

## Pedagogisch Beleid



## Inhoud

Inleiding .....	4
Vakantieopvang BSO.....	5
De BSO biedt de kinderen allerlei speel-leersituaties aan. ....	5
Visie .....	6
Basisgroep .....	6
Wenbeleid.....	10
Huiswerkbegeleiding/Bijles .....	10
Beroepskrachten.....	11
Beroepskracht-Kind-Ratio (BKR) .....	11
De vier pedagogische doelen .....	12
Emotionele veiligheid .....	12
Persoonlijke competenties .....	15
De sociale competenties .....	17
Overdracht van normen en waarden.....	18
Mentor en volgen van kinderen .....	19
Pedagogisch beleidsmedewerker en coach .....	21
Stagiaires.....	21
Extra- en wisseldagen .....	21
Overdracht aan ouders.....	21
Oudercommissie .....	21
Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling .....	22
Achterwacht.....	23

Bijlage 1: Gedragscode kinderen en seksualiteit.....	24
Bijlage 2: Stagebeleid .....	26
Bijlage 3: Klachtenreglement .....	29

## Inleiding

Juniorcollege is een particuliere basisschool die een dag arrangement aan ouders biedt. Dit houdt in dat er naast onderwijs ook buitenschoolse opvang is. De buitenschoolse opvang is alleen voor de kinderen van de school. Er worden geen kinderen van andere (buurt)scholen toegelaten. De opvang en de school hebben gezamenlijk het pedagogisch beleid ontwikkeld en geschreven.

Omdat de kinderen de hele dag onder ons toezicht zijn en we vanuit de schoolse situatie de kinderen volgen in zowel hun emotionele als verstandelijke ontwikkeling worden er door de BSO geen ontwikkelingsdoelen en eventuele zorgen hierover besproken met de ouders, dit gebeurt altijd vanuit onze schoolsituatie. De mentor van het BSO kind wordt hier wel bij ingeschakeld.

Het pedagogisch beleid beschrijft hoe medewerkers omgaan met de kinderen en werken aan de ontplooiingskansen.



Door het benoemen van onze visie en uitgangspunten wordt aan de medewerkers, ouders en andere betrokkenen inzichtelijk gemaakt hoe we werken aan de pedagogische kwaliteit en continuïteit. Reflectie en professionaliteit zijn sleutelwoorden als het gaat om ons pedagogisch handelen te verantwoorden en te verbeteren. Reflecteren op eigen handelen is van belang, maar ook de dialoog met collega's kan tot nadenken stemmen, vragen oproepen en tot verbetering van de kwaliteit leiden.

De wet kinderopvang verstaat onder het aanbieden van verantwoorde kinderopvang o.a. het werken aan de vier pedagogische doelen:

1. Bieden van emotionele veiligheid (vertrouwen)
2. Bevorderen van de persoonlijke competentie (respect en zelfstandigheid)
3. Bevorderen van de sociale competentie (ruimte en vrijheid)
4. Overdracht van algemeen aanvaarde normen en waarden (leven in een groep)

Hoe wij aan deze doelen werken wordt verderop in dit document uitgewerkt.

Een dag op de buitenschoolse opvang (BSO) is meestal maar kort, behalve op vakantiedagen zijn kinderen er gemiddeld ongeveer 2 tot 3 uur.

## Vakantieopvang BSO

Wij zijn van mening dat als een kind vakantie heeft het ook een vakantiegevoel moet hebben, In de vakantie plannen wij dus iedere dag een leuke activiteit Het kan een uitstapje zijn als Jeugdland, een speeltuin, De Kemphaan, Het Eksternest, playgrounds e.d. In Almere is er altijd voldoende te doen in de vakantieperiode. We kijken wat er in de buurt te doen is en wat leuk is voor onze kinderen. Voorafgaand aan het uitstapje berichten wij de ouders over de bestemming, hoe wij hierheen gaan en of zij toestemming geven hiervoor.

Uiteraard zorgen wij bij ieder uitstapje voor voldoende begeleiding (BKR is minimale eis) en veilig vervoer.

Het kan ook zijn dat we een knutselactiviteit organiseren of dat de kinderen een groot deel van de dag vrij spelen.

De BSO is in de vakantie is er alleen open als er minimaal 4 kinderen zijn aangemeld. Zijn er minder kinderen dan overleggen we met de ouders wat te doen. Er wordt een programma gemaakt van uitstapjes die we doen per week, inclusief de daaraan verbonden kosten.

## De BSO biedt de kinderen allerlei speel-leersituaties aan.

De uitgangspunten zijn: 'Iedereen is welkom', 'Gezellig samen', 'Er valt wat te beleven', 'Zelf doen!' en 'Samen met ouders'. Het pedagogisch plan is in beweging, wordt regelmatig geëvalueerd en indien nodig aangepast.

De voertaal bij Juniorcollege is Nederlands.

## Visie

In de visie van Juniorcollege staat het kind centraal. We gaan voor een liefdevolle omgeving waar het kind zich veilig en gerespecteerd voelt. Veiligheid en respect voor elkaar dragen bij aan een goede sociaal-emotionele vorming van het kind. Ons pedagogisch plan is grotendeels geënt op de visie van Maria Montessori: *“Het kind heeft een natuurlijke drang tot zelfontplooiing. Om deze natuurlijke drang te bevorderen is een aantal voorwaarden nodig. Het bieden van genegenheid, geborgenheid, bevestiging, individuele aandacht en het stellen van duidelijke grenzen”*.

Door middel van onze inrichting, aanbod van activiteiten (of juist niet) en de manier waarop onze beroepskrachten met onze kinderen om gaan, proberen wij aan deze voorwaarden te voldoen. De kinderen kunnen altijd bij de beroepskracht terecht voor het vertellen van hun verhaal, een knuffel als zij dit nodig hebben, samen een spelletje doen of aanmoediging om zelf iets te ondernemen.

Verder is de lichamelijke ontwikkeling van het kind belangrijk. Bij Juniorcollege op school wordt er iedere dag gesport en/of aan beweging gedaan. We eten tussen de middag gezamenlijk. De kinderen mogen geen eigen pauzehapjes en lunch meenemen. Ook krijgen de kinderen dagelijks fruit en zuivelproducten. Een gezond lichaam zorgt voor een gezonde geest.

De kinderen hebben na schooltijd keuze uit 1 boterham met bijvoorbeeld 1 rijstwafel. Of 1 rijstwafel met 1 cracker. Kinderen mogen hier zelf uit kiezen. Met of zonder een smeersel erop.

