

Pedagogisch beleid



BSO De Kinderen van September

Pedagogisch beleid

Laatst bijgewerkt: 14-2-2024

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Doelstelling	3
3. De vier pedagogische doelen.....	4
3.1. Emotionele veiligheid	4
3.2 Sociale vaardigheden	5
3.3 Persoonlijke competenties.....	5
3.4 Normen en waarden.....	7
4. Activiteiten.....	8
4.1 Individuele activiteiten	8
4.2 Groepsactiviteiten	8
4.3 Vrij spel.....	9
4.6 Kinderinspraak.....	10
4.7 Regels bij de BSO.....	10
4.8 Bewust worden van je eigen lichaam	11
4.9 Samenvoegen groepen en toestemmingsformulier	11
5. Mentor	12
6. Zorgen over de ontwikkeling.....	12
7. Gezond eten en drinken.....	12
8. Personeel.....	12
8.1 VOG Verklaring	13
8.2 Stagiaires en/of beroepskrachten in opleiding.....	13
8.3 Beroepskracht Kind Ratio	14
8.4 De drie uren Regeling	14
8.5 Deskundigheidsbevordering.....	15
9. Binnenruimte	15
10. Buitenruimte	15
11. Veiligheid en hygiëne	16
12. Uitstapjes.....	16
13. Oudercommissie	16
14. Klachtenprocedure	17

1. Inleiding

Ieder kinderverblijf dient conform wettelijke richtlijnen een pedagogisch beleid op te stellen. Dit pedagogisch beleid dient als leidraad c.q. richtlijn voor onze organisatie en werkt ondersteunend voor een ieder die binnen de buitenschoolse opvang werkzaam is, evenals de ouders en verzorgers van de kinderen die van de opvang gebruik maken. De houder draagt er zorg voor dat in de opvang conform het beleidsplan wordt gehandeld.

In dit plan wordt onder meer beschreven hoe bij ons wordt gewerkt aan de vier competenties, genoemd in de Wet Kinderopvang, namelijk de emotionele veiligheid, persoonlijke competentie, sociale competentie en de overdracht van waarden en normen.

Het beleidsplan blijft in ontwikkeling en zal waar nodig aangepast worden om actueel te zijn en te blijven.

1.1 De pedagogisch medewerk(st)ers

Het pedagogisch beleid is een richtlijn voor de pedagogisch medewerk(st)ers zodat zij weten wat er van hen wordt verwacht. Tevens stimuleert het de pedagogisch medewerk(st)ers om in de dagelijkse praktijk stil te staan bij het werk waardoor de kwaliteitsbewustheid wordt bevorderd. Het pedagogisch beleid biedt ouders een goed inzicht in onze werkwijze.

1.2 De pedagogisch beleidsmedewerker

De pedagogisch beleidsmedewerker draagt bij aan de kwaliteit van de opvang en heeft twee belangrijke taken. Ze houdt zich enerzijds bezig met de ontwikkeling en invoering van het pedagogisch beleid. Anderzijds coacht ze de pedagogisch medewerkers bij hun werkzaamheden. De pedagogisch beleidsmedewerker ontwikkelt het pedagogisch beleid in overleg met de houder. Ze draagt zorg voor de implementatie en bewaakt dit proces.

Het minimum aantal uren dat de pedagogisch beleidsmedewerker jaarlijks wordt ingezet, bedraagt 50 uur per LRK-nummer (Landelijk Register Kinderopvang) ten aanzien van het beleid. Daarnaast zal zij jaarlijks minimaal 10 uur per fte aan coaching besteden.

2. Doelstelling

Onze BSO streeft er naar om opvang te bieden aan kinderen van 4 tot 13 jaar, dit doen we in een combigroep van 2 tot 13 jaar van maandag t/m donderdag (tevens BSO groep 4 tot 13 jaar op vrijdag) en een BSO groep van 7 tot 13 jaar van maandag t/m donderdag in de Hoekstien te Witmarsum.

De doelstelling van onze BSO is kinderen verantwoorde opvang te bieden. Wij vinden het belangrijk dat kinderen zich op onze BSO prettig en op hun gemak voelen en dat zij zich veilig en geborgen voelen. Vanuit dit gevoel van veiligheid maken zij contact en ontwikkelen zij zich. Gevoelens van veilig- en geborgenheid worden vooral bevorderd wanneer een kind het gevoel heeft dat hij gewaardeerd wordt, wanneer er een structuur wordt nageleefd en wanneer hij het gevoel heeft dat de leidsters zowel hem als zijn behoeften kennen en hiernaar handelen. Bovenal is het belangrijk dat een kind weet waar hij aan toe is. Dat bevordert namelijk ook gevoelens van veiligheid en geborgenheid.

Om de ontwikkeling en het welbevinden van de kinderen goed te kunnen blijven volgen, werken we met mentorschap. Iedere pedagogisch medewerk(st)er is mentor van een aantal kinderen. Tijdens het intake gesprek krijgen de ouders en het kind te horen wie de mentor van het kind zal zijn. De mentor is het eerste aanspreekpunt voor het kind en de ouders. Zij onderhoudt het contact met ouders op eigen initiatief. De mentor begeleidt het kind en zijn ouders tijdens het wennen en maakt de afspraken met hen. Zij zorgt ook voor de overdracht naar de collega's. Zij nodigt ouders uit voor eventuele kind

gesprekken en voert deze gesprekken. Wanneer er zorg is rondom het kind neemt de mentor contact op met de ouders.

3. De vier pedagogische doelen

In het kader van het bieden van verantwoorde buitenschoolse opvang, draagt de houder van het kindercentrum zorg voor het onderstaande:

3.1. Emotionele veiligheid

Het bieden van emotionele veiligheid. Hiermee wordt bedoeld: het creëren van een veilige omgeving, een 'thuis' waar kinderen zichzelf kunnen zijn, zich kunnen ontspannen en zich veilig kunnen voelen. Het bieden van een gevoel van veiligheid is de belangrijkste opvoedingsvoorwaarde. Als een kind zich emotioneel veilig voelt, draagt dat in positieve zin bij aan een gevoel van welbevinden. Daarmee is ook de basis gelegd voor de overige opvoedingsdoelen: als het kind zich veilig voelt, dan kan het zich openstellen voor wat er om hem heen gebeurt en is er ruimte voor het zetten van ontwikkelingsstappen. Zonder emotionele veiligheid kan een kind zich niet ontwikkelen.

