

ALGEMEEN PEDAGOGISCH BELEIDSPLAN



kinderparadijs
Jansen & Jansen

Versie: Januari 2018

Inhoudsopgave

| | |
|--|---------|
| Inleiding | Blz. 3 |
| Pedagogisch beleid | Blz. 4 |
| - <i>Pedagogisch hoofddoel</i> | Blz. 4 |
| - <i>Pedagogisch handelen</i> | Blz. 4 |
| Basisdoelen Rixsen-Walraven | Blz. 4 |
| - Emotionele veiligheid | Blz. 4 |
| - Ontwikkelen persoonlijke competenties | Blz. 5 |
| - Ontwikkelen sociale competenties | Blz. 6 |
| - Normen en waarden, cultuur van een Samenleving eigen maken | Blz. 6 |
| Visie | |
| - <i>Op mens zijn</i> | Blz. 8 |
| - <i>Op ontwikkeling</i> | Blz. 8 |
| - <i>Op opvoeden</i> | Blz. 8 |
| Het volgen van het kind | Blz. 9 |
| Beleid vierogenprincipe | Blz. 11 |
| Beleid klachtenregeling | Blz. 22 |

Inleiding

Het hoofddoel van Kinderparadijs Jansen en Jansen is het bieden van kwalitatief hoge en goede kinderopvang. Om dit te kunnen realiseren vinden wij veel verschillende zaken belangrijk. Kwaliteit bieden heeft als basis een duidelijk en volledig pedagogisch beleidsplan.

In ons pedagogisch beleid staan een aantal beleidsgebieden beschreven, deze zijn terug te vinden in de inhoudsopgave. De beleidsgebieden zijn apart beschreven, sommige hebben met opvoeden te maken, andere zaken hebben een organisatorisch aspect.

Het pedagogisch beleid komt tot stand doordat directie, leidinggevenden en pedagogisch medewerkers met elkaar in gesprek gaan en blijven over de kwaliteit van opvang, maar ook op welke manier wij deze op zo'n optimaal mogelijke manier kunnen behouden en/ of verbeteren. Om dit te bereiken kijken wij kritisch naar ons handelen en het effect daarvan op kinderen en ouders.

Op onze kinderdagverblijven is onze voertaal Nederlands.

Wij hechten veel waarde aan het voldoen aan gestelde regelgeving en kwaliteitseisen voor de kinderopvang zoals deze zijn opgenomen in de Wet Kinderopvang. Zo zijn onze medewerkers gekwalificeerd om in de kinderopvang te werken en in het bezit van een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag). Onze locaties zijn voorzien van veiligheidsglas, radiatoren zijn voorzien van radiator schermers, en we gebruiken ergonomisch verantwoord meubilair.

Ons beleid staat duidelijk beschreven alsmede de protocollen, deze liggen ter inzage op ons kinderdagverblijf. Voor inzage kunt u een afspraak maken met de leidinggevende van de locatie waar uw kind geplaatst is.

Pedagogisch beleid:

Het pedagogisch beleid omvat zo nauwkeurig mogelijk hoe wij werken, kinderen benaderen en tegen bepaalde zaken aan kijken.

Wij vinden het van belang dat het beleid door medewerkers van Kinderparadijs Jansen en Jansen gemakkelijk in de praktijk toegepast kan worden maar ook voor ouders concreet beschrijft hoe wij met hun kind(eren) omgaan.

Pedagogisch hoofddoel:

Wij streven er op ons kinderdagverblijf naar de ontwikkeling van het kind optimaal te stimuleren en de kinderen te begeleiden naar een zo groot mogelijke mate van zelfstandigheid. Zodat zij voor zichzelf kunnen opkomen met respect voor de medemens. Wij creëren een klimaat van veiligheid en van vertrouwen waarin ieder kind op zijn eigen manier en in zijn eigen tempo zijn persoonlijkheid en daarbij zijn eigen kwaliteiten ontwikkeld. Dit geldt voor ieder kind.

Pedagogisch handelen:

Aan de basis van ons pedagogisch handelen liggen de vier basisdoelen van professor J.M.A. Rixen-Walraven ten grondslag. Deze 4 basisdoelen zijn in de wet opgenomen als de 'definitie van verantwoorde kinderopvang'. Het gaat om de volgende basisdoelen:

1. *Het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid*
Kinderen moeten zich veilig en beschermd voelen. Zodat ze open kunnen staan om te spelen en te leren.
2. *Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties*
Een kind moet zelfstandigheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit kunnen ontwikkelen.
3. *Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van de sociale competenties*
Kinderen wordt geleerd om goed te kunnen communiceren, samenwerken, anderen helpen, conflicten voorkomen en op te lossen.
4. *Kinderen gelegenheid bieden om zich normen en waarden, de cultuur van een samenleving eigen te maken*
Kinderen leren wat wel en niet mag. Er zijn veel ongeschreven gedragsregels zoals: je mag een ander geen pijn doen, samen delen, etc. Dit proberen wij de kinderen spelenderwijs en in de dagelijkse omgang met de kinderen bij te brengen. Wij laten kinderen kennismaken met grenzen, normen en waarden maar ook met omgangsvormen in onze samenleving.

Deze doelen zie je in ons pedagogisch handelen op de volgende manier terug

1. Het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid

Het is belangrijk om een klimaat van veiligheid en vertrouwen te creëren. Zo kan ieder kind zich op zijn eigen manier en eigen tempo ontwikkelen. Veilig voelen is een echte basisbehoefte. Een kind kan zich pas ontwikkelen wanneer het zich veilig voelt, wij bieden de kinderen daarom een veilige omgeving. Baby's kunnen vanaf 6 weken bij ons geplaatst worden. De baby moet zich dan nog bewust worden van zichzelf. Ze moeten nog leren ervaren dat wanneer ze iets doen, er op gereageerd wordt door de omgeving, bijv.: de baby huilt en er komt iemand om hem op te pakken. Een baby bouwt zelfvertrouwen op doordat dingen voorspelbaar worden gemaakt voor het kind. Daarom nemen wij in de verzorging van baby's zoveel mogelijk het ritme

van thuis over. Een baby ontwikkelt het vermogen om zichzelf in de ander te verplaatsen pas veel later. Baby's worden zoveel mogelijk verzorgd en gevoed door dezelfde pedagogisch medewerker. Wij streven ernaar dezelfde pedagogisch medewerkers op dezelfde dag met dezelfde kinderen te laten werken. Dat geeft de kinderen een prettig en veilig gevoel. Het is heel belangrijk dat een kind weet dat hij te allen tijde op je kan rekenen. Zonder vertrouwen in de pedagogisch medewerkers zou een kind het niet voor de volle honderd procent naar zijn zin hebben.