Er wordt melk, thee of water aangeboden.

## Basisgroep

In de wet- en regelgeving staat vermeld dat een kind in de BSO in één vaste groep van maximaal 22 kinderen geplaatst wordt. Voor de BSO wordt deze groep kinderen een ‘basisgroep’ genoemd.

De kinderen worden in de basisgroepen onderverdeeld naar leeftijd en behoeften.

De basisgroep in het lokaal biedt plaats aan de jongste kinderen; de kleuters. De oudste kinderen krijgen een plekje bij de basisgroep in de middenruimte. Kinderen vanaf 7 jaar gaan naar de middenruimte.

Maximaal 10 kinderen hebben een plekje bij de jongste kinderen in het kleuterlokaal en maximaal 18 bij de oudste kinderen in de middenruimte. In totaal zullen er nooit meer dan 24 kinderen worden opgevangen.

De kinderen eten en drinken op hun basisgroep. Hierin zijn zij samen met zoveel mogelijk dezelfde gezichten, van zowel kinderen als pedagogisch medewerkers.

Er zijn momenten gedurende de dag, of veranderingen in hun ontwikkeling waardoor zij zullen spelen in andere ruimtes, met een andere samenstelling van kinderen en/of pedagogisch medewerkers. Deze overgangsmomenten verdienen aandacht. Kinderen krijgen de vrijheid om zelf keuzes te maken in het doen van activiteiten en het opzoeken van vriendjes in de andere basisgroep.

In bepaalde situaties kan er voor gekozen worden om groepjes kinderen buiten hun vaste basisgroep samen te voegen. Hierdoor is er meer keus voor kinderen om samen te spelen en ontstaat meer gelegenheid om specifieke activiteiten aan te bieden, bijvoorbeeld aan kinderen van dezelfde leeftijd of aan kinderen met dezelfde interesse. Bij de samenvoeging zijn vaste pedagogische medewerkers aanwezig en is de structuur van de dag gelijk, dus herkenbaar voor een kind.

#### Afwijken van de basisgroep

Wettelijk gezien is het mogelijk om kinderen in meer dan één basisgroep te plaatsen. Met toestemming van de ouders kan (extra) opvang tijdelijk in een andere groep dan de basisgroep van het kind plaatsvinden. Juniorcollege is verplicht om ouders te informeren en schriftelijke toestemming te vragen voor het plaatsen van hun kind in meer dan één basisgroep. Dit kan incidenteel of gedurende een bepaalde periode voorkomen.

Op verschillende dagen kunnen verschillende basisgroepen gevormd worden ten gevolge van het aantal aanwezige kinderen. Op de BSO is er een vaste werkwijze die ervoor zorgt dat kinderen en medewerkers weten en ervaren bij welke basisgroep zij horen. Een kind kan op verschillende dagen in de week geplaatst zijn in verschillende basisgroepen. Dit is het geval bij een (structureel) lagere bezetting van groepen op vakantiedagen, woensdagen en vrijdagen.

#### Spelen in andere ruimtes en 'opendeurenbeleid'

De pedagogisch medewerker die verantwoordelijk is voor de kinderen, zorgt ervoor dat wordt geregistreerd wie er is en wat de bijzonderheden zijn die zij van hun collega of de ouder horen.

Op dagen dat er minder kinderen worden opgevangen (in elk geval in de vakantie) worden groepen samengevoegd. Ouders worden hierover ingelicht. De continuïteit van de zorg wordt op deze dagen geborgd door inzet van ervaren pedagogisch medewerkers die de kinderen voldoende kennen en kunnen aansluiten bij de behoeften van elk kind. Daarbij wordt gekeken of er aansluiting is met de andere kinderen en of de ruimte en het spelaanbod aansluit bij het kind.

Er wordt waarde gehecht aan structuur en voorspelbaarheid. Toch kan het zo zijn dat kinderen geprikkeld willen worden in hun ontwikkeling of behoefte hebben aan een andere omgeving. Dan kan gekozen worden voor 'opendeurenbeleid'. Dit houdt in dat kinderen mogen spelen op de andere basisgroep, met andere kinderen dan hun basisgroep. De jongere kinderen vinden het soms leuk om even bij de naastgelegen groep te spelen, soms samen met hun grote broer of zus. Andersom zijn de kinderen van de middenruimte welkom om te spelen in het lokaal.

Incidenteel en in de vakanties kan het voorkomen dat kinderen met een pedagogisch medewerker naar een speeltuin gaan. Ouders wordt tijdens de intake gevraagd hier een algemene toestemming voor te verlenen, ondertekend op het intake-formulier.

In de school is één klaslokaal ook voor de BSO-activiteiten ingericht, de andere lokalen zijn alleen klaslokalen, deze zullen ook niet meer gebruikt worden tijdens de BSO. De grote middenruimte zal ook worden gebruikt als BSO. De indeling van de beide BSO-ruimten geeft de kinderen de mogelijkheden om binnen te kiezen uit verschillende activiteiten. Er is een uitgebreide bibliotheek zodat de kinderen een rustige plek kunnen zoeken om te lezen, een poppenhoek, een rustkussen, een bouwhoek, een eet- en drinkhoek, een leeshoek en een knutselhoek. Er zijn verschillende spelletjes aanwezig die de kinderen samen of alleen kunnen doen. Als de kinderen buiten willen spelen gaan ze naar het schoolplein. Omdat de tijd beperkt is en de kinderen op school al van alles moeten is er bij Juniorcollege keuzevrijheid in de activiteiten. Het contact met leeftijdgenootjes zorgt voor uitdaging in het parallel- of samenspel. Dit draagt bij aan de sociale ontwikkeling. Samen tafel dekken of verven geeft ook ontwikkelingskansen. Onze pedagogisch medewerkers begeleiden deze speel-leersituaties, soms van een afstand als de kinderen zelf spelen (vrij spel), soms directer betrokken door een aanbod van activiteiten (geleid spel).





Wij hebben ruimte voor 24 kinderen in de leeftijd van 4 tot 12 jaar. De ophaaltijd van school is ruimer geworden. Kinderen kunnen worden opgehaald tussen 15:30 - 16:15 uur in plaats van tussen 16:00 - 16:15 uur. De medewerkers van de bso zijn al vanaf 11:30 uur aanwezig omdat ze ook andere werkzaamheden verrichten voor de school. Zij zijn er dus ook al om 15:30 uur. Echter zijn de leerkrachten nog altijd tot 16:00 uur verantwoordelijk voor de kinderen. In dit half uur spelen de kinderen bij droog weer buiten, ze mogen ook in het klaslokaal blijven, dit is afhankelijk van de keuze van de leerkracht.