Om emotionele veiligheid te kunnen bieden zijn een aantal zaken belangrijk:

Een kind duidelijke grenzen bieden en hier uitleg over geven

Door een kind een duidelijke grens te bieden weet het kind waar het aan toe is. Wanneer een kind aangesproken wordt als het iets doet wat niet mag, hoort daar uitleg bij. Het geweten van kinderen is nog in ontwikkeling en nog niet verinnerlijkt. Een kind dat bij herhaling hetzelfde gedrag vertoont, vraagt als het ware hulp aan ons om zijn grens te bepalen. Door grenzen te stellen krijgt een kind structuur in zijn leven. Het bieden van structuur is belangrijk omdat een kind op deze manier aanleert om zich binnen het kader van grenzen te ontplooien. Het stellen van grenzen en uitleg hierbij leidt bij een kind tot inzicht in gevoelens van veiligheid en geoorloofd gedrag. Buiten spelen is een activiteit waarbij de leiding fysieke grenzen stelt betreft waar een kind wel en niet mag spelen. Door het speelvlak aan te geven waar een kind vrij mag spelen ervaart een kind een gevoel van veiligheid en een ontspannen sfeer om fijn te spelen.

Een kind serieus nemen in wat het vertelt en openstaan voor vragen van het kind

Kinderen beleven de wereld op een andere manier dan volwassenen. Er zijn andere zaken die hen bezighouden en voor hen belangrijk zijn in hun eigen leeftijdsfase. Als leiding vinden wij het belangrijk ons in te leven in wat het kind heeft te vertellen en daar aandacht aan te schenken. Kinderen willen ook graag van alles weten. Afhankelijk van de leeftijdsfase waarin ze zitten stellen ze allerlei vragen. Hierin nemen we het kind serieus en proberen het kind antwoord te geven. Een knutselactiviteit is bijvoorbeeld een rustig moment waarbij een leidster de tijd heeft om dieper in te gaan op een gespreksonderwerp met een kind. Naast dat de leidster de vragen van een kind probeert te beantwoorden, stelt de leidster zelf ook vragen zodat er meer diepgang in het gesprek ontstaat waardoor de leidster meer inzicht kan verkrijgen in de leefwereld van het kind.

Een kind als individu benaderen

Elk kind is verschillend. Kinderen hebben verschillende interesses, achtergronden, normen en waarden, kwaliteiten en nog tal van andere eigenschappen, die kinderen maakt tot wat ze zijn. Wij vinden dan ook dat ieder kind een andere begeleiding nodig heeft. Binnen de groepsregels en groepsnormen willen we het kind de mogelijkheid bieden zich te uiten op zijn of haar manier. In de praktijk geeft de leiding hier vorm aan door raakvlakken met het kind te ontdekken. Doormiddel van individuele contactmomenten met een kind kan de leiding activiteiten organiseren, die toegespitst zijn op het individu.

Het kind op een manier aanspreken op leeftijdsniveau

Om helder met een kind te communiceren zal je jezelf bewust moeten zijn van de mogelijkheden van het kind en je daarop aanpassen. Door actief te luisteren en het gedrag van een kind te observeren is de leiding in staat om aansluiting te vinden bij de leefwereld van het kind.

Structuur

Niet alleen deze aspecten dragen bij aan de sociaal-emotionele veiligheid, maar ook structuur bieden is erg belangrijk voor kinderen, omdat het kind zo weet waar het aan toe is. Deze structuur bieden we door een vast dagritme en steeds terugkerende rituelen. Het kind zit op een vaste groep met kinderen die begeleid wordt door vaste leidsters. Deze zorgen voor een vertrouwde omgeving. Structuur bieden we ook door consequent vaste regels te hanteren zodat het kind weet waar het aan toe is. Op deze manier leert het kind ook bepaalde gedragsregels. Denk hier bijvoorbeeld aan het ritueel van handen wassen voorafgaand aan het eten en de gedragsregels betreft tafelmanieren tijdens eetmomenten. Door consequent de regels door te voeren weet een kind wat er van hem wordt verwacht.

3.2 Sociale vaardigheden

Met sociale ontwikkeling wordt sociale kennis en vaardigheden bedoeld, zoals het zich in een ander kunnen verplaatsen kunnen communiceren, samenwerken, andere helpen, conflicten hanteren en oplossen, het ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid. We leren de kinderen met conflict situaties om te gaan. De leidsters stimuleren vriendschap, kameraadschap, en samenwerking onder kinderen onderling.

Op de BSO leren de kinderen om respect te hebben voor elkaar, het omgaan met conflict situaties, opkomen voor eigen belang en voor een ander. Vrienden worden, van elkaar leren, leren delen en het doorgeven van kennis aan andere kinderen.

Wij willen kinderen ruimte bieden om sociale ervaringen op te doen, waardoor sociale vaardigheden worden verworven. In de omgang met anderen vinden wij het belangrijk dat kinderen leren op een respectvolle wijze met de ander om te gaan. Dit houdt in dat een kind leert delen en rekening leert houden met een ander. Dit leren de kinderen door middel van spel en vaste groepsmomenten, zoals samen eten. Zo wachten we bijvoorbeeld met eten tot iedereen een boterham heeft. Kinderen pikken veel van elkaar op. Naast bijvoorbeeld taal leert het kind ook wat anderen prettig vinden en wat niet. Wanneer nodig, corrigeert de leiding dit gedrag en geeft daar uitleg bij.

De BSO biedt veel mogelijkheden aan het kind om conflicten te leren hanteren. Juist op de leeftijd dat het op de BSO zit, leert het om te delen en rekening te houden met anderen. Onder het mom van 'samen spelen, samen delen' geeft de leidster sturing aan een kind om saamhorig en respectvol met anderen te spelen.

3.3 Persoonlijke competenties

Persoonlijke ontwikkeling omvat zelfstandigheid en onafhankelijkheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit. Competenties waarmee kinderen allerlei typen problemen kunnen oplossen en zich goed kunnen aanpassen aan veranderende omstandigheden. Kinderen ontwikkelen deze vaardigheden door ontdekkingen te doen en door te spelen. Het ontdekken en spelen worden bevorderd door de ruimte uitnodigend in te richten en te zorgen voor een ruim aanbod aan materialen en activiteiten.