Een kind ontleent zijn gevoel van veiligheid en vertrouwen aan hoe volwassenen het benaderen. Een vertrouwensrelatie opbouwen en onderhouden speelt een erg belangrijke rol hierin. Dit doen wij door de kinderen regelmaat en structuur te bieden. We maken ons gedrag voorspelbaar omdat we het belangrijk vinden dat kinderen weten waar ze aan toe zijn. Daarnaast vinden we het belangrijk om consequent te zijn naar de kinderen zodat ze leren dat bepaald gedrag dezelfde consequenties heeft. Een manier om het kind vertrouwen in zichzelf te laten krijgen is het te laten ervaren wat het zelf kan, en wat het met (afbouwende) steun van de volwassene kan. Het kind zal leren dat de volwassene het kind nooit iets zal laten doen dat nare gevolgen heeft. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat je beloftes aan kinderen nakomt. Kinderen vertrouwen erop dat het ook gebeurt. Wanneer je regelmatig je belofte niet nakomt onthouden de kinderen dat en zullen ze je niet vertrouwen, dit geldt voor belonen, maar ook voor "straffen". Consequent blijven speelt een belangrijke rol hierin. Wij vinden een goede vertrouwensrelatie opbouwen met de kinderen en deze onderhouden erg belangrijk.

Wij nemen de emoties van een kind erg serieus. Door actief te luisteren naar een kind en proberen te achterhalen waar het vertoonde gedrag vandaan komt leer je een kind kennen en kun je hier op inspelen. Wij vinden dat elk kind serieus genomen moet worden en willen zo goed mogelijke begeleiding bieden in de hindernissen die zij tijdens hun ontwikkeling tegenkomen. Wij kijken zorgvuldig naar ieder kind: hoe beleeft het een situatie, welk gevoel komt daarbij kijken, wat begrijpt het wel of niet. Wij benoemen naar alle kinderen wat we (gaan) doen, daarmee leer je kinderen veel en tevens weet een kind wat er gaat gebeuren.

2. [Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties](#)

Ieder kind ontwikkelt zich in zijn eigen tempo, andere leeftijdsgenootjes zijn geen maatstaaf. Een kind ontwikkelt zich het best op een manier die leuk en uitdagend is en wanneer het er zelf behoefte aan heeft.

Wij proberen de kinderen te stimuleren in zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Dit doen wij door de kinderen grotendeels zelf te laten bepalen waar zij op dat moment zin in hebben als het gaat om activiteiten zoals knutselen of buiten spelen. Bij iedere leeftijd hoort een andere manier van stimuleren. Wat oudere baby's stimuleren wij door ze zelf hun fles te laten drinken of zelf stukjes brood van een bordje te laten pakken. Maar ook jonge baby's kan je stimuleren, wij doen dat door tegen ze te praten, te knuffelen en een veilige omgeving te creëren. Op die manier groeit hun zelfvertrouwen en kunnen zij, als ze wat ouder zijn, hun zelfstandigheid en zelfredzaamheid ontwikkelen. Activiteiten voor de oudere kinderen worden uitgezocht op de individuele

behoeften en mogelijkheden van het kind. Wij laten kinderen zoveel mogelijk zelfstandig ondernemen en de pedagogisch medewerkers ondersteunen alleen daar waar nodig is. Wij houden het spel van de kinderen in de gaten. We kijken of aan de behoefte van elk kind voldaan wordt en iedereen het naar zijn of haar zin heeft op het kinderdagverblijf. Naast "vrij spelen" bieden wij ook verschillende activiteiten aan waarbij alle ontwikkelingsgebieden aan bod komen.

Door het aanbrengen van structuur in activiteiten zullen kinderen zich langer kunnen concentreren en zo leren dat concentratie loont. Wij helpen de kinderen hun wereld overzichtelijk te maken.

Per kind bekijken we de mogelijkheden: wat kan het kind al zelf met b.v. aankleden, eten, spelen etc. Het kind gaat zich realiseren wat het al wel of niet zelf kan, zo ontwikkelt hij een stukje van zijn zelfbewustzijn.

Op ons kinderdagverblijf vinden wij het belangrijk om goed te luisteren naar de kinderen, niet alleen naar de woorden maar ook naar de lichaamstaal.

Sommige kinderen kunnen niet goed verwoorden wat ze willen zeggen, daarom is het belangrijk ook te kijken naar lichaamstaal.

Het is aan ons om goed te observeren wat een kind zeggen wil, dit te verwoorden en kijken naar de reactie van het kind of wij het goed begrepen hebben.

3. Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van de sociale competenties

We benaderen de kinderen individueel. We nemen de tijd voor ze zodat kinderen ervaren dat zij belangrijk zijn; er wordt op ze gereageerd door de pedagogisch medewerkers. De kinderen worden ook gezamenlijk als groep benaderd, bijvoorbeeld wanneer we gaan eten of drinken en aan tafel zitten met de groep.

De dreumesen en peuters worden gestimuleerd doordat wij hen laten "helpen" met dagelijks terugkomende handelingen, zoals bijvoorbeeld tafel dekken en speelgoed opruimen. Als een kindje ergens geen zin in heeft, of zoals volwassenen dat zelf ook wel eens hebben, zijn dat niet zullen wij het kind niet dwingen deel te nemen aan een activiteit. Bij de oudere kinderen brengen wij veel variatie aan in het spel om zo de verschillende aspecten van de ontwikkeling en nieuwsgierigheid te stimuleren.

Wij gebruiken taal om onze handelingen en die van het kind te stimuleren. Wij begeleiden de kinderen in de interacties die ze hebben. Spelenderwijs brengen wij sociale kennis en vaardigheden bij. Je kan hier bij denken aan het stimuleren van het fantasiespel van de kinderen door de pedagogisch medewerkers.

Bij alle activiteiten (b.v. verven, tekenen, puzzelen, buiten spelen etc.) geldt dat kinderen zich vaak maar kort kunnen concentreren. Wij vinden het sociale aspect om de activiteit heen dan ook belangrijker dan de activiteit zelf.

4. Kinderen gelegenheid bieden om zich normen en waarden, de cultuur van een samenleving eigen te maken.

Wij vinden het belangrijk dat een kind opgroeit tot een zelfstandige individu die voor zichzelf kan opkomen en die rekening met zijn medemens houdt.