Met de kinderen die niet naar huis gaan maar onze BSO bezoeken gaan we daarna aan tafel. Er wordt geprobeerd een ontspannen gezellige sfeer te creëren. Er wordt iets gegeten en gedronken (er is altijd voldoende keuze) en er is tijd voor het voeren van gesprekjes. Hierna gaan de kinderen doen waar zij zin in hebben of wordt er een gezamenlijke activiteit gedaan (zie hierboven). Kiezen kinderen voor buitenspelen dan gebeurt dit uitsluitend onder toezicht van een begeleider behalve als ouders schriftelijk toestemming hebben gegeven voor spelen zonder begeleiding. Alleen dan mag een kind alleen buitenspelen. Hetzelfde geldt voor alleen naar huis gaan op een afgesproken tijd of alleen wachten op het schoolplein als de ouders onderweg zijn. Een kind kan dan kiezen om mee naar binnen te gaan en iets eten en drinken of buiten op het plein wachten.

Een dagschema ziet er ongeveer zo uit:

15:30 - 16:00 uur	kinderen worden uit school gehaald en spelen buiten
16.15 uur	eten en drinken
16.45 uur	er worden activiteiten aangeboden, kinderen mogen ook vrij spelen
19.00 uur	BSO dicht.

Het pedagogisch beleid is voor alle kinderen gelijk, maar wordt aangepast aan de leeftijd uitgevoerd. Wij werken met alle speel-leersituaties die zich voordoen aan de vier opvoedingsdoelen.

## Wenbeleid

Schoolgaande kinderen van 4 – 13 jaar worden op de BSO opgevangen. Dit zijn kinderen die bij Juniorcollege naar school gaan.

Bij het wenbeleid zal altijd rekening gehouden worden met de individuele behoeften van kinderen, maar in eerste instantie gebeurt het wennen op de bso gelijktijdig met het wennen op school.

Wenbeleid:

1. De ouders maken kennis met de vaste pedagogisch medewerkers van de BSO bij het haalmoment.
2. Het kind komt even meedoen na schooltijd. Er wordt met ouders besproken om het kind de eerste paar keer niet te laat op te halen, zodat het kind makkelijker kan wennen.

Tijdens de wenperiode is het de bedoeling dat de ouders bereikbaar en stand-by blijven.

Er wordt niet gewend in de vakantieperiodes.

De beroepskrachten zullen er, net als bij alle andere kinderen, vanzelfsprekend voor zorgen dat de wenkinderen zich emotioneel veilig voelen. Een uitgebreide omschrijving hiervan is te vinden in dit pedagogisch beleidsplan, onder andere bij de vier pedagogische doelen.

Juniorcollege is samen met de particuliere school één organisatie. De kinderen kennen de andere kinderen al vanuit de klas en van het buitenspelen. Het is fijn voor een wenkind dat er altijd één of meerdere kinderen bij de bso zijn waarmee het kind al kennis heeft gemaakt gedurende de schooldag(en). De juffen stellen zichzelf voor aan de nieuwe kinderen en stellen ze op hun gemak. De normen en waarden op de bso zijn hetzelfde als in de klassen, zodat de kinderen weten waar ze aan toe zijn. De afspraken die nieuw zijn voor de kinderen worden natuurlijk uitgelegd.

## Huiswerkbegeleiding/Bijles

Wij bieden begeleiding bij het maken van huiswerk of geven kinderen bijles als dit nodig is. Het kan voorkomen dat er al tijdens schooltijd bijles wordt gegeven en dit doorloopt als de school

eindigt en de BSO begint. Het kind zal dan wat later aansluiten bij de BSO. Voor meer informatie of aanmelding kunt u terecht bij de houder, mevrouw J. Imminga.

## Beroepskrachten

De beroepskrachten zijn in het bezit van een diploma zoals opgenomen in de laatst geldende cao Kinderopvang. Behalve deze fysieke ondersteuning zijn er onze protocollen en documenten waarin onze werkwijze, regels en afspraken zijn vastgelegd. Deze geven de beroepskrachten duidelijkheid bij de manier waarop de taken moeten worden uitgevoerd en wat er van hem/haar verwacht wordt.

Wij streven ernaar om altijd met minimaal 2 volwassenen in ons gebouw aanwezig te zijn maar kunnen hier geen garanties voor afgeven. Er kan altijd, onverwacht, iets gebeuren waardoor er toch maar 1 volwassene aanwezig is. In zo'n geval kunnen wij een beroep doen op onze achterwacht, BSO Speelpleintje. Wij mogen hen dan bellen en dan komt er iemand, die daar gemist kan worden, ons ondersteunen tot wij zelf een oplossing hebben gevonden. De medewerker van BSO Speelpleintje kan binnen een kwartier bij ons aanwezig zijn.

## Beroepskracht-Kind-Ratio (BKR)

Het beroepskracht-kind-ratio bepaalt hoeveel beroepskrachten er ingezet moeten worden bij een bepaald aantal tegelijkertijd aanwezige kinderen. Voor de BSO is de regel dat er 1 beroepskracht nodig is op 11 tegelijkertijd aanwezige kinderen met maximaal 10 kinderen in de leeftijd van 4 – 7 jarigen. Voor de kinderen van 7 – 13 jaar geldt dat er minimaal 1 beroepskracht nodig is voor 12 tegelijkertijd aanwezige kinderen. Op de buitenschoolse opvang mogen er voor en na schooltijd en op vrije middagen maximaal een half uur per dag minder pedagogisch medewerkers worden ingezet. Tevens geldt inzet van minimaal de helft van de benodigde pedagogisch medewerkers. Naast dit half uur per dag is op vrije dagen en in de vakantie dezelfde drie-uursregeling van toepassing als in de dagopvang. Op voorwaarde dat minimaal 10 uur aaneengesloten opvang geboden wordt: Omdat wij in de regel minder van 10 uur aaneengesloten opvang bieden en altijd voldoende pedagogisch medewerkers hebben, maken wij geen gebruik van de drieuursregeling.

Ondanks dat vraagt de wet ons te beschrijven wat we hypothetisch zouden doen. Wij houden ons hypothetisch gezien aan de hierna volgende richtlijnen.