Elk kind doorloopt dezelfde fasen, maar niet elk kind doet dat in hetzelfde tempo. Wij willen de kinderen zo veel mogelijk stimuleren en begeleiden in hun persoonlijke ontwikkeling. We willen ze helpen zichzelf te leren kennen, zelfstandig te worden en een positief zelfbeeld te hebben. Dit gebeurt spelenderwijs, met aandacht voor de leeftijd en persoonlijkheid van het kind. Een kind met zelfvertrouwen is in staat om allerlei problemen adequaat aan te pakken.

Zodra de kinderen uit school komen wordt er iets te drinken en te eten aangeboden. Tijdens dat moment kunnen kinderen vertellen wat zij zoal meegemaakt hebben.

De medewerk(st)er stimuleert een kind door grenzen te ontdekken en te verleggen van wat een kind kan, wil of durft. De leidster maakt het kind bewust van de eigen capaciteiten en kwaliteiten, speelt in op grapjes, humor en “gek doen”. Ingaan op initiatieven van een kind, belonen, prijzen en complimenteren zijn positieve wijzen van bevestigen van het kind. De groep is een sociale leefgemeenschap, waarin geïmproviseerd kan worden met eigen mogelijkheden, grenzen, aardigheid/onaardigheid, delen van plezier, uitproberen van gedrag (wat wordt als leuk/fijn ervaren, wat niet).

Op de BSO krijgen de kinderen de mogelijkheid om te ontdekken. We bieden hen een uitdagende omgeving waarin hun nieuwsgierigheid geprikkeld wordt en ze de mogelijkheid hebben om te ontdekken. Het spelmateriaal is daarop uitgezocht. Door middel van spel worden situaties en mogelijkheden nagebootst en geoefend. Ze leren problemen op te lossen. Door deze handvatten aan te bieden, begeleiden wij de kinderen in het ontwikkelen van hun persoonlijke competentie.

Ieder kind heeft verschillende interesses en mogelijkheden. Wij vinden het belangrijk om hierop in te spelen. Het kind krijgt de ruimte om eigen interesses en talenten te ontdekken en tot uiting te brengen. Belangrijk is dat het kind dit in eigen tempo doet. Wij werken vanuit de behoefte van het kind, en stimuleren op niveau en interesse. In grote lijnen kijken we naar hoe een kind is en wat een kind graag doet. Als een kind het leuk vindt om te tekenen, krijgt hij of zij daar de mogelijkheid voor, maar soms speelt het kind nog liever een tijdje met de potloden. De kinderen mogen zelf kiezen of ze deelnemen aan de aangeboden activiteit of dat ze liever vrij willen spelen. We vinden het belangrijk dat het kind zich op zijn eigen manier kan ontplooien volgens zijn eigen interesses en talenten.

We praten met kinderen en de kinderen praten met elkaar. Dit zal met elk kind anders zijn en de gesprekken zijn op verschillende niveaus. Kinderen begrijpen meer dan je denkt en ze leren veel van het luisteren naar anderen.

We schenken veel aandacht aan het ontplooien van de creatieve kant van het kind. Het is voor een kind een mogelijkheid zich te uiten, de fantasie te prikkelen en daagt uit tot het uitproberen van technieken. We bieden het kind hiervoor de materialen, maar stimuleren dat het kind zijn eigen creatie maakt.

Elk kind heeft de behoefte dingen zelf te doen, van die behoeften maken wij op de BSO gebruik en we stimuleren die behoefte ook. Verder prikkelen we de kinderen door ze dingen zelf te laten proberen en zelf op te lossen en niet direct in te grijpen als de dingen niet helemaal gaan zoals ze moeten gaan. We gaan er van uit dat een kind moet kunnen leren van zijn eigen ervaringen en fouten. Als iets dan gelukt is, zal het kind dat ervaren als een overwinning en zich uitgedaagd voelen ook andere dingen zelf uit te proberen.

Onder het mom van ‘proberen is leren’ stimuleren we een kind om zijn best te doen en om af en toe deel te nemen aan een nieuwe activiteit. Een kind is nog zoekende in wat hij wel en niet leuk vindt en kan doen. We vinden het dan ook belangrijk om een kind te stimuleren om nieuwe uitdagingen aan te gaan.

3.4 Normen en waarden

3.4.1 Het eigen maken van waarden en normen (cultuur)

Het voorleven van waarden en normen is een belangrijk aspect van opvoeden. Waarden geven uitdrukking aan de betekenis die mensen hechten aan bepaald gedrag of aan bepaalde dingen of gebeurtenissen. Middels opvattingen geven mensen aan hoe belangrijk zij iets vinden en middels hun gedrag geven ze daar vorm aan. Waarden zijn onmiskenbaar cultuurgebonden; ze veranderen in de loop van de tijd en variëren per samenleving. Normen vertalen de waarden in regels en voorschriften over hoe volwassenen en kinderen zich horen te gedragen. Een waarde is bijvoorbeeld: respect te hebben voor elkaar. De norm of gedragsregel kan zijn dat je iemand recht in de ogen kijkt als je met hem praat (of juist niet).

Het eigen maken van normen en waarden maakt onderdeel uit van de morele ontwikkeling. Binnen en buiten de groep doen zich situaties voor waarvan op dit gebied veel leermomenten zijn (bijvoorbeeld pijn en verdriet, een conflict of een maatschappelijke gebeurtenis). Door de reacties van de groepsleiding op dit soort situaties ervaart een kind wat wel en niet goed is. Het gedrag van de groepsleiding heeft hierbij dus een belangrijke voorbeeldfunctie.

De regels die toegepast worden op de BSO zijn een weerspiegeling van de regels (normen en waarden) die binnen deze maatschappij gelden. Als leiding zullen we dan ook handelen volgens onze eigen regels, omdat we een rolmodel voor de kinderen zijn.

Kinderen worden aangesproken op hun gedrag. Wat betreft het aanbieden van regels, normen en waarden vinden we het vooral belangrijk om voortdurend het gesprek aan te gaan over uiteenlopende situaties en onderwerpen. Er wordt hen uitgelegd wat er van hen verwacht wordt en waarom dat van hen verwacht wordt. Door duidelijk en bondig te communiceren kan een kind makkelijker bevatten wat er van hem wordt verwacht. Ook zal de leidster altijd uitleggen waarom iets wel of niet mag zodat een kind inzicht verkrijgt in de consequenties van zijn handelen. Zoals eerder benoemd is het uitermate belangrijk dat de leidster als voorbeeldfunctie fungeert zodat een kind het gewenste gedrag overneemt en vertoont.

