wij ouders via de oudercommissie. Door 6 tot 7 keer per jaar te vergaderen met de oudercommissie, zijn ouders snel op de hoogte van wat er speelt in onze kinderopvang.

6.2 Oudercommissie

Kinderopvang Onder de Pannen heeft een eigen oudercommissie (OC).

De commissie behartigt niet alleen de belangen van kinderen en de ouders van de kinderopvang en BSO maar adviseert over tal van zaken, zoals bijvoorbeeld over het pedagogisch beleid, de openingstijden, de voedingsaangelegenheden, de tarieven, veiligheid en gezondheid, maar ook de dagelijkse gang van zaken. Ook zal de oudercommissie een bijdrage leveren aan de organisatie van activiteiten, ouderavonden en/ of themabijeenkomsten.

Zo trachten zij dan ook de kwaliteit van de opvang te bewaken, namens de ouders invloed uit te oefenen op het beleid van de opvang, de betrokkenheid van ouders te stimuleren, de communicatie tussen het personeel en ouders en tussen ouders onderling te bevorderen en eveneens de belangen te behartigen bij de directie.

Dus hoe vindt u dat uw kind wordt opgevangen bij Kinderopvang Onder de Pannen? Gaat alles in uw ogen perfect of heeft u misschien hier en daar toch een op- of aanmerking? Of misschien een goed idee dat de opvang van onze kinderen ten goede kan komen? Met al deze vragen kunt u terecht bij de oudercommissie. Dus laat het ze weten! Onze oudercommissie staat open voor alle vragen en opmerkingen.

In contact komen met de Oudercommissie kan door contact opnemen door een email te zenden naar het Oudercommissieadres: oc.onderdepannen@gmail.com of u kunt contact opnemen met onze voorzitter, die is bereikbaar via het kantoor van de opvang. Bent u geïnteresseerd in een functie binnen de Oudercommissie, we horen graag van u.

Notulen

De notulen van de vergaderingen zijn beschikbaar op de locatie. Je kunt deze inzien als je daar om vraagt bij de directie. Over de voortgang van de werkzaamheden van de OC houden we je op de hoogte gehouden met een nieuwsbrief.

6.3 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 Chantal Ligtenberg (manager kinderopvang Onder de pannen) contact: chantal@kinderopvangonderdepannen.net

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.

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 zes 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.

Externe klachtenprocedure

Als de afhandeling van de klacht door ons je niet tevredenstelt, 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 kunt u hierover meer informatie vinden.

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

Met vriendelijke groet,

Chantal Ligtenberg
Kinderopvang Onder de Pannen