

# ALGEMEEN PEDAGOGISCH BELEIDSPLAN BSO



## 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 kind volgen	Blz. 9
Het pedagogisch beleid in de praktijk	Blz. 10
Klachtenregeling Kinderparadijs Jansen & Jansen	Blz. 11

## 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.

Per locatie hebben wij een pedagogisch werkplan. Dit is een praktische uitwerking van het pedagogisch beleidsplan.

Op onze BSO 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 en we gebruiken ergonomisch verantwoord meubilair.

Ons beleid staat duidelijk beschreven alsmede de protocollen, deze liggen ter inzage op de BSO. 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 hoofdoel:

Wij streven er op onze BSO naar de ontwikkeling van het kind optimaal te stimuleren en de kinderen te begeleiden naar een zo'n 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, hierbij staat de eigen identiteit van het kind centraal. Dit geldt voor ieder kind.

### Pedagogisch handelen:

Aan de basis van ons pedagogisch handelen liggen de vier basisdoelen van professor J.M.A. Riksen-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 het open kan 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. 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, sporten of buiten spelen.

Activiteiten voor de BSO 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 de BSO. 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. eten, spelen etc. De oudere BSO kinderen (7+) mogen bijvoorbeeld zelf, onder begeleiding, hun fruit en cracker klaar maken. Het kind gaat zich realiseren wat het al wel of niet zelf kan, zo ontwikkelt hij een stukje van zijn zelfbewustzijn.

Op de BSO 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 medewerksters. De kinderen worden ook gezamenlijk als groep benaderd, bijvoorbeeld wanneer we gaan eten of drinken en aan tafel zitten met de groep.

De kinderen 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. Samen met de oudere BSO kinderen gaan wij op zoek naar voor hen meer uitdagende activiteiten zoals bijvoorbeeld fotografie en figuurzagen.

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, sporten, buiten spelen etc.) geldt dat kinderen zich vaak niet zo lang 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. Ieder mens is gelijk, ondanks zijn geloof, sekse, seksuele voorkeur, huidskleur, mening of beperking. Om die reden staan wij ervoor open om tevens kinderen met een (on-)aangeboren lichamelijke of verstandelijke beperking op te vangen.

Op de BSO 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 bij ons op de BSO.

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 de BSO 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. Dit kan alleen wanneer het kinderdagverblijf in hetzelfde gebouw gevestigd is als de BSO.

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 de BSO creëren wij een klimaat van veiligheid en vertrouwen zodat wij het kind in het ontwikkelen kunnen begeleiden. Elk kind mag zich op zijn eigen wijze en in zijn eigen tempo ontwikkelen tot een uniek individu.

Wij streven er 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.

De mentor volgt de ontwikkeling van uw kind nauwlettend en rapporteert hierover aan u tijdens de overdrachtsmomenten.

Wanneer uw kind ongeveer 3 maanden bij ons op de BSO zit zal de mentor u uitnodigen voor een evaluatie gesprek. Dit is niet verplicht maar vindt plaats wanneer u hier behoefte aan heeft. Besproken wordt onder andere hoe het gaat met uw kind op de BSO. Hoe is de start bij ons op de BSO gegaan? En hoe vinden ouders dat het gaat?

Op de BSO houden wij jaarlijks 10 minutengesprekken. Hiervoor kunt u zich opgeven. Tijdens de 10 minuten gesprekken spreekt u met de mentor van uw kind. Voorafgaand aan de 10 minuten gesprekken vindt er een observatie op de BSO plaats van uw kind. Deze observatie wordt uitgevoerd door de mentor. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het observatieformulier BSO 4-12 jaar. Op dit formulier worden de bevindingen van de mentor vastgelegd m.b.t. hoe het met het kind gaat op de BSO en hoe het zich ontwikkeld. Daarnaast wordt ook het kind zelf geïnterviewd.

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 met u in gesprek te gaan over het welzijn of de ontwikkeling van uw kind, zal dit altijd met de mentor van uw kind zijn.

## 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 op 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.

## Klachtenregeling Kinderparadijs Jansen en Jansen

### **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 vervolprocedure. 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 het 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 ouders.

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