Om die reden staan wij ervoor open om tevens kinderen met een (on-)aangeboren lichamelijke of verstandelijke beperking op te vangen.

Op ons kinderdagverblijf zijn we ons bewust van bestaande vooroordelen in het leven. Wij proberen kinderen zo op te laten groeien dat iedereen met zijn eigen persoonlijkheid gelijk is, ongeacht geloof, sekse, seksuele voorkeur, huidskleur, handicap etc.

Kinderen zijn van zichzelf puur en eerlijk, ze zullen bepaalde zaken eerder zeggen dan een volwassene. Doordat wij hier open met de kinderen over praten en bepaalde zaken uitleggen brengt dit een hoop duidelijkheid voor het kind met zich mee. Wij hopen op die manier dat wij vooroordelen kunnen voorkomen en dat kinderen leren respect te hebben voor een ander, zichzelf en de omgeving. Wij respecteren ieders mening maar wij tolereren geen vooroordelen op ons kinderdagverblijf.

Wij leggen geen typische man/vrouw rollen op. Speelgoed is er voor ieder kind. Dus een jongen mag ook in de poppenhoek en in het keukentje spelen en de meisjes zullen op ons kinderdagverblijf ook met auto's spelen. Zowel jongens als meisjes mogen de pedagogisch medewerkers helpen met huishoudelijke taken, kinderen vinden dit juist erg leuk.

Wij hebben oog voor de relatie tussen broertjes en zusjes. We proberen broertjes en zusjes altijd op dezelfde locatie te plaatsen, alleen in overleg en met toestemming van de ouders wordt besloten broertjes en zusjes op verschillende locaties te plaatsen. Tevens bieden wij kinderen de mogelijkheid op een rustig moment de groep van zijn broertje/ zusje te bezoeken en het broertje/ zusje een knuffel te geven.

Onze manier van werken sluit erg aan op de opvoedstijl Thomas Gordon. Jaarlijks tijdens onze studiedagen behandelen wij onderdelen van de theorie van de Gordon-Methode. Inmiddels hebben wij onze eigen weg gevonden in onze manier van communiceren met kinderen. Wij streven ernaar om communicatie naar kinderen, ouders en elkaar volgens deze methode te laten verlopen.

Visie

Visie op ontwikkeling:

Op ons kinderdagverblijf creëren wij een klimaat van veiligheid en vertrouwen zodat wij het kind in het ontwikkelen van baby, dreumes, peuter tot kleuterfase kunnen begeleiden. Elk kind mag zich op zijn eigen wijze en in zijn eigen tempo ontwikkelen tot een uniek individu.

Wij streven er op ons kinderdagverblijf en BSO naar de ontwikkeling van het kind optimaal te stimuleren en de kinderen te begeleiden naar een zo'n groot mogelijke mate van zelfstandigheid.

Visie op het mens zijn

Wij vinden het belangrijk dat kinderen leren om zich in de ander te kunnen verplaatsen, te kunnen communiceren, samen te werken, anderen te helpen, conflicten te voorkomen en daar waar nodig op te lossen, sociale verantwoordelijkheid te ontwikkelen. De interactie met leeftijdsgenoten, het deel zijn van een groep en het deelnemen aan groepsgebeurtenissen biedt kinderen een leeromgeving voor het opdoen van sociale competenties. Het geeft kinderen de kans om zich te ontwikkelen tot personen die goed functioneren in de samenleving en kinderen die stilstaan bij hun medemens. Wij vinden het belangrijk dat een kind opgroeit tot een zelfstandig individu die voor zichzelf kan opkomen en die rekening houdt met zijn medemens. Ieder mens is gelijkwaardig en van harte welkom bij Kinderparadijs Jansen & Jansen. Ieders geloof, sekse, seksuele voorkeur, huidskleur, mening of beperking wordt gerespecteerd. Dat is ook de reden waarom wij er voor openstaan om kinderen met een lichamelijke of verstandelijke beperking op te vangen.

Visie op opvoeden

Ieder kind dient serieus genomen te worden. Hierin willen wij de kinderen zo goed mogelijke begeleiding bieden in de grote en kleine problemen die zij tijdens hun ontwikkeling tegenkomen. Dit doen wij door actief te luisteren naar het kind. In onze werkwijze komen een aantal uitgangspunten van de opvoedstijl Thomas Gordon naar voren.

Leren wat wel en niet mag en hoe je sociaal acceptabel te gedragen. Er zijn veel ongeschreven gedragsregels in de kinderopvang; je mag een ander geen pijn doen, samen delen, om de beurt etc. Spelenderwijs en in de dagelijkse omgang met de kinderen proberen wij ze bij te brengen hoe ze kunnen functioneren in een groter geheel: in de groep, in het kinderdagverblijf of BSO, in de maatschappij. Wij laten kinderen kennismaken met grenzen, normen en waarden, maar ook met de gebruiken en omgangsvormen in onze samenleving.

Het volgen van het kind

Om een goed beeld te vormen en te behouden van hoe het met elk kind gaat, krijgen alle kinderen een mentor toegewezen. De mentor is een vaste medewerker van de groep waarop uw kind is geplaatst. Tijdens de intake hoort u wie de mentor van uw kind is. Bij doorstroming naar de volgende groep draagt de mentor de belangrijke informatie over aan de mentor op de volgende groep. Desgewenst kan er een overdracht naar de basisschool plaatsvinden; dit heeft onze voorkeur. De mentor volgt de ontwikkeling van uw kind nauwlettend en rapporteert hierover onder andere aan u in het kinderdagverblijfboek. Voor het volgen van de ontwikkeling wordt gebruik gemaakt van observatielijsten. Alle vastgelegde informatie over uw kind is op afspraak inzichtelijk.

Jaarlijks is er een moment om samen met de mentor de ontwikkelingen te bespreken. Dit moment wordt gekoppeld aan de verjaardag van het kind. De mentor van uw kind is tevens uw aanspreekpunt. Voor vragen, opmerkingen en advies kunt u uiteraard bij alle medewerkers van de groep van uw kind terecht. Mocht het nodig zijn om met u in gesprek te gaan over het welzijn of de ontwikkeling van uw kind, zal dit met de mentor van uw kind zijn.