Mocht een kind niet luisteren dan wordt hij soms even apart gezet op de groep. We vinden het belangrijk dat een kind op zo'n moment niet afgewezen wordt, maar te horen krijgt dat het gedrag niet acceptabel is. Het is daarom ook belangrijk dat de leiding na het incident het weer 'bijlegt' met het kind. Zo leert het dat er fouten gemaakt mogen worden zonder dat je als persoon afgewezen wordt.

Het gedrag van de pedagogisch medewerk(st)ers spelen derhalve een belangrijke rol bij de morele ontwikkeling van kinderen. Door hun reacties ervaren kinderen hun (cultuurgebonden) grenzen van goed of slecht, van anders, van mogen en moeten. Ook imiteren ze het gedrag van de volwassenen. De medewerk(st)ers kunnen van belang zijn waar het gaat om de ontwikkeling van het inlevingsvermogen en het leren respecteren van een diversiteit aan opvattingen en gedragingen. Kinderen hebben behoefte aan duidelijkheid en consequente en vooral authentieke grenzen. Zo leren ze langzamerhand ook de eigen waarden en normen kennen.

3.4.2 Waarden en normen van De Kinderen van September

Belangrijke waarden voor ons zijn respect voor elkaar, jezelf kunnen zijn, saamhorigheid, emoties kunnen uiten, samen oplossingen zoeken, belangstelling voor elkaar, accepteren van verschillen, samen spelen en samen delen. Deze worden zichtbaar gemaakt in diverse gewoonten, rituelen en regels. De belangrijkste regels voor de kinderen zijn:

- Elkaar geen pijn doen
- Anderen niet storen in hun spel
- Niet afpakken, maar vragen
- Geen spullen stuk maken
- Eenvoudige communicatie en omgangsvormen (goedemorgen, dank je wel, sorry, mag ik? etc.)

3.4.3 Vieren van feesten

Er wordt ruimschoots aandacht besteed aan verjaardagen van kinderen en groepsleidsters. Verder wordt er aandacht besteed aan alle andere feesten zoals Pasen, Vader- en Moederdag, Sinterklaas, Kerstmis.

4. Activiteiten

4.1 Individuele activiteiten

De ontwikkeling wordt spelenderwijs gestimuleerd door individuele aandacht. Dit bevordert de relatie tussen pedagogisch medewerk(st)er en kind. Zo wordt er door de jongste kinderen geplakt, geverfd en gekleurd, vaak ook naar aanleiding van een project of thema, of naar aanleiding van een uitje. De grotere kinderen lezen een boek of willen gezellig even kletsen. Huiswerkbegeleiding behoort ook tot de mogelijkheden.

Jonge kinderen zijn gebaat bij rust en huiselijkheid, de oudere kinderen moeten juist de gelegenheid krijgen om hun eigen zelfstandigheid te ontwikkelen. Elk kind mag met de medewerk(st)er aan tafel of op de grond een spelletje spelen. Ieder kind moet het gevoel krijgen dat het gewaardeerd wordt en dat het er mag zijn. Voor Kinderen van September staat voorop dat de buitenschoolse opvang er is voor de kinderen, en dat zij na een schooldag vooral behoefte hebben aan ontspanning. De manier waarop kinderen van verschillende leeftijden, met verschillende interesses en persoonlijkheden zich het liefst ontspannen kan echter enorm uiteenlopen.

4.2 Groepsactiviteiten

Gedurende de opvang zijn er vaste momenten waarbij er activiteiten voor de gehele groep worden aangeboden. Denk hier bijvoorbeeld aan samen iets lekkers bereiden en opeten of een spelletjesmiddag.

Wanneer er activiteiten aangeboden worden kunnen kinderen zich bezighouden met activiteiten waar zij uit zichzelf niet opkomen of normaal de gelegenheid niet toe hebben. Sommige activiteiten zijn leuker wanneer ze met een hele groep gedaan worden. De gezamenlijke activiteiten zijn erg divers en kunnen dus verschillen van aard. Het belangrijkste hierbij is, dat er een gezellige sfeer van saamhorigheid wordt gecreëerd waarbij inclusie van alle kinderen centraal staat. Het is de bedoeling dat kinderen zelf ervaren hoe leuk het is om samen met anderen te spelen en iets leuks te ondernemen.

De activiteiten stellen de kinderen ook in de gelegenheid om zich op creatief en sociaal vlak verder te ontplooiën. De gezamenlijke activiteiten bieden pedagogisch medewerk(st)ers de mogelijkheid om verschillende kinderen in een gelijke situatie te observeren. Gezamenlijk iets doen nodigt uit tot meedoen en nadoen. Kinderen zijn niet verplicht om aan de activiteiten deel te nemen, een belangrijke taak van pedagogisch medewerk(st)ers is echter wel om kinderen te motiveren om aan activiteiten mee te doen.

4.3 Vrij spel

Vrij spel draagt bij aan het inzichtelijk en begrijpelijk maken van de werkelijkheid om de kinderen heen. Het biedt de mogelijkheid om gebeurtenissen te verwerken en de fantasie van de kinderen de vrije loop te laten. Op die manier stimuleert het de emotionele ontwikkeling van een kind. Maar vrij spel geeft kinderen ook de gelegenheid om sociale contacten te leggen en te onderhouden. Daarnaast is vrij spel een goede manier voor kinderen om zich motorisch te ontwikkelen. Knutselen is een activiteit waarbij de fijne motoriek wordt gestimuleerd.

Buiten spelen draagt bij aan de ontwikkeling van de grove motoriek. Op de BSO beschikken wij over voldoende spel materiaal dat als middel ingezet kan worden om de verschillende motorische vaardigheden te ontwikkelen. De pedagogisch medewerk(st)ers nemen de kinderen regelmatig mee naar buiten. Kinderen die na schooltijd naar de BSO komen, hebben een intensieve dag vol inspanning en concentratie achter de rug. Op school worden prestaties verwacht van het kind. Daarom ligt de nadruk bij de BSO op ontspanning. Vrij (buiten)spel is een manier voor een kind om zich uit te leven.