In de volgende situaties kan worden afgeweken van de BKR:

- Bij openen en sluiten van de groep (indien een dienst van een pedagogisch medewerker is afgelopen terwijl er nog kinderen aanwezig zijn kan deze afhankelijk van het moment en de BKR langer blijven)
- Tijdens pauzes van de pedagogisch medewerkers, dit geldt alleen tijdens de vakantieperiodes. Op de schooldagen nemen de pedagogisch medewerkers geen pauze.

Hierbij gelden de volgende pedagogische afwegingen:

- Er zijn minder kinderen aanwezig bij het openen en sluiten
- Er worden activiteiten gepland rondom de pauzes die kinderen met minder begeleiding kunnen uitvoeren.

Op de volgende manier blijven pedagogisch medewerkers aandacht besteden aan de behoeften van de kinderen:

- Herkenbare rituelen zoals verzamelen bij binnenkomst;
- vaste eetmomenten;
- buitenspelen;
- voorbereide omgeving waarin kind zich veilig en prettig voelt;
- gedifferentieerd werken.

## De vier pedagogische doelen

### Emotionele veiligheid

*Dit zijn centrale elementen in de ontwikkeling van het kind. Om te zorgen dat een kind zich prettig voelt, nieuwe ervaringen aandurft en relaties kan aangaan is het belangrijk dat het kind zichzelf is, zich veilig voelt om zijn emoties te tonen, zoals boosheid, verdriet en blijdschap. Wij bieden ook een sfeer van veiligheid en vertrouwen door geen voorkeur voor een kind te tonen, ieder kind te accepteren zoals het is, niet boos te worden, geen waardeoordelen te geven over het kind als persoon maar hem/haar aan te spreken op gedrag. Voor het creëren van een sfeer van veiligheid zijn voor ons rust, regelmaat en reinheid belangrijke aspecten.*

Juniorcollege is een veilige basis, een **thuis** waar kinderen zich kunnen ontspannen en zichzelf kunnen zijn. Het is aan de leid(st)er(s) om een klimaat te scheppen waarbinnen **ieder** kind zich

veilig en geborgen voelt. Dit gebeurt door op een sensitieve en responsieve manier met kinderen om te gaan, respect te tonen voor de autonomie van het kind en grenzen te stellen en structuur te bieden aan het gedrag van kinderen. Pedagogisch medewerkers zullen afwisselend kindvolgend of kindgericht handelen en zich bewust actief of passief inzetten.

- ✓ Onze pedagogisch medewerker communiceert op een professionele wijze met de kinderen
- ✓ Onze pedagogisch medewerker benadert de kinderen op een respectvolle wijze
- ✓ Onze pedagogisch medewerker zorgt voor een open en ontspannen sfeer in de groep
- ✓ De kinderen worden uitgenodigd tot participatie
- ✓ De pedagogisch medewerker geeft de kinderen de ruimte om hun eigen emoties te ontdekken en te uiten en begeleidt de kinderen hierin
- ✓ We streven ernaar zoveel mogelijk met vaste medewerkers te werken.
- ✓ De pedagogisch medewerker zorgt voor een goede informatie-uitwisseling met de ouders.
- ✓ Het streven is dat de pedagogisch medewerker die tijdens de lunch de tussenscholse opvang voor de kinderen verzorgt dezelfde persoon is die de kinderen na schooltijd opvangt.

## De praktijk

Onze pedagogisch medewerker communiceert op een professionele wijze met de kinderen en benadert de kinderen op een respectvolle wijze. Onze pedagogisch medewerkers praten met de kinderen en schreeuwen niet tegen de kinderen. Het luisteren naar de kinderen is net zo belangrijk.

### Voorbeeld:

Als de kinderen binnen komen na schooltijd krijgen de kinderen eten en drinken. De kinderen kunnen kiezen wat ze willen eten en drinken. Er is altijd voldoende keuze. De pedagogisch medewerkers zitten met de kinderen aan tafel, voeren gesprekjes met kinderen, stimuleren kinderen om op elkaar te reageren en zorgt ervoor dat ook de kinderen die niet vanzelf op de voorgrond durven te treden hun verhaal kunnen doen. Tijdens deze momenten zorgen de pedagogisch medewerkers ervoor dat kinderen niet worden uitgelachen of belachelijk gemaakt om wat zij vertellen of doen.

Bijvoorbeeld: “Kijk, Paul vindt de kaas heel lekker. Vind jij kaas ook lekker Tara?” Op deze manier worden de maaltijden situaties waarin kinderen zich veilig voelen om hun verhaal te doen of mee te doen aan de gesprekken. De pedagogisch medewerkers geven hierin het goede voorbeeld. Natuurlijk kan het niet altijd alleen maar gezellig zijn aan tafel. Kinderen hebben ook wel eens last van elkaar of storen elkaar. Pedagogisch medewerkers benoemen dan de gevoelens van kinderen en helpen hen om de ander iets te vragen.

Bij negatief gedrag zal de pedagogisch medewerker tijdens het corrigeren van het kind altijd de nadruk leggen op het gedrag dat het kind vertoont en niet op het kind zelf. Er zal met het kind gesproken worden over wat zijn/haar gedrag teweeg brengt er zal samen gekeken worden naar een andere manier van uiten.



## Persoonlijke competenties

*Voor het welbevinden van kinderen is een veilige en uitdagende omgeving een belangrijke voorwaarde. Het kind kan zich daardoor veilig en vertrouwd voelen om dingen uit te proberen en daarmee zijn persoonlijke vaardigheden uit te breiden. Juniorcollege biedt kinderen de ruimte en vrijheid om dingen zelf te doen en te ontdekken wat het allemaal al zelf kan.*

*Ruimte en vrijheid betekenen voor ons dat elk kind vrijheid heeft van denken, spreken en doen. Elk kind kan gaan en staan waar hij/zij wil. Hiermee laten we het kind in zijn waarde. Wanneer kinderen ruimte en vrijheid voor hen eigen initiatieven en hun eigen mening krijgen, dan kunnen ze leren zichzelf te zijn. Hierdoor ontwikkelen ze een positief zelfbeeld en dit vergroot het zelfvertrouwen. Kinderen ontwikkelen zich beter als ze de mogelijkheid krijgen te onderzoeken wat ze het meest interesseert.*



Onder persoonlijke competenties verstaan we persoonlijkheidskenmerken zoals veerkracht, zelfstandigheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit. Het is aan de pedagogisch medewerker om de persoonlijke competenties van de kinderen te onderkennen, te waarderen en te stimuleren.