Pedagogisch medewerkers volgen ieder kind in zijn of haar ontwikkeling. Zo kunnen we kinderen stimuleren om zich verder te ontwikkelen en een volgende stap te nemen. De mentor van uw kind zal aan de hand van ons volgsysteem de ontwikkeling registreren. Ieder jaar rond de verjaardag bieden wij ouders de mogelijkheid om een gesprekje over de ontwikkeling van hun kind te krijgen. Ouders kunnen zelf aangeven of ze hier gebruik van willen maken.

Overdracht naar basisschool en BSO

Wanneer een kind 4 jaar wordt, is er de mogelijkheid voor een eindgesprek. Voor een kind is de overgang naar de basisschool en de BSO een belangrijke stap in zijn ontwikkeling. Een goede samenwerking tussen de school/BSO en het kinderdagverblijf kan er voor zorgen dat de overgang soepel verloopt. De pedagogisch medewerkers vullen vlak voor de 4^{de} verjaardag van het kind een overdrachtsformulier in. Dit om de overdracht zo actueel mogelijk te houden. Dit overdrachtsformulier is speciaal voor de basisschool/BSO om de overgang zo soepel mogelijk te maken.

In de praktijk zal het er als volgt uit zien:

Van ieder kind is er een mapje aanwezig op de groep waar op dat moment het kindje zit. In dit mapje kan je de ontwikkeling van het kind volgen. Op de babygroep vindt een intake-gesprek plaats. Het volgende gesprek zal bij de 1^{ste} verjaardag van het kind zijn, tevens is er dan ook weer een observatiemoment. Afhankelijk van het moment van doorstromen vindt het gesprek voor de 2^{de} verjaardag plaats op de baby/dreumesgroep, de dreumesgroep of eventueel al bij een peutergroep. Tevens volgt dan weer een moment van observeren om de ontwikkeling te registreren. Wanneer het kindje doorstroomt naar de volgende groep gaat het mapje met het kindje mee. Er volgt een nieuwe intake, die tevens in het mapje komt. Bij de 3^{de} verjaardag volgt wederom een observatie en tenslotte zal er nog een eindgesprek volgen wanneer het kindje 4 jaar wordt. Tevens zal er dan een formulier ingevuld worden voor de basisschool.

In de lijsten is duidelijk te zien welk onderdeel de mentor moet observeren. Mocht een ontwikkelingsgebied bij de voorgaande observatie nog in ontwikkeling zijn maar nu wel beheerst worden dan kan de mentor dit alsnog aankruisen.

Pedagogisch beleid in de praktijk

Dit algemeen pedagogisch beleid bied ouders inzicht in hoe wij met kinderen omgaan. Elke locatie van Kinderparadijs Jansen en Jansen stelt op basis van dit plan een pedagogisch werkplan op. Dit gebeurt in samenspraak met de oudercommissie.

In het werkplan is het pedagogisch beleid vertaald naar de alledaagse praktijk en het pedagogisch handelen.

Wij willen bij Kinderparadijs Jansen en Jansen een betrouwbare, sfeervolle, rustige en gezellige opvang bieden. Waar kinderen met plezier naar toe gaan en waar de ouders hun kinderen met een gerust hart achter kunnen laten.

kinderparadijs
Jansen & Jansen

BELEID
VIEROGENPRINCIPE



Inhoudsopgave

| | |
|---|---------|
| Inleiding | blz. 14 |
| Medewerkers | blz. 16 |
| Rol leidinggevende(n) | blz. 19 |
| Sociale controle | blz. 20 |
| Meldcode Kindermishandeling en huiselijk geweld | blz. 20 |
| Buiten spelen en uitstapjes | blz. 21 |
| Rol ouders en oudercommissie | blz. 22 |

Inleiding

Naar aanleiding van de zedenzaak in Amsterdam is de commissie Gunning ingesteld, om onderzoek te doen naar de toedracht van de Amsterdamse zedenzaak met als doel om hieruit lessen te trekken voor een betere en veiliger kinderopvang.

Na gedegen onderzoek naar de praktijk van de kinderopvang, de regelgeving, het toezicht en hulpverlenende instanties, is de commissie Gunning met een rapport vol aanbevelingen gekomen.

De commissie richt zich met haar aanbevelingen tot alle betrokkenen bij de kinderopvang. De aanbevelingen zijn niet alleen relevant als het gaat om seksueel misbruik, maar ook als het gaat om kindermishandeling of andere veiligheidsrisico's. Na het bekend worden van het rapport Gunning hebben we de aanbevelingen voor de kinderopvang naast onze eigen praktijk, protocollen en beleid gelegd en zijn we verder gegaan met het aanpassen van protocollen, personeelsbeleid en pedagogisch beleid. Daarnaast is er geïnvesteerd in de implementatie van de aanpassingen in beleid.

Dit beleid beschrijft hoe Kinderparadijs Jansen en Jansen het zogenaamde 'vierogenprincipe' toepast in de praktijk en haar beleid hierop.

Het vierogenprincipe betekent dat er met ingang van 1 juli 2013 altijd minimaal twee volwassenen, in een bepaalde vorm, toezicht moeten houden op kinderen in kinderdagverblijven. De brancheorganisatie kinderopvang heeft samen met Boink (belangenvereniging voor ouders in de kinderopvang) een brochure uitgegeven over het vierogenprincipe in de praktijk. Deze brochure dient als achtergrondinformatie bij ons beleid.

Aanbeveling uit het rapport Gunning:

Stelt verplicht dat er altijd twee volwassenen zijn die de kinderen in een groep kunnen zien of horen. In de mix van de dagelijkse praktijk zijn er naar de mening van de commissie voldoende mogelijkheden om dit te realiseren. Te denken valt niet alleen aan aanwezigheid of directe nabijheid van pedagogisch werkers, maar ook aan de inzet van bijvoorbeeld stagiaires, groepshulp en/of vrijwilligers. Ook het kortere tijd, aan het begin of het eind van de dag, samenvoegen van groepen, en bouwkundige en technische maatregelen voor transparantie in het gebouw kunnen alternatieven zijn. Een achterwacht is naar de mening van de commissie niet voldoende.

In dit beleid wordt per locatie beschreven hoe in de praktijk invulling wordt gegeven aan het vierogenprincipe. De oudercommissies van alle drie de kinderdagverblijven hebben zich tevens over deze vraag gebogen en ons van advies voorzien. Ook in de toekomst zal de oudercommissie betrokken blijven bij de uitvoering van het vierogenprincipe.

Het vierogenprincipe verkleint niet alleen het risico ten aanzien van seksueel misbruik, maar ook het risico ten aanzien van kindermishandeling in brede zin, terwijl er -meer generiek gesproken- sneller en effectiever kan worden ingegrepen als een kind of een pedagogisch werker iets overkomt. Bovendien kan de sector het vierogenprincipe benutten als impuls voor verdere kwaliteitsverbetering.