4.4 Buiten spelen

Bij onze BSO gaan we het liefst zoveel mogelijk buiten spelen, als het weer dit toelaat. Wij vinden buitenspelen belangrijk omdat:

- De frisse buitenlucht is gezond voor je
- Veel bewegen voorkomt overgewicht en zorgt ook dat je langer gezond blijft. Buitenspelen is dus ontzettend goed. Lekker rondrennen, springen, fietsen en klimmen.
- Uit onderzoek blijkt dan ook dat 80% van de kinderen gelukkig wordt van buitenspelen met andere kinderen.
- Buitenspelen is goed voor de motorische ontwikkeling. Het kind leert rennen, klimmen, springen, glijden, gooien, vangen, schoppen, schommelen en buigen. Hij groeit en ontwikkelt zich daardoor beter.
- Van buitenspelen wordt het kind socialer. Daarnaast komt het kind in allerlei situaties terecht waarin hij betere sociale vaardigheden kan ontwikkelen.
- Buitenspelen helpt kinderen om hun energie kwijt te kunnen

Door buiten te spelen ontdekken kinderen zelf een stukje van de wereld. Ze komen in aanraking met allerlei situaties en nieuwe materialen zoals bijvoorbeeld zand, water, steen, en takjes.

De BSO kinderen van beide groepen kunnen voor het hoofdgebouw op het plein spelen. Hier is een voetbal kooi, zandbak, rekstokken en een speeltoestel met schommels, ringen en klimmogelijkheden. Er zijn skeelers (en beschermers) en diverse stepjes en fietsjes om mee te spelen buiten.

De kinderen van de kleine BSO kunnen ook naar de achtergelegen speeltuin (mits er toestemming is van de ouders).

Als we naar het hoofdgebouw gaan om buiten te spelen helpen we de kinderen met oversteken en is er altijd toezicht op het plein door een PM-er.

4.5 Leeftijdsbeleid

Kinderen hebben behoefte aan structuur en rust, een plek waar zij rustig kunnen bijkomen van de inspanning op school. Toch kunnen de behoeften en wensen van kinderen verschillen. Een voor de

hand liggend verschil is het leeftijdsverschil van de kinderen. De jongere kinderen spelen bijvoorbeeld actiever in de speelhoeken dan de oudere kinderen.

De oudere kinderen zijn bijvoorbeeld meer geïnteresseerd in actieve spelletjes waarbij zij zowel fysiek en mentaal worden uitgedaagd. Zij vinden het bijvoorbeeld leuk om een rekenquiz te houden maar zij genieten er ook van om buiten op een grasveldje een voetbalwedstrijd te houden.

Wij vinden het van belang dat alle kinderen kennis kunnen maken met zoveel mogelijk verschillende (knutsel)materialen, omdat dit hun fantasie en creativiteit stimuleert. Kinderen kunnen er zelf voor kiezen om bijvoorbeeld met verf en tekenmateriaal of met hout aan de slag te gaan. Als kinderen niet bekend zijn met de (mogelijkheden van) materialen, wijzen de pedagogisch medewerk(st)ers hen op de diverse mogelijkheden van gebruik van het product. Er wordt een beroep gedaan op de eigen fantasie, op een eigen manier van omgaan van denken in het omgaan met de materialen.

Kinderen rond de zeven á acht jaar en ouder kunnen wat meer verantwoordelijkheid aan dan de jongere kinderen. Het klaarzetten van eten en drinken is een moment waarbij de kinderen helpen om alles gereed te maken. Zo schenken zij alvast limonade in voor alle kinderen en vragen zij wat iedereen wilt eten. Ook wordt deze groep kinderen wat meer betrokken bij onderwerpen zoals het bedenken en aanbieden van activiteiten (kinderinspraak).

Daarnaast zullen zij voornamelijk op de kleine BSO spelen, ze kunnen zelfstandig naar het toilet en mogen vaak al zelfstandig buiten spelen of activiteiten ondernemen.

Daarnaast krijgen zij ook inspraak bij het vaststellen van bepaalde regels. Hierbij staat centraal dat de kinderen erkenning en waardering ervaren voor hetgeen dat zij belangrijk vinden. Door met de kinderen in gesprek te gaan komen de pedagogisch medewerk(st)ers meer te weten over de belevingswereld van hen. Ook wordt het makkelijker om in te spelen op de wensen en behoeften die een kind heeft. Daarnaast is het ook zo dat de inspraak van de kinderen bijdraagt aan gevoelens van structuur, veiligheid en rust op de groep. Hun betrokkenheid zorgt ook voor begrip, inzicht en kennis vanuit de kinderen waardoor zij goed weten waarom bepaalde regels zijn opgesteld en wat het doel daarvan is.

4.6 Kinderinspraak

Kinderinspraak staat voor het serieus nemen van de mening en wensen van kinderen. Door gebruik te maken van kinderinspraak wordt het mogelijk om beter in te spelen op de belevingswereld van kinderen. Het draagt daarnaast ook bij aan de ontwikkeling van kinderen. Zij leren onder andere om voor zichzelf op te komen en ervaren dat hun mening ertoe doet.

Evenzo belangrijk is dat zij ook leren dat niet alles kan en vanzelfsprekend is. Kinderen van elke leeftijd hebben inspraak: de jonge kinderen middels hun spel en verhalen, de oudere kinderen door kringgesprekken en discussies.

4.7 Regels bij de BSO

Kinderen zijn voortdurend op zoek naar grenzen. Ze verkennen ze door er tegen in opstand te komen. Het hoort bij hun ontwikkeling. Wanneer kinderen weten waar de grenzen liggen weten zij waar zij aan toe zijn, en kunnen zij zich bezighouden met andere, leukere zaken zoals spelen. Wanneer de grenzen onduidelijk zijn, hebben de kinderen geen kader waaraan zij steun kunnen ontleen. Het blijft een uitdaging om te kijken hoe ver zij kunnen gaan.

In principe wordt geprobeerd de kinderen vrij te laten in hun spel met zichzelf, anderen en de omgeving. Maar toch hebben zij bepaalde regels nodig, vanuit hygiënisch, veiligheid- en pedagogisch oogpunt. De hele maatschappij is immers gebaseerd op regels, afgeleid van algemeen geldende normen en waarden. Ook op de BSO worden bepaalde normen en waarden nageleefd: wij gaan netjes met elkaar om, respecteren en accepteren elkaar, houden rekening met elkaar en gaan zorgvuldig om met andermans eigendommen. Huisregels geven vorm aan deze normen en waarden. Dit maakt dat de grenzen voor iedereen duidelijk zijn. De pedagogisch medewerk(st)ers stellen gezamenlijk met de kinderen de huisregels op. De kinderen worden bij dit proces betrokken zodat zij weten en begrijpen waar de huisregels voor staan.