Dit doet zij door het kind ruimte te bieden zichzelf te zijn en door actief een relatie aan te gaan met het kind waardoor zij het kind goed leert kennen. In tegenstelling tot het schoolgebeuren mogen de kinderen op de BSO zelf kiezen welke activiteit zij gaan doen en waar zij zich in willen ontwikkelen. Onze pedagogisch medewerkers zullen hierbij wel opletten dat het kind activiteiten kiest waarbij het kind spelenderwijs wordt uitgedaagd tot het ontwikkelen van diverse vaardigheden (motoriek, cognitief, taal, creatief). Mocht het kind steeds voor dezelfde activiteit kiezen dan zal er worden bijgestuurd door het kind te stimuleren eens voor iets anders te kiezen zodat het kind zich blijft ontwikkelen en steeds zelfstandiger kan functioneren.

- ✓ Onze pedagogisch medewerker ondersteunt en stimuleert het kind individueel
- ✓ Onze pedagogisch medewerker gaat een relatie aan met het kind en zorgt hierin voor een goede interactie met ieder kind
- ✓ Spelmateriaal, activiteiten en inrichting zijn aantrekkelijk en bieden de mogelijkheid aan kinderen om eigen ervaringen en ontdekkingen te doen. Dit doen we door in onze gezamenlijke ruimte hoekjes te creëren Kapla-bouwhoek, knutsel-spel tafel, computerhoek.
- ✓ Onze pedagogisch medewerkers gebruiken situaties die zich voordoen en spel als leermomenten.

## De praktijk

Als het kind geen keuze kan maken of altijd hetzelfde kiest (bijvoorbeeld buitenspelen), kan de leid(st)er(s) het kind stimuleren een activiteit te kiezen door te laten zien wat er mogelijk is. Bijvoorbeeld welke knutselmaterialen er zijn en/of een knutselactiviteit aan te bieden “Kijk eens wat we hier gaan doen, wil je ook meedoen?”. Welke spelletjes er zijn en het kind te activeren een spelgenootje te zoeken, “met wie zou je dit spelletje kunnen doen, zullen we het gaan vragen?”. Het kind een boek te laten kiezen, zodat het lekker kan lezen. Of om samen met de andere kinderen een buitenspelletje te doen. Natuurlijk mag het kind zelf kiezen of ze een georganiseerde activiteit doet of wil vrij spelen.



## De sociale competenties

*Het leven in een groep is belangrijk omdat dit bijdraagt aan de sociale ontwikkeling van kinderen.*

*In een groep leren kinderen dat hun gedrag consequenties heeft voor henzelf en voor anderen.*

*Het is een voorbereiding op het leven in de maatschappij, waar mensen rekening met elkaar moeten houden.*

Juniorcollege biedt de gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competenties. Dit begrip omvat een scala aan sociale kennis en vaardigheden, bijvoorbeeld zich in een ander kunnen verplaatsen, kunnen communiceren, samenwerken, andere helpen, conflicten voorkomen en oplossen en het ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid. Het is aan de leid(st)er(s) de sociale competenties van de kinderen te helpen ontwikkelen door deze kennis en vaardigheden spelenderwijs op de kinderen over te dragen zodat zij steeds beter in staat zijn zelfstandig relaties met anderen op te bouwen en te onderhouden. Dit doet ze door zich bewust te zijn van haar eigen rol en deze in te zetten als voorbeeldfunctie en het sociale gedrag van het kind te stimuleren.

- ✓ Onze pedagogisch medewerker stimuleert, ondersteunt en begeleidt de kinderen in de onderlinge relaties en interactie.
- ✓ Onze pedagogisch medewerker ondersteunt de kinderen in het voorkomen, aangaan en oplossen van conflicten.
- ✓ Onze pedagogisch medewerker zorgt voor een goede samenhang in de groep, die maakt dat ieder kind hier een eigen plek heeft die recht doet aan zijn of haar persoonlijkheid.

### De praktijk

Bij Juniorcollege ontmoeten kinderen elkaar in groepsverband. Zij leren hier dat ze wel eens op elkaar moeten wachten, elkaar helpen, met elkaar moeten communiceren en zich in elkaar moeten kunnen verplaatsen. We denken hierbij aan de gezamenlijke tafelmomenten, gezamenlijk spel (buiten of binnen) maar ook tijdens individueel spel moeten kinderen rekening met elkaar houden en elkaars spel niet verstoren. De pedagogisch medewerkers begeleiden en sturen hierin en zorgen voor voldoende gezamenlijke momenten (samen eten, samen buiten of binnen spelen).

Kinderen moeten samen kunnen spelen ook zonder pedagogisch medewerker. Om te voorkomen dat er voortdurend ruzie wordt gemaakt helpt het als de pedagogisch medewerkers de (spel)regels duidelijk met de kinderen afspreekt. Leer kinderen hoe zij moeten reageren als er conflicten ontstaan.

## Overdracht van normen en waarden

*In de thuissituatie en op school en de BSO, kan op een verschillende manier met waarden en normen worden omgegaan. In het belang van de kinderen, hanteren wij één lijn ten aanzien van ons handelen. We willen de kinderen leren respect te hebben voor anderen en voor zichzelf. Anderen in hun waarde laten en serieus nemen. Zelfstandigheid is een onderdeel van respect hebben voor jezelf.*



Juniorcollege draagt bij aan het eigen maken van waarden en normen, cultuur, de samenleving waarvan kinderen deel uitmaken. De pedagogisch medewerker is vanuit haar functie verantwoordelijk voor het overdragen en het handhaven van waarden en normen van Juniorcollege.

- ✓ In de groep zijn afspraken, regels en omgangsvormen duidelijk en bekend. Respect voor elkaar en ieders eigenheid vormen hierbij steeds het uitgangspunt.
- ✓ Afspraken, regels en omgangsvormen worden, waar dit kan, uitgelegd aan kinderen

### De praktijk

De kinderen op onze BSO hebben verschillende achtergronden: Surinaams, Afrikaans, Europees, Amerikaans en Aziatisch. Er zijn kinderen met een moslim achtergrond, Hindoestaan, christelijk en zonder geloof. Op allerlei manieren leren wij de kinderen hoe ze met elkaar om moeten gaan. Dat het niet uitmaakt wat voor kleur of wat voor geloof je hebt. Bij conflicten legt de pedagogisch medewerker de kinderen uit waardoor de verschillen ontstaan. Met het eten wordt rekening

gehouden met de achtergrond, zo mogen sommige kinderen geen varkens- of rundvlees, er is dan altijd kaas of halalvlees aanwezig. Met feestdagen wordt er aandacht aan de verschillende culturen besteed en verzorgen we activiteiten waar alle kinderen en ouders deel van uitmaken. Zoals met kerstmis een kerstconcert voor alle kinderen en bij het Paasontbijt bijvoorbeeld een modeshow met kleding uit het thuisland.