Standpunt Kinderparadijs Jansen en Jansen

De invoering van het vierogenprincipe ten gevolge van de zedenzaak in Amsterdam is in onze ogen een goede stap richting het bieden van veiliger kinderopvang. Buiten het feit dat regelgeving stelt dat alle kinderdagverblijven hieraan voldoen, staan wij achter deze beslissing. Toch vinden wij de uitvoering van de praktische kant in zekere zin minder essentieel. In onze ogen is het investeren in mentaliteit van medewerkers en bedrijfscultuur een belangrijker item in het bieden van veiliger kinderopvang. Hoe wij hier concreet aan werken is te lezen in dit beleid.

Medewerkers

Zoals in de inleiding al kort benoemd is, vindt Kinderparadijs Jansen en Jansen de mentaliteit van medewerkers essentieel in het bieden van veilige kinderopvang. Niet alleen de praktische uitvoering van het vierogenprincipe draagt bij aan veiligheid, ook de bedrijfscultuur speelt hier een belangrijke rol in.

Het vormgeven van de gewenste bedrijfscultuur en het investeren in de juiste mentaliteit van medewerkers bevat verschillende fasen en onderdelen. Kinderparadijs Jansen en Jansen hanteert al geruime tijd haar personeelsbeleid, deze wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig geüpdatet. De inhoud van het personeelsbeleid draagt bij aan het investeren in de mentaliteit van medewerkers; door een open communicatie na te streven schetst Kinderparadijs Jansen en Jansen een helder beeld van de verwachte mentaliteit en werkhouding van haar medewerkers. Naast het personeelsbeleid hanteert de organisatie de Beroepscode Kinderopvang en haar eigen gedragscode. Om inzichtelijk te maken hoe Kinderparadijs Jansen en Jansen hier aan werkt wordt dat hieronder per onderwerp beschreven.

Sollicitant

De relatie die Kinderparadijs Jansen en Jansen aangaat met haar medewerkers begint in de sollicitatieprocedure. Wanneer er een vacature binnen de organisatie ontstaat, wordt door het management een profiel geschetst. In dit profiel wordt vastgelegd aan welke voorwaarden de kandidaten moeten voldoen, zoals bijvoorbeeld het aantal jaren werkervaring. Aan de hand van het profiel worden kandidaten geselecteerd. Deze kandidaten komen op gesprek, dit gesprek wordt gevoerd door twee leidinggevenden om een zo goed mogelijk beeld te kunnen vormen van een kandidaat. Wanneer het gesprek positief verloopt, vragen wij om een referentie en deze wordt gecheckt. Bij een positieve referentie nodigen wij de kandidaat uit voor een meedraai-moment. Op deze manier kunnen wij beoordelen hoe een kandidaat zich presenteert op de groep, werkhouding en communicatie naar kinderen en collega's zijn hierbij van groot belang. Een kandidaat wordt aangenomen wanneer het gesprek, de referentie en het meedraaimoment positief zijn. Daarnaast is de afgifte van de VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) voorwaarde om in dienst te treden bij Kinderparadijs Jansen en Jansen. Medewerkers in de kinderopvang worden continue beoordeeld op het plegen van (strafbare) feiten die een belemmering vormen in het werken met kinderen. Dit noemt men de 'continue screening'. Meer informatie hierover is te vinden in de 'handleiding continue screening in de kinderopvang'.

Nieuwe medewerkers

Wanneer Kinderparadijs Jansen en Jansen een nieuwe medewerker in dienst heeft, zal deze persoon de eerste weken intensief begeleidt worden. Dit gebeurt onder andere door het voeren van evaluatiegesprekken met de leidinggevende en de zogenaamde 'inwerkprocedure nieuwe medewerkers' welke beschreven staat in het personeelsbeleid en door vaste medewerkers opgepakt wordt. Nieuwe medewerkers worden door de leidinggevende(n) goed geobserveerd. Hierdoor kan een concreter beeld gevormd worden van het karakter van een persoon, de reactie op bepaalde situaties etc. Opvallend gedrag kan beter gesignaleerd worden wanneer er een duidelijk beeld geschetst is van een persoon en zijn/ haar karakter.

Vaste medewerkers

Sturen op de juiste mentaliteit en een goede werkhouding zijn essentieel voor een fijne bedrijfscultuur. Er zijn verschillende beleidsplannen die beschrijven hoe medewerkers om dienen te gaan met bepaalde zaken in hun werk, die duidelijkheid zorgt ervoor dat voorkomen wordt dat iedereen zijn/ haar eigen koers vaart. Wat de organisatie echter ook belangrijk vindt, is dat medewerkers iets van zichzelf in het uitdragen van hun functie kunnen leggen, mits aan dezelfde doelstellingen wordt gewerkt en uiteraard kan dit enkel binnen de kaders van beleid, wet- en regelgeving en visie van de organisatie.

Om een positieve bijdrage te leveren aan (het ontwikkelen van) de juiste mentaliteit en een goede werkhouding, wordt door de leidinggevendens regelmatig 'coaching on the job' geboden. Tijdens de werkzaamheden geeft de leidinggevende feedback op waar de medewerkers individueel en/ of gezamenlijk mee bezig zijn. Tevens geeft dit moment de leidinggevende de mogelijkheid medewerkers te observeren en zich een beeld te vormen van het functioneren. Afhankelijk van de prioriteit ervan worden situaties geëvalueerd en eventuele afspraken ter voorkoming/ verbetering gemaakt.

Vaste medewerkers wordt begeleiding en sturing geboden op verschillende momenten. Zo vindt eens in de zes weken werkbegeleiding plaats. Dit is een gesprek tussen de pedagogisch medewerkers over de gang van zaken op de eigen groep, samen met de leidinggevende. Standaard onderwerpen tijdens de werkbijeenkomst zijn samenwerking, communicatie/ overdracht en leerdoelen.