4.8 Bewust worden van je eigen lichaam

Pedagogisch medewerk(st)ers hebben een open houding naar kinderen die bewust worden van hun eigen lichaam in het kader van seksualiteit. Naarmate het kind ouder wordt, wordt het zich bewust van het eigen lichaam. Jongere kinderen (in de leeftijd van ongeveer vier tot zes jaar) leren vooral spelenderwijs hun eigen lichaam en dat van anderen kennen. Zij stellen technische vragen over seksualiteit (waar komen kinderen vandaan?) Kinderen vanaf een jaar of zes gaan hier introverter mee om. Zij hebben geleerd wat schaamte en niet-geaccepteerd gedrag is. Zij maken strikt onderscheid tussen meisjes en jongens, maar zijn wel stiekem verliefd en nieuwsgierig. De acht plussers willen van alles weten over de technische maar ook emotionele kant van hun eigen lichaam, maar ook van seksualiteit. Opvallend is dat de oudere kinderen ook vaker grapjes maken over bijvoorbeeld de verschillen tussen jongens en meisjes. Hierbij doelen zij vooral op de lichamelijke verschillen. Op een gepaste manier gaat de pedagogisch medewerk(st)er in gesprek met de kinderen en beantwoordt met een open houding de vragen en nieuwsgierigheid van de kinderen. Een voorbeeld hierbij is dat een leidster vaak de vraag krijgt of zij nou een meisje of een vrouw is. Op zo een vraag kan de leidster kort en bondig uitleg geven over het verschil.

4.9 Samenvoegen groepen en toestemmingsformulier

Het samenvoegen van de groepen gebeurt als het rustig is, in vakanties en soms aan het begin of einde van de dag. Voorwaarde is dat de ratio dit toelaat.

Wanneer het kan zullen beide BSO groepen samenvoegen in het hoofdgebouw (vakanties, studie-/vrije dagen).

Het is soms erg leuk voor de kinderen om met grote en kleine kinderen te spelen. Ze leren veel van elkaar en leren elkaar ook goed kennen.

Tijdens de intake wordt een toestemmingsformulier doorgenomen met de ouder waarin o.a. toestemming wordt gevraagd aan de ouder betreffende:

- (Zelfstandig) buiten spelen
- Uitstapjes en activiteiten.
- Aanwezigheid en actief zijn in meerdere groepen.
- Ophalen en brengen.

5. Mentor

Om de ontwikkeling en het welbevinden van de kinderen goed te kunnen blijven volgen, werken we met mentorschap. Iedere pedagogisch medewerk(st)er is mentor van een aantal kinderen. De mentor is het eerste aanspreekpunt voor ouders en de kinderen. Zij onderhoudt het contact met ouders op eigen initiatief.

De mentor begeleidt het kind en zijn ouders tijdens het wennen en maakt de afspraken met hen. Zij zorgt ook voor de overdracht naar de collega's. Zij doet tijdens ophaalmomenten een overdracht aan de ouders over wat er die dag is gebeurd en of er nog aandachtspunten of bijzonderheden zijn geweest.

Voor het observeren van de kinderen maken wij gebruik van observatieformulieren. Deze worden door de mentor ingevuld en bewaard (conform de regels van de privacywet). Vervolgens nodigt de mentor de ouders uit voor een kindgesprek wanneer een ouder dit graag wil of wanneer de pedagogisch medewerk(st)ers dit nodig vindt kan dit 1 keer per jaar plaatsvinden. Wanneer er zorg is rondom het kind neemt de mentor tussentijds contact op met de ouders.

6. Zorgen over de ontwikkeling

Het komt soms voor dat wij ons zorgen maken over de ontwikkeling of om het gedrag van een kind. In dit geval bespreken wij onze zorgen zo snel mogelijk met de ouders. Eén keer per jaar worden aan de hand van observaties kindgesprekken gehouden. Dit initiatief gaat van de mentor van het kind uit en heeft als doel de stand van zaken met betrekking tot de ontwikkeling en het welbevinden van het kind te bespreken.

Verder is het een aanleiding om eens dieper in te gaan op specifieke vragen en/of bijzonderheden met betrekking tot het kind. Er bestaat ook de mogelijkheid om een afspraak te maken buiten het geplande kindgesprek. Soms gebeurt dit op verzoek van de ouders zelf, maar ook de mentor kan dit voorstellen.

Indien nodig of wenselijk kunnen wij ouders doorverwijzen naar een hulpverlenende instantie.

7. Gezond eten en drinken

Bij de BSO proberen we zoveel mogelijk rekening te houden met een gezond eet- en drinkbeleid. Wij vertrouwen erop dat ouders meegaan in dit beleid. U kunt bijvoorbeeld denken aan een stukje fruit, dat op een leuke manier versierd is voor de kinderen. Wilt u leuke ideeën opdoen, dan kunt u dit gerust vragen aan de pedagogisch medewerk(st)ers.

Wanneer kinderen bij de BSO een broodmaaltijd eten dan moeten zij eerst kiezen voor iets hartigs zoals kaas, vleeswaren, sandwichspread, appelstroop enz. Daarna mogen ze kiezen voor hagelslag. Er wordt tenminste eerst een boterham gegeten, daarna mogen ze kiezen voor een cracker of rijstwafel.

8. Personeel

Al onze pedagogische beroepskrachten beschikken over het diploma sociaal pedagogisch werk niveau 3 en/of 4 of zij hebben een andere relevante pedagogische mbo of hbo kwalificatie conform de CAO

Kinderopvang. Tevens zijn zij in het bezit van een geldige verklaring omtrent gedrag, afgegeven volgens de Wet justitiële documentatie op het moment dat zij met hun werkzaamheden bij ons starten. Dit laatste geldt ook voor stagiaires, vrijwilligers en de directie. Vrijwilligers worden alleen ingezet op momenten dat er extra toezicht en/of hulp nodig is. Dit zijn momenten als buitenspelen en bepaalde activiteiten.

Al ons personeel is in het bezit van een geldig (kinder) EHBO diploma.