Door het opstellen van regels, afspraken en omgangsvormen brengen wij de waarden en normen zoals deze gelden bij Juniorcollege over. Hierbij denken we bijv. aan: jassen horen aan de kapstok en niet op de grond, we lachen elkaar niet uit en verstoren elkaars spel niet, als je klaar bent met bepaald materiaal dan ruim je het op, binnen rennen we niet en een stoel is om op te zitten niet om op te staan. Deze regels/afspraken met elkaar brengen de pedagogisch medewerker onder de aandacht bij de kinderen door te corrigeren en door tijdens gesprekjes in groepsverband (bijvoorbeeld een tafelmoment) het hierover te hebben.

## Mentor en volgen van kinderen

Alle kinderen hebben hun eigen mentor. Dit is een beroepskracht van de BSO. De mentor is het eerste aanspreekpunt voor ouders en kinderen bij vragen, problemen enz. Geeft een ouder te kennen om ook van onze BSO gebruik te willen maken dan laten wij de ouder en het kind weten wie de mentor van het kind zal zijn.

Volgen van kinderen en het contact hierover met ouders doen wij in nauwe samenwerking met school. Uiteraard vormen wij ons op de BSO ook een beeld van het kind.

Dankzij het aanstellen van een mentor per kind is ieder kind in beeld en wordt zijn ontwikkeling nauwkeurig gevolgd. Zo kan de mentor aansluiten bij de ontwikkeling van het kind en het stimuleren om de volgende stap te zetten. Het kind wordt zodoende planmatig gevolgd en gestimuleerd. Op deze manier volgt Juniorcollege het welbevinden en de ontwikkeling van de kinderen, zodat zij hen zo goed mogelijk kunnen begeleiden en ondersteunen.

Wij bieden diverse activiteiten met als doel de ontwikkeling van de kinderen op alle gebieden te stimuleren (zie boven) en door het kind tijdens deze activiteiten en tijdens vrij spel te observeren kunnen wij zien waar het kind staat in zijn ontwikkeling. De situatie op de BSO is immers anders dan die op school en door te vergelijken krijgen wij een juist beeld van het kind.

Als de ouders dat op prijs stellen kan er altijd een rustig moment worden ingepland om een gesprek te hebben. Er is voor de ouders dagelijks genoeg ruimte om een gesprek aan te gaan. Dit mogen de ouders verwachten van een bso die nauw verbonden is aan het particulier onderwijs. Er is genoeg tijd en ruimte voor het kind en zijn ouders.

Als dat gewenst is kan de pedagogisch medewerker ook aanschuiven bij het gesprek dat er tussen de leerkracht en de ouders plaatsvindt. En vice versa.

## Bijzonderheden en doorverwijzing naar hulpinstanties

Het kan zijn dat pedagogisch medewerkers bijzonderheden opvallen aan een kind. Het gedrag kan vragen of zorgen oproepen. Dit kan worden besproken met de leerkracht van het kind.

Alle acties die eventueel worden ondernomen gaan uit van het welbevinden van het kind. Ouders mogen ervan uitgaan dat, wanneer de zorgen gegrond zijn, zij altijd op de hoogte worden gebracht. Pedagogisch medewerkers kunnen de ouders adviseren. Ouders kunnen dan zelf een keuze maken of het wenselijk vinden om dit advies op te volgen.

Leidsters kunnen ook naar één van de vertrouwenspersonen. Samen kan er worden gekeken naar de 'sociale kaart' voor de verwijsmogelijkheden.

Ouders kunnen na het advies zelf contact opnemen met hun jeugdverpleegkundige van de GGD of huisarts. Vanuit daar kan eventueel verder verwezen worden naar specialistische zorg als; fysiotherapie, logopedie, opvoedkundige hulp etc.

Eventueel treedt de meldcode in werking. Zie bijlage.

## Pedagogisch beleidsmedewerker en coach

Conform de wet Kinderopvang heeft juniorcollege een pedagogisch beleidsmedewerker en coach voor 6 uur per maand ingehuurd. Deze coacht de directie en de medewerkers en houdt zich bezig met de ontwikkeling van het pedagogisch beleid. Het aantal uren is onder andere afhankelijk van het aantal fte's pedagogisch medewerkers. Zodra dit verandert, wordt het coachplan bijgesteld.

## Stagiaires

Juniorcollege heeft weer een vergunning om stagiaires te begeleiden. In de bijlage doen wij het protocol hoe wij omgaan met stagiaires en wat wij verwachten. De directeur is de vaste begeleider van de stagiaires en aanspreekpunt voor school. Zij wordt bijgestaan door de medewerkers van school en BSO.

## Extra- en wisseldagen

Bij Juniorcollege is het altijd mogelijk geweest om extra dagen of wisseldagen op te nemen. Deze dienen een week van te voren te worden gemeld bij de directie. Bij calamiteiten is het mogelijk om op het laatste moment nog iets te regelen. Belt een ouder dat hij in de file staat of dat een vergadering uitloopt dan kan het kind gewoon op de BSO blijven na school mits het BKR niet wordt overschreden. Als een ouder plotseling een extra dag nodig heeft wordt er gekeken of er voldoende bezetting is om het kind op te vangen, is dit het geval dan mag het kind altijd komen.

## Overdracht aan ouders

We vinden het belangrijk om ouders te vertellen hoe een dag verlopen is. Ook situaties die gevoelig (kunnen) liggen, worden open maar discreet besproken. Dit doen wij tijdens het halen of brengen. Indien nodig of wenselijk kan hier ook een aparte afspraak voor worden ingepland.

## Oudercommissie

BSO Juniorcollege heeft geen aparte oudercommissie. In de kinderopvang is het hebben van een oudercommissie verplicht. Lukt het niet om een oudercommissie te vormen, dan mag er een 'alternatieve vorm van ouderbetrokkenheid' plaats vinden. Tenminste, als er aan de eisen van de

'Wet kinderopvang' wordt voldaan. Bij het Juniorcollege is er een beperkt aantal kinderen. Niet alle ouders maken gebruik van de mogelijkheid van kinderopvang. Geen van de ouders wil in een oudercommissie te zitten. Dit is meermalen gevraagd en aantoonbaar. Wij zullen ons, zoals de wet dat van ons verlangt, periodiek blijven inspannen een oudercommissie te vormen. Afgesproken is dat zaken waarover een oudercommissie advies geeft wij melding maken in de nieuwsbrief en ouders een termijn van 14 dagen krijgen om te reageren als ze het niet eens zijn met een besluit of wijziging. Meldt een ouder dat deze het niet eens is met een besluit dan sturen wij alle ouders een stemformulier om te stemmen. Wij zullen het advies van de ouders zwaar laten meewegen in onze besluitvorming.

## Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

Op de groep is een meldcode aanwezig. De medewerkers worden hierop gewezen en verzocht deze door te nemen. Tijdens de (informele) overleggen komen vragen inzake de code aan de orde. Als medewerkers signaleren dat er iets niet in orde is of twijfels hebben over een kind of collega, kunnen zij dit bespreken met één van de vertrouwenspersonen te weten de directie of met de pedagogisch coach.

Meldingen of vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling worden altijd vanuit school gedaan. De verklaring van de pedagogisch medewerker wordt hierin meegenomen.

We maken gebruik van de meldcode van de landelijke branchevereniging van de kinderopvang.

## Achterwacht

Op dit moment worden de school en de BSO gerund door de directie en drie onderwijzers (parttime), een pedagogisch medewerker en een onderwijzer in opleiding die met zijn laatste studiejaar bezig is. Er is een afspraak gemaakt met de directie van het Speelpleintje (de aangrenzende BSO) dat bij calamiteiten wij een beroep op hun krachten kunnen doen. Bij calamiteiten en ziekte is er altijd een leerkracht om in te vallen.

## Bijlage 1: Gedragscode kinderen en seksualiteit

### **Verbod op seksueel contact**

Het spreekt voor zich dat seksuele handelingen en intieme relaties in de contacten met een kind onder geen beding geoorloofd zijn. Bij vermoedens hieromtrent volgt een op non-actief stelling. Na objectief onderzoek dat het vermoeden bevestigt, volgt direct ontslag.

### **Onderlinge sfeer**

Medewerkers hebben een voorbeeldfunctie. Het creëren van een erotiserende sfeer en het geven van seksueel getinte boodschappen of het maken van seksueel getinte grappen is verboden op de werkvloer.

### **Kinderen op schoot nemen en kinderen knuffelen**

Lichamelijk contact is voor de ontwikkeling van kinderen belangrijk. Dat uit zich o.a. in het knuffelen en op schoot laten zitten van kinderen. De signalen die het kind geeft, zijn daarbij het uitgangspunt. De medewerker zet de eigen professionaliteit in en vraagt zo nodig het oordeel van collega's om de signalen (behoefte) van het kind juist te interpreteren.

### **Seksuele toenaderingspogingen van een kind**

Of we gedrag van een kind bestempelen als een seksuele toenaderingspoging is afhankelijk van het gedrag van het kind en van onze interpretatie. Volwassenen geven soms een andere interpretatie aan het gedrag, dan de intentie van het kind is. Als een medewerker het gedrag van een kind niet gepast vindt, stopt hij/zij het gedrag. Als de medewerker het gedrag afwijkend (zorgelijk) vindt, treedt het protocol kindermishandeling in werking.

### **Benaming van geslachtsdelen**

De volgende termen worden bij ons voor de geslachtsdelen van jongens de benaming piemel of plasser(tje) gebruikt en voor de geslachtsdelen van meisjes worden de woorden vagina of plasser(tje) gebruikt. Voor meisjes en jongens gebruiken we daarnaast de term poepgaatje.

### **Afscheid nemen**

Het afscheid nemen van een kind gebeurt met een handgebaar e/o aai over het hoofd. Als het kind initiatief neemt tot een knuffel of kus op de wang neemt de medewerker die in ontvangst.

### **Kinderen spelen niet in hun blootje**

Als kinderen met water spelen, blijft minimaal een onderbroekje aan. Het afdrogen en/of omkleden van de kinderen gebeurt door mannen en vrouwen.

### **Kinderen helpen bij het billen afvegen**

De zelfstandigheid bevorderen is een belangrijk uitgangspunt. Wij stimuleren kinderen om hun eigen billen te vegen. Als er hulp geboden moet worden (bijv. arm van het kind is nog te kort), dan bieden we dat.



### **Verschonen en omkleden**

Zowel mannen als vrouwen verschonen kinderen en kleden de kinderen als het nodig is om. Op de BSO kleden kinderen zich zoveel mogelijk zelf om. Als kinderen hulp nodig hebben bij het omkleden (bijv. bij een sportactiviteit zoals judo) en de kinderen dragen nog minimaal hun ondergoed, dan wordt hulp geboden door zowel mannen als vrouwen.

### **Woordgebruik**

Als kinderen taal gebruiken die de medewerker ongepast vindt, maar die het kind wel serieus bedoelt, helpt de medewerker een ander woord te kiezen. Wanneer de taal uitdagend bedoeld is, geeft de medewerker er of een serieuze draai aan of vraagt het kind te stoppen met dat taalgebruik.

### **Vragen van kinderen over seksualiteit**

We luisteren naar vragen die kinderen stellen over seksualiteit. Deze vragen kunnen serieus beantwoord worden of de medewerker kan aangeven bij het kind dat het goed is om dezelfde vraag met zijn/haar ouder(s) te bespreken.

### **Kinderen die onderling op een uitdagende manier over seks praten**

Kinderen mogen op een respectvolle manier over seksualiteit te praten. Als het niet uit de uitdagende sfeer gehaald kan worden dan stopt de medewerker het gesprek.

### **Vragen over het privéleven van de medewerker op het gebied van seksualiteit**

De medewerker geeft aan dat hij/zij het onprettig vindt om over zijn seksuele leven te praten en buigt de vraag om naar een algemene vraag. Die vraag kan veelal met feiten beantwoord worden.

### **Opmerkingen van het kind met betrekking tot hun ouders en seksualiteit**

De medewerker zal het gesprek een andere wending geven uit respect voor het privéleven van de ouder(s). Bij oudere kinderen (vanaf +/- 8 jaar) legt de medewerker uit dat hij/zij denkt dat de ouders het fijner vinden als het kind dat met de ouder bespreekt i.p.v. met de medewerker.

### **Kinderen die 'doktertje' met elkaar spelen**

Doktertje spelen doen de meeste kinderen een of meerdere malen in hun leven. Het hoort bij de gewone nieuwsgierigheid van kinderen naar hun seksuele gevoelens. 'Doktertje spelen' mag, maar de kleren blijven aan.