Ook is er gemiddeld eens per zeven weken een teamvergadering gepland. Op deze momenten worden beleid, protocollen en locatie-relevante zaken besproken. Tijdens deze momenten wordt door de leidinggevende gecommuniceerd over wat de organisatie verwacht van haar medewerkers en kan men hier op reageren en/ of vragen stellen wanneer dat onduidelijk is. Het centraal bespreken van beleidszaken bewerkstelligt dat een ieder op de hoogte is van de meest recente (werk)afspraken. Daarnaast vindt er ook individuele begeleiding plaats. Voor elke medewerker geldt dat hij/ zijn elk jaar het 'profiel pedagogisch medewerker' invult. Dit profiel is opgebouwd door elke gewenste handeling als pedagogisch medewerker te koppelen aan competenties. Door het invullen, door zowel de medewerker als de leidinggevende, wordt het voor beide partijen inzichtelijk welke competenties (goed) ontwikkeld zijn en waarin het wenselijk is dat de medewerker groeit. Zo nodig wordt hiervoor een ontwikkelplan geschreven.

Indien nodig voert de leidinggevende extra individuele gesprekken met een medewerker. Van alle gesprekken worden verslagen gemaakt en deze worden bewaard in het dossier van de betreffende medewerker.

Stagiaires

Door de inzet van een stagiaire kan worden voldaan aan het vierogenprincipe. De organisatie vindt dit echter een te onzekere factor, stagiaires zijn bijvoorbeeld vrij in de schoolvakanties, het kinderdagverblijf is dan wel gewoon open. Daarom zal Kinderparadijs Jansen en Jansen stagiaires alleen inzetten voor de uitvoering van het vierogenprincipe en niet als basis.

Communicatie

Open communicatie staat centraal bij Kinderparadijs Jansen en Jansen. Het management geeft hierin het goede voorbeeld en communiceert open en eerlijk met medewerkers, over bijvoorbeeld knelpunten. Ook het complimenteren van medewerkers draagt bij aan een open communicatie en prettige werksfeer. Op verschillende wijzen wordt aandacht besteed aan het belang van open communiceren met elkaar, bijvoorbeeld tijdens een studiedag. Het bespreekbaar maken van kleine en grote zaken draagt bij aan een bedrijfscultuur waarin het mogelijk is feedback te geven en ontvangen maar ook een sfeer te creëren waarin het mogelijk is ideeën uit te wisselen en van elkaar te leren. Het belang van het aanspreken van elkaar op gedrag dat niet wenselijk is binnen de organisatie, wordt herhaaldelijk besproken met medewerkers. Wanneer medewerkers het lastig vinden een collega aan te spreken op bepaald gedrag kan hij/ zij voor ondersteuning de leidinggevende raadplegen. Samen wordt dan gekeken naar een geschikt moment en de juiste manier waarop de boodschap gebracht wordt. Belangrijk is tevens dat medewerkers een 'onderbuikgevoel' bespreekbaar maken, wanneer dat lastig is bij de betreffende persoon is de leidinggevende hiervoor altijd beschikbaar.

Training/ herkennen van signalen

Alle medewerkers van Kinderparadijs worden getraind en bijgeschoold in het leren herkennen van signalen die (kunnen) duiden op kindermishandeling. Het management heeft besloten de training van personeel in eigen beheer te kunnen uitvoeren en heeft daarom een training gevolgd die het mogelijk maakt zelf de medewerkers te trainen. Op deze manier kan scholing tijdig geboden worden en is het mogelijk een op de organisatie en medewerkers gepersonaliseerde training te bieden.

Rol leidinggevende(n)

Bij Kinderparadijs Jansen & Jansen vinden wij het belangrijk dat de leidinggevende zichtbaar is op de groepen. Tijdens het openen of sluiten draait de leidinggevende op één van de groepen mee. Per dag zal verschillen op welke groep de leidinggevende aanwezig zal zijn. Daarnaast loopt de leidinggevende gedurende de hele dag, regelmatig de groepen op, observeert en signaleert en geeft adviezen en tips. Daarnaast speelt de leidinggevende een belangrijke rol tijdens werkbijeenkomsten, teamvergaderingen en functioneringsgesprekken van medewerkers. Namelijk het signaleren van knelpunten/ onduidelijkheid in de samenwerking en de gewenste werkhouding van medewerkers. Het bespreekbaar maken van deze punten en een positieve bijdrage leveren aan positieve veranderingen zijn essentieel in het bieden van goede en veilige kinderopvang. Tijdens het aanwezig zijn op de groepen leert de leidinggevende ook de kinderen kennen, zodat aansturing van de pedagogisch medewerker op de behoeften van het kind optimaal te realiseren is. Door het aanwezig zijn op de groepen is de leidinggevende ook zichtbaar voor ouders. Belangrijk is dat ouders weten wie de leidinggevende is, en het laagdrempelig is om met vragen/opmerkingen naar een leidinggevende te stappen. De leidinggevende stelt zich hierin open op en neemt vragen en opmerkingen van ouders altijd serieus.

Sociale controle

Binnen Kinderparadijs Jansen en Jansen vinden wij het belangrijk om te investeren in mentaliteit van medewerkers en bedrijfscultuur. Wij vinden het belangrijk dat wij open en transparant zijn. Tijdens teamvergaderingen, werkberekingen en functioneringsgesprekken wordt het puntje sociale controle regelmatig besproken. Het meeluisteren/ kijken in het vierogenprincipe is natuurlijk maar een deel van het bieden van veiligheid voor kinderen. Het belangrijkste aspect is dat met regelmaat besproken wordt hoe belangrijk het is om elkaar aan te spreken over elkaars functioneren, zowel positief als negatief, en elkaar hierin alert te houden. Dit stimuleren wij door een open communicatie na te streven, waarbij medewerkers interesse tonen in elkaars werkwijze en hierover vragen durven te stellen. Op deze manier wordt de kans dat men onwenselijk gedrag laat zien kleiner gemaakt, bij gedrag dat afwijkt van kaders wordt een medewerker gevraagd naar de reden waarom.

Dorien Jansen, eigenaresse van Kinderparadijs Jansen & Jansen, heeft een cursus gevolgd over de uitvoering van het vierogenprincipe. Hiermee kan zij (via de leidinggevende) het team van Kinderparadijs Jansen & Jansen goed aansturen op de uitvoering van het vierogenprincipe.

Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling

Bij Kinderparadijs Jansen & Jansen is de Meldcode Kindermishandeling en huiselijk geweld van kracht. Alle pedagogisch medewerkers zijn op de hoogte van deze meldcode en weten hoe ze moeten handelen bij een vermoeden van Kindermishandeling en/of huiselijk geweld. De pedagogisch medewerkers hebben allemaal een training "Niets doen is geen optie" gevolgd via Bureau Jeugdzorg. Hierin hebben zij geleerd signalen te herkennen maar tevens, in overleg met collega's en leidinggevende, bespreekbaar te maken bij ouders. Het werken met de meldcode wordt actief gehouden tijdens werkberekingen, teamvergaderingen en studiedagen van Kinderparadijs Jansen & Jansen. Binnen Kinderparadijs Jansen & Jansen heeft het management een 'train de trainer' Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling gevolgd, zodat het management de training aan nieuwe medewerkers kan geven en daarnaast bijscholing kan bieden aan de medewerkers.