8.1 VOG Verklaring

Kinderen moeten in een gezonde en veilige omgeving worden opgevangen. Om deze reden stelt de Wet Kinderopvang medewerk(st)ers binnen de kinderopvang en gastouders verplicht om in bezit te zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).

Een VOG toont aan dat de betreffende persoon geen strafbare feiten op zijn/haar naam heeft staan die een belemmering vormen voor het werken met kinderen. Om te garanderen dat iedereen die in de kinderopvang werkt, geen strafblad heeft, bestaat sinds maart 2013 de continue screening.

Vanaf maart 2018 zijn we nog een stap verder gegaan door een personenregister voor de kinderopvang in te stellen. Daar moeten alle kinderopvangmedewerk(st)ers, gastouders, huisgenoten van gastouders, maar ook vrijwilligers, stagiaires, uitzendkrachten en vaste bezoekers van gastouders zichzelf voor inschrijven.

Alleen als zij een schoon strafblad hebben, mogen zij in dit register staan en alleen geregistreerden in het register mogen in de kinderopvang werkzaam zijn.

8.2 Stagiaires en/of beroepskrachten in opleiding

Op de BSO zijn er ook regelmatig stagiaires aanwezig. Dit zijn leerlingen die een PW diploma wensen te behalen en hiervoor een stage willen lopen op de BSO. Soms in combinatie met een aantal uur op het kinderdagverblijf. Elke stagiaire (lees: stagiaire en/of beroepskracht in opleiding) is in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag, en een stage overeenkomst. De stagiaires doen mee aan vrijwel alle activiteiten op de BSO die de pedagogisch medewerk(st)er ook doet. Aan de kinderen wordt uitgelegd waarom een stagiaire er is en wat er van hen verwacht kan worden. De stagiaires zijn op de hoogte van de geldende regels op de BSO en krijgen de nodige informatie over de kinderen, alle bijzonderheden worden doorgesproken. Stagiaires staan nooit alleen op de groep en worden altijd ingezet in combinatie met een pedagogisch medewerk(st)er.

Elke stagiaire heeft een vaste stagebegeleid(st)er. In de regel is dat één van de vast pedagogisch medewerk(st)ers. Stagiaires voeren allerlei opdrachten uit met de kinderen, zowel individueel als in groepsverband. In eerste instantie gaat dit onder begeleiding en supervisie van de stagebegeleid(st)er, later ook zelfstandig. Deze opdrachten kunnen variëren van het doen van verzorgende/begeleidende activiteiten, rapporten en observaties. De leidinggevende bewaakt het totale opleidingsplan, onderhoudt contact met de diverse beroepsopleidingen en begeleidt de stagebegeleid(st)er, o.a. door middel van cursussen.

Bij Kinderdagverblijf De Kinderen van September hebben we drie soorten stagiaires, namelijk:

- “Snuffelstagiaire”. Deze stagiaire werkt niet mee op de groep en heeft geen opdrachten. De periode van de stage is kort (niet langer dan 6 weken) en is bedoeld om een indruk te krijgen van de voorkomende werkzaamheden op de groep.
- BOL (Beroeps Opleidende Leerweg) stagiaires. Zij ontvangen een stagevergoeding en worden als gewone groepsleidsters ingezet naast een vaste kracht. Vaak betreft het een stage van 1 of 2 dagen per week.
- BBL (Beroeps Begeleidende Leerweg) stagiaires. Deze stagiaire werkt 4 dagen en gaat 1 dag naar school. Zij krijgen betaald voor hun werk en worden als gewone groepsleidsters ingezet naast een vaste kracht.

8.3 Beroepskracht Kind Ratio

Het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten in relatie tot het aantal aanwezige kinderen in een basisgroep wordt bepaald op basis van de onderstaande tabel. In totaal kunnen er in de BSO groepsruimte in het hoofdgebouw 18 BSO kinderen (4 tot 13 jaar) worden opgevangen of 16 kinderen in de combigroep (2 tot 13 jaar). Op de kleine BSO (7 tot 13 jaar) kunnen 11 kinderen worden opgevangen.

Leeftijd kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen
2 tot 13	1	8	2	16	----	----
4 tot 7	1	10	2	20	----	----
7 tot de leeftijd waarop het basisonderwijs eindigt	1	12	2	24	3	30
4 tot de leeftijd waarop het basisonderwijs eindigt	1	11 ¹	2	22 ²	----	----

¹ Waarvan maximaal negen kinderen van 4 tot 7 jaar.

² Waarvan maximaal achttien kinderen van 4 tot 7 jaar.

8.4 De drie uren Regeling

Er kunnen ten hoogste 3 uur per dag minder beroepskrachten ingezet worden dan volgens de beroepskracht-kind ratio vereist is. Dit mag gedurende maximaal 2 uur aan één gesloten en op dagen dat de kinderen niet op school zijn. Minstens de helft van het aantal vereiste beroepskrachten wordt ingezet wanneer er tijdelijk wordt afgeweken van de beroepskracht-kind ratio. In het rooster registreren wij de werk- en pauzetijden, dit rooster is inzichtelijk op de locatie. Als het gaat om alleen voor- en naschoolse opvang, geldt de regel: ten hoogste een half uur per dag minder beroepskrachten. Tijdens reguliere BSO dagen hoeven we geen pauzes te nemen. Tijdens vakanties en vrije dagen combineren we de pauzes met onze naaste collega of de collega's van het KDV. Tijdens de reguliere pauzes (tussen 12.30-14.00) in de vroege ochtend (7.00-8.00) of op de namiddag (18.00-18.30) wordt er soms afgeweken van de BKR. We zorgen er ten allen tijde voor dat er voldoende aandacht blijft voor de kinderen en kiezen een rustig moment om pauze te nemen. Daarnaast plannen we het zo dat er altijd voldoende toezicht is of dat we tijdens een hele dag werken overgenomen worden door een andere collega.

8.5 Deskundigheidsbevordering

Aan de hand van de behoeften van de vestiging en de individuele behoefte bij de medewerk(st)er bieden wij mogelijkheden om te komen tot deskundigheidsbevordering. Dit doen wij door middel van het aanbieden van teamtrainingen, verdiepingscursussen en E-learning.