## Bijlage 2: Stagebeleid

<b>Stagebeleid</b>
Doel van de procedure: het omschrijven van de taken van de medewerk(st)ers
Proceseigenaar: directie

### **Algemeen**

De buitenschoolse opvang honoreert alle verzoeken van instanties om stagiaires te plaatsen, waarvoor het een vergunning heeft. De stagiaires volgen verschillende opleidingen op een verschillend niveau. Er zijn kortdurende stages en langdurende stages.

### **Aanvraag stage**

Stages kunnen worden aangevraagd door de opleidingen en door stagiaires zelf.

#### *Stages aangevraagd door de opleiding*

De opleiding belt de opvang met het verzoek of er stagiaires kunnen worden geplaatst voor een bepaalde periode. Verder wordt er vaak gevraagd hoeveel stagiaires kunnen worden geplaatst. De directie bepaalt of er stagiaires van de opleiding worden geplaatst in de door de opleiding vastgestelde periode en beslist hoeveel. Momenteel is het beleid van de directie dat alle verzoeken gehonoreerd worden. Bij de vraag hoeveel stagiaires geplaatst kunnen worden geeft de directie aan dat er altijd 2 stagiaires geplaatst kunnen worden. De ervaring heeft geleerd dat dit zowel voor de stagiaires als voor de opvang een positief effect heeft.

#### *Stages aangevraagd door de stagiaire zelf*

Sommige opleidingen verlangen van hun leerlingen dat ze zelf een stageplek zoeken. De stagiaire belt de opvang met het verzoek of zij/hij er stage kan lopen. Dit verzoek komt binnen bij de directie. De directie nodigt de betreffende stagiaire uit voor een introductiegesprek bij de opvang. Naar aanleiding van het introductiegesprek wordt bepaald of de stagiaire kan komen.

## **Stageperiode**

Op de eerste dag van de stage heeft de directie een gesprek met de stagiaire. Hierbij komen de volgende punten aan de orde.

- de samenstelling van de opvang
- de werkzaamheden van de stagiaire
- de dagindeling
- de groepsindeling
- kennismaking met het overige personeelsleden
- verdere verloop stage
- vragen van de stagiaire
- er wordt verteld waar het pedagogisch beleid en het beleid op veiligheid en gezondheid te vinden is zodat de stagiaire deze op korte termijn kan doorlezen

### *begeleiding*

De directie begeleidt de stagiaire tijdens de stageperiode, eventueel met behulp van een pedagogisch medewerker. De stagegesprekken worden gevoerd door de directie eventueel bijgewoond door de begeleidende pedagogische medewerker.

Indien er zich problemen voordoen met een stagiaire of een stagiaire niet functioneert dan zal de directie die met de stagiaire bespreken. In het ergste geval zal worden besloten dat de stagiaire haar stage niet kan afmaken op de opvang. Er zal wel altijd contact worden opgenomen met de school voordat deze beslissing wordt genomen.

De opdrachten van de stagiaires worden in overleg met de directie ingepland. De stagiaire kan zelf de voorkeur van de groep opgeven waar ze haar opdrachten wil uitvoeren. De directie beoordeelt de opdrachten en geeft eventueel advies ter verbetering van de opdrachten.

## **Wat de stagiaires mogen doen**

Stagiaires mogen de pedagogische medewerker ondersteunen door het uitvoeren van algemene verzorgende taken en huishoudelijke werkzaamheden.

### *Toegestane werkzaamheden*

- Het onder begeleiding van de pedagogisch medewerker uitvoeren van licht verzorgende werkzaamheden zoals het verzorgen van de maaltijd, drinken en fruit van de kinderen en het indien nodig verschonen van kinderen bij ongelukjes.

- Het uitvoeren van alle voorkomende huishoudelijke werkzaamheden aan de hand van een werkschema.
- Het invullen van de lijsten van het werkschema.
- Het bijhouden van de voorraden. Het doen van boodschappen in overleg met de directie.
- Het samen met de pedagogisch medewerker toezicht houden op de (buiten) activiteiten.
- Het samen met de pedagogisch medewerker begeleiden van de kinderen tijdens uitstapjes.
- Deelnemen aan het werkoverleg.

## Bijlage 3: Klachtenreglement

### Klachtenregeling

Als Juniorcollege doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c

### Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, eventueel van het kantoor, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

### Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij Juniorcollege een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de meldcode kindermishandeling kinderopvang gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

### **Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?**

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Juniorcollege dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Juniorcollege te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Juniorcollege heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Juniorcollege indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

## **Klachtenregeling Juniorcollege**

### **1. Definities**

Organisatie: Juniorcollege

Klacht: formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.

Ouder: de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Juniorcollege gebruik maakt of heeft gemaakt.

Oudercommissie: de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.

Houder: degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.

Klager: de ouder of oudercommissie die een klacht indient.

Medewerker: de houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).

Klachtenfunctionaris: de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.

Leidinggevende: diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.

Klachtenloket Kinderopvang: onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.

Geschillencommissie: een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.

Schriftelijk: een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.

Overeenkomst: Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

## 2. Indienen van een interne klacht

2.1. U kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

2.2. We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met Jacqueline Imminga 06 44024889. Zij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

2.3. Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

2.4. In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat

- Een omschrijving van de klacht

2.5. U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris, Jacqueline Imminga. Zij is te bereiken per e-mail: [info@juniorcollege.nl](mailto:info@juniorcollege.nl)

### 3. **Behandeling van de interne klacht**

De klachtenfunctionaris, Jacqueline Imminga, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

- 3.1. Juniorcollege zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig en met aandacht wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.
- 3.2. Juniorcollege houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 3.3. Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.4. De klachtenfunctionaris Jacqueline Imminga bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- 3.5. De klager ontvangt van Juniorcollege een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:
  - Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
  - De redenen waarom Juniorcollege tot dit oordeel is gekomen;
  - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Juniorcollege neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.



3.6. Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

#### 4. Externe klachtafhandeling

4.1. Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Juniorcollege te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Juniorcollege heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Juniorcollege indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.
- Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2. U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Juniorcollege heeft ingediend.

4.3. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Juniorcollege zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

#### 5. Klachtenverslag

5.1. Juniorcollege maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;

- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
  - Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.
- 5.2. In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.
- 5.3. Juniorcollege stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.
- 5.4. Juniorcollege brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.
- 5.5. Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Juniorcollege geen verslag op.