Buiten spelen en uitstapjes

Regelmatig buiten spelen vinden we belangrijk bij Kinderparadijs Jansen en Jansen. Doorgaans wordt er door meerdere groepen tegelijkertijd buiten gespeeld en zijn er minimaal twee pedagogisch medewerkers in de tuin aanwezig. In voorkomende situaties gebeurt het dat één pedagogisch medewerker met een klein groepje kinderen buiten speelt. Om te voldoen aan het vierogenprincipe zal buiten spelen met een aantal kinderen voor een pedagogisch medewerker alleen, enkel mogelijk zijn wanneer er direct toezicht is van een andere volwassene, bijvoorbeeld door het raam vanuit binnen.

Regelmatig wordt er door de pedagogisch medewerkers een uitstapje gemaakt, een wandeling door het park, een bezoekje aan de kinderboerderij of een boodschap halen. Tijdens uitstapjes dragen medewerkers hesjes voorzien van het logo van Kinderparadijs Jansen en Jansen en zijn zij telefonisch bereikbaar.

Het heeft onze voorkeur dat deze uitstapjes met minimaal twee pedagogisch medewerkers worden gemaakt. Op onze locatie Jansens Huis is dit echter lastig in de praktijk te brengen vanwege de kleinschaligheid van de locatie. Om kinderen toch de uitstapjes te kunnen bieden is het toegestaan dat zij alleen met een klein groepje kinderen een uitstapje maken. Dit gebeurt per situatie in overleg met een leidinggevende. Buiten is er sociale controle van de buurtbewoners, maar ook bezoekt de pedagogisch medewerker openbare plaatsen waar meestal meerdere mensen aanwezig zijn, zoals een speeltuin, het park of de supermarkt.

Wanneer er slechts één medewerker achterblijft op locatie Jansens Huis wordt de lange afstandsbabyfoon ingeschakeld. De werkwijze met betrekking tot deze babyfoon is te vinden onder het kopje 'Het vierogenprincipe in de praktijk op Jansens Huis' op pagina 12.

Rol ouders en/of oudercommissie

Ook ouders spelen een rol in de uitvoering van het vierogenprincipe. De meeste ouders zijn aanwezig op de momenten dat pedagogisch medewerkers alleen op de groep werken, tijdens de breng- en haalmomenten. Omdat Kinderparadijs Jansen en Jansen geen vaste breng- en haaltijden hanteert en ouders daarnaast zichzelf binnenlaten op het kinderdagverblijf door middel van de vingerscan, draagt het onverwachte moment waarop ouders hun kind(eren) brengen of halen positief bij aan het vierogenprincipe, omdat er geen inschatting gemaakt kan worden door een medewerker hoe lang hij/ zij alleen met de kinderen is.

Ouders die tijdens een breng- of haalmoment een situatie treffen die zij niet kunnen plaatsen vragen wij uitleg te vragen aan de betreffende medewerker. Mocht deze drempel gevoelsmatig te hoog zijn, om welke reden dan ook, verzoeken wij de situatie zo snel als mogelijk bespreekbaar te maken met de leidinggevende van de locatie. Open communicatie vinden wij erg belangrijk, het is dus in geen enkel geval een probleem om contact op te nemen met de leidinggevende wanneer de veiligheid van een kind (mogelijk) in gevaar is. Ook is het mogelijk de situatie in eerste instantie bespreekbaar te maken bij de oudercommissie van de locatie. U of de oudercommissie zal dan alsnog contact opnemen met de leidinggevende om de situatie te bespreken en eventuele verder stappen te bepalen/ ondernemen. In samenwerking met de oudercommissies van iedere locatie zal Kinderparadijs Jansen en Jansen jaarlijks een enquête uitbrengen. In deze enquête zal ouders onder andere gevraagd worden naar hun gevoel van veiligheid op het kinderdagverblijf. De resultaten van deze enquête worden besproken met de oudercommissie en aan alle ouders openbaar gemaakt zodat het management kan bepalen of bijsturing/ verandering noodzakelijk is maar ook om ouders te informeren over de resultaten.

Los van de enquête zal Kinderparadijs Jansen en Jansen in dialoog met de oudercommissie blijven over de uitvoering van het vierogenprincipe.

kinderparadijs
Jansen & Jansen

Klachtenregeling



Inleiding

Deze regeling beschrijft de wijze van het behandelen van klachten van ouders en oudercommissies van Kinderparadijs Jansen en Jansen.

Kinderparadijs Jansen en Jansen neemt alle signalen van klanten serieus. We vinden het belangrijk om bij ongenoegen of ontevredenheid van ouders en oudercommissies in goed overleg te komen tot een oplossing die voor beide partijen bevredigend is. Wij zullen te allen tijde de weg van de dialoog zoeken om problemen tijdig op te lossen, genoegdoening te geven of de relatie te herstellen.

De route is dan ook dat ouders/oudercommissies hun signalen eerst bespreken met direct betrokkene(n); de pedagogisch medewerker en/of leidinggevende. Leidt dit niet tot een bevredigend antwoord, dan kan een gesprek op directieniveau plaats vinden. Is het probleem dan onverhoopt nog niet afdoende opgelost, dan kan de ouder of oudercommissie een klacht indienen bij Kinderparadijs Jansen en Jansen. Mocht de interne klachtbehandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat de weg vrij om, via het klachtenloket Kinderopvang, de klacht te melden bij de externe Geschillencommissie.

In onderstaande procedure worden de stappen nader toegelicht.

Definities

| | |
|----------------------------|--|
| Organisatie | Kinderparadijs Jansen en Jansen |
| Medewerker | een persoon die in dienst van Kinderparadijs Jansen en Jansen is, Of op inleenbasis voor Kinderparadijs Jansen en Jansen werkzaam is. |
| Klachtencoördinator | De medewerker waar klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur. |
| Leidinggevende | Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst/ de oudercommissie is ingesteld. |
| Ouder | Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie, voor de opvang van zijn/haar kinderen. Het kan hier ook gaan om een verzorger met de wettelijke voogdij over het kind. |
| Oudercommissie | Een oudercommissie van een Kinderparadijs Jansen en Jansen locatie. |
| Klager | De ouder/verzorger of oudercommissie die een klacht indient. |
| Klacht | Schriftelijke uiting van ongenoegen, ingediend uitsluitend via het speciaal daarvoor bestemde formulier op de website van Kinderparadijs Jansen en Jansen. |
| Klachtenloket Kinderopvang | Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation. |

Geschillencommissie

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.