Medewerk(st)ers die in het bezit zijn van een EHBO en/of BHV certificaat moeten binnen de geldigheidstermijn een herhalingscursus volgen. Ook zijn alle pedagogisch medewerk(st)ers op de hoogte hoe te handelen conform het stappenplan van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

9. Binnenruimte

Zowel de groepsruimte en de activiteitenruimte in het hoofdgebouw zijn helemaal ingericht voor de kinderen. De ruimte is veilig en vooral praktisch. Spelmateriaal kan eenvoudig door de kinderen zelf gepakt worden en kinderen kunnen een rustig hoekje zoeken te ontspannen en in alle rust bijvoorbeeld een boekje te lezen.

De BSO in het hoofdgebouw biedt opvang aan maximaal 18 BSO kinderen (4 tot 13 jaar) of 16 kinderen in de combigroep (2 tot 13 jaar).

De kleine BSO biedt opvang aan 11 kinderen (7 tot 13 jaar).

De ruimte in het hoofdgebouw is opgedeeld in vijf speelruimten waaronder twee speelruimtes voor het kinderdagverblijf en drie groepsruimtes voor de buitenschoolse opvang. De binnenruimte biedt volop mogelijkheden om te spelen en te ontdekken. De groepsruimte van het KDV wordt over het algemeen niet gebruikt door de kinderen van de BSO. Wel kan het voorkomen dat 's ochtends voorschoolse opvang en aan het eind van de middag wanneer de meeste kinderen zijn opgehaald, de groepen worden samengevoegd.

De ruimte van de kleine BSO bestaat uit 2 speelruimten, boven en beneden.

Beneden wordt gegeten en gedronken, geknutseld en gespeeld.

De ruimte boven wordt gebruikt om te chillen, lezen en bouwen.

In de binnenruimte in het hoofdgebouw zijn 2 toiletten aanwezig. Bij de BSO in het hoofdgebouw is 1 toilet aanwezig.

Bij de kleine BSO zijn 4 toiletten aanwezig, deze zijn via de hal bereikbaar.

10. Buitenruimte

Bij de BSO De Kinderen van September vinden we het belangrijk dat de kinderen zoveel mogelijk buiten spelen, als het weer dit toelaat. De buitenruimte is zodanig ingedeeld dat de zelfstandigheid van de kinderen wordt gestimuleerd. De buitenruimte is afgebakend zodat kinderen veilig kunnen spelen. Daarnaast kunnen kinderen onder begeleiding van de pedagogisch medewerk(st)er(s) ook buiten de eigen speelruimte buitenspelen.

De kinderen van de kleine BSO maken gebruik van het plein van het hoofdgebouw. We helpen hen met oversteken en er is altijd toezicht van een PM-er op het plein.

Ook kunnen zij bij de achtergelegen speeltuin spelen mits er toestemming is van de ouders.

Wij vinden buitenspelen belangrijk omdat:

- De frisse buitenlucht is gezond voor je
- Veel bewegen voorkomt overgewicht en zorgt ook dat je langer gezond blijft. Buitenspelen is dus ontzettend goed. Lekker rondrennen, springen, fietsen en klimmen.
- Uit onderzoek blijkt dan ook dat 80% van de kinderen gelukkig wordt van buitenspelen met andere kinderen.
- Buitenspelen is goed voor de motorische ontwikkeling. Het kind leert rennen, klimmen, springen, glijden, gooien, vangen, schoppen, schommelen en buigen. Hij groeit en ontwikkelt zich daardoor beter.
- Van buitenspelen wordt het kind socialer. Daarnaast komt het kind in allerlei situaties terecht waarin hij betere sociale vaardigheden kan ontwikkelen.
- Buitenspelen helpt kinderen om hun energie kwijt te kunnen
- Door buiten te spelen ontdekken kinderen zelf een stukje van de wereld. Ze komen in aanraking met allerlei situaties en nieuwe materialen zoals bijvoorbeeld zand, water, steen, en takjes

De BSO kinderen kunnen voor het hoofdgebouw op het plein spelen. Hier is een voetbal kooi, zandbak, rekstokken en een speeltoestel met schommels, ringen en klimmogelijkheden. Er zijn skeelers (en beschermers) en diverse stepjes en fietsjes om mee te spelen buiten.

11. Veiligheid en hygiëne

Voor ons beleid op het gebied van veiligheid en hygiëne verwijzen wij u naar ons veiligheids- en gezondheidsbeleid.

12. Uitstapjes

Er worden bij onze BSO regelmatig uitstapjes gemaakt, zoals samen naar de winkels gaan en boodschappen doen of een uitstapje naar een speeltuin. Bij grotere uitstapjes zoals een bezoek aan een dierenpark of attractiepark, worden ouders hier altijd vooraf van op de hoogte gesteld. De ouders/verzorgers worden dus allen van tevoren gevraagd of de kinderen mee mogen. Veelal vinden de grote uitstapjes in de vakanties plaats.

We zorgen ten allen tijde voor dat de BKR in orde is tijdens onze uitstapjes en dat we in geval van calamiteiten een mobiele telefoon en kindgegevens met telefoonnummers van ouders bij ons dragen. Ook gaan we uitsluitend met kleine groepen kinderen op pad, dit in verband met overzicht en veiligheid. Deze groepen bestaan uit maximaal 10 kinderen.

13. Oudercommissie

Op een kinderverblijf zijn de wensen van de ouders erg belangrijk. Wij hebben daarom een oudercommissie samengesteld. De leden van de oudercommissie komen twee keer per jaar bijeen om te vergaderen. Daarnaast hebben we zelf ook regelmatig contact met de oudercommissie. Met behulp van vergaderingen van de oudercommissie kan kinderdagverblijf De Kinderen van September erachter

komen wat de wensen, suggesties en ideeën van de ouders zijn over het kinderdagverblijf en de bso. De oudercommissie heeft een adviserende rol.

14. Klachtenprocedure

Wij doen ons best om ervoor te zorgen dat de wensen van iedereen worden behartigd. Maar soms kan het voorkomen dat u een klacht heeft. Kinderverblijf De Kinderen van September neemt uw klacht altijd serieus en probeert dit samen met u op te lossen.

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht via de interne klachtenprocedure, dan kunt u uw vraag of klacht altijd voorleggen aan de pedagogisch medewerk(st)er. Zij zal uw klacht in eerste instantie proberen op te lossen.

Mocht de klacht niet naar wens worden afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de leidinggevende.

U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat hoger beroep tegen de uitspraak niet mogelijk is.