Schriftelijk

Onder schriftelijk wordt ook elektronisch verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

Interne Procedure

Niet tevreden? In Gesprek!

Als een ouder zijn/haar ongenoegen wil uiten over bijvoorbeeld gedragingen door een medewerker jegens ouder of kind, of ten aanzien van de overeenkomst tussen Kinderparadijs Jansen en Jansen en de ouder, dan gaan we er van uit dat de ouder dit zo spoedig mogelijk bespreekbaar maakt. Ook van een oudercommissie met ongenoegen verwachten wij dat deze dit bespreekt met de leidinggevende.

Afhankelijk van het onderwerp zal het aanspreekpunt voor ouders in beginsel meestal de medewerker op de groep zijn. In de meeste situaties kan een enkel gesprek voldoende zijn om goede afspraken te maken en het ongenoegen op te heffen.

Mocht dit gesprek niet leiden tot een oplossing of kan de medewerker op de groep geen invloed uitoefenen op het onderwerp waarover ongenoegen bestaat, dan wordt de ontevredenheid besproken met de leidinggevende. Soms kan het nodig zijn een tweede gesprek te voeren; de leidinggevende zal altijd tijd maken voor dit gesprek omdat we het belangrijk vinden dat de ouder of oudercommissie niet lang met gevoelens van ongenoegen blijft rondlopen.

Leidt het gesprek met de leidinggevende toch niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een gesprek op directieniveau worden gepland. Van dit gesprek zal een verslag worden gemaakt, waarin de gemaakte afspraken worden vastgelegd. Beide partijen ontvangen een afdruk van dit verslag.

Er niet uitgekomen? Klacht indienen via de website.

Als ondanks bovengenoemde gesprekken de ouder/oudercommissie niet tevreden is of het probleem in de ogen van de ouder/oudercommissie onvoldoende is opgelost, dan kan hij/zij via de website van Kinderparadijs Jansen en Jansen een klacht indienen. Op de website staat een link naar het klachtenformulier. Het ingevulde formulier dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht ingezonden te zijn, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien. Op het formulier vult de klant zijn/haar contactgegevens in, de locatie en een omschrijving van de klacht. De datum van indiening van de klacht door de klager is de formele startdatum van de vervolgprocedure. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Als de klacht is ingediend: vervolg en afhandeling.

De klachtencoördinator van Kinderparadijs Jansen en Jansen bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder/oudercommissie en draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

De klachtencoördinator houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Nadat de klacht is ontvangen wordt een zorgvuldig en gedegen intern onderzoek ingesteld. Indien nodig neemt de klachtencoördinator contact op met de klager voor een nadere toelichting. De klachtencoördinator zal vervolgens de verantwoordelijke(n) binnen Kinderparadijs Jansen en Jansen om een inhoudelijke reactie vragen en eventueel andere betrokkenen of belanghebbenden in dit onderzoek betrekken. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. De klachtencoördinator bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk in behandeling genomen. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld, gerekend vanaf de datum van indiening van de schriftelijke klacht (zie boven). De klager ontvangt een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel naar aanleiding van de klacht, welke eventuele maatregelen worden genomen en de termijn waarbinnen dat vervolgens gebeurt. Er wordt altijd even gecheckt of de klant tevreden is met de afhandeling van de klacht.

Externe Klachten Procedure

Klachtenloket

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, dan wendt de klager zich tot zogeheten Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. Het Klachtenloket zal trachten – via advies, bemiddeling of mediation – samen met de ouder (commissie) en Kinderparadijs Jansen en Jansen te komen tot een oplossing. Het Klachtenloket Kinderopvang is bereikbaar via de contactgegevens van De Geschillencommissie (zie onder) en op telefoonnummer: 070-3105371

Geschillencommissie

Wanneer de ouder/oudercommissie de interne klachtenprocedure heeft doorlopen en bemiddeling door het Klachtenloket eveneens niet tot een bevredigend resultaat heeft, geleid dan is er sprake van een geschil dat dient te worden beslecht.

In alle gevallen geldt dat een ouder/oudercommissie zich pas tot de Geschillencommissie went als de interne klachtencommissie is doorlopen. De klager kan zich alleen rechtstreeks tot de Geschillencommissie wenden als:

- Van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kinderparadijs Jansen en Jansen indient;
- De klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid.

Oudercommissies kunnen een geschil over het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie. De Geschillencommissie toets in deze gevallen alleen of Kinderparadijs Jansen en Jansen in redelijkheid heeft gehandeld. De klager ontvangt van de Geschillencommissie een vragenformulier om de klacht kenbaar te maken.

De Geschillencommissie neemt in beginsel alle geschillen in behandeling met uitzondering van:

- Geschillen betreffende de niet-betaling van een factuur indien daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt.

- Geschillen met betrekking tot schade als gevolg van dood, lichamelijk letsel of ziekte.

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
070-3105310 (ma t/m vr 9.00-17.00)

Informatie over De Geschillencommissie (procedure en reglement) is terug te vinden op de website:

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>

De klacht dient binnen 12 maanden nadat de klacht bij Kinderparadijs Jansen en Jansen is ingediend bij de Geschillencommissie te worden ingediend.

Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Kinderparadijs Jansen en Jansen aan deze keuze gebonden. Kinderparadijs Jansen en Jansen kan eveneens een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie. Daarvoor moet Kinderparadijs Jansen en Jansen de ouder/oudercommissie schriftelijk vragen om zich binnen vijf weken uit te spreken of hij/zij daarmee akkoord gaat. Kinderparadijs Jansen en Jansen acht zich na het verstrijken van deze termijn vrij om het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

Klachtenrapportage

Elk jaar wordt een rapportage gemaakt van alle interne en externe klachten over het voorgaande kalenderjaar. Voor 1 juni stuurt Kinderparadijs Jansen en Jansen deze rapportage naar de toezichthouder. De rapportage is inzichtelijk voor ouder.

**Schematisch weergave interne en externe Klachtenregeling
Kinderparadijs Jansen en Jansen 1 januari 2016**

