

# ALGEMEEN PEDAGOGISCH BELEIDSPLAN BSO



*Jansens Apenkooi*



*Jansens Sidonia*

Versie maart 2024

## 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 hoofddoel:

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 medewerkers. 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 vind 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.

## Interne klachtenregeling Kinderparadijs Jansen en Jansen

Als Kinderparadijs Jansen en Jansen 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 medewerker van de planning, 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 Kinderparadijs Jansen en Jansen 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 gaan 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 [De Geschillencommissie](#) aan te sluiten, Kinderparadijs Jansen en Jansen 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 Kinderparadijs Jansen en Jansen te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Kinderparadijs Jansen en Jansen heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kinderparadijs Jansen en Jansen 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 Kinderparadijs Jansen en Jansen**

#### 1. Definities

Organisatie:	Kinderparadijs Jansen en Jansen
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 Kinderparadijs Jansen en Jansen gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang. Model interne klachtenregeling kinderopvang
Houder:	degeen 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. Dat kan middels het [klachtenformulier](#) op onze website. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met Eva Cojo-Pardijs voor klachten over Jansens Huis, Jansens Park of de planning. Zij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Zij is te bereiken op 030-2995100. Wanneer de klacht gaat over Jansens Vlinder of één van de BSO's van Kinderparadijs Jansen en Jansen, neem dan contact op met Marjolein van den Brink. Zij is te bereiken op 030-2640577. 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, Eva Cojo-Pardijs of bij Marjolein van den Brink. Zij zijn respectievelijk te bereiken per email [eva@kdvjansenenjansen.nl](mailto:eva@kdvjansenenjansen.nl) of [marjolein@kdvjansenenjansen.nl](mailto:marjolein@kdvjansenenjansen.nl)

## 3. Behandeling van de interne klacht

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

3.2 Kinderparadijs Jansen en Jansen zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig 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.

3.3 Kinderparadijs Jansen en Jansen houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

- 3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.5 De klachtenfunctionaris 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.
- 3.6 De klager ontvangt van Kinderparadijs Jansen en Jansen 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 Kinderparadijs Jansen en Jansen tot dit oordeel is gekomen;
  - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Kinderparadijs Jansen en Jansen neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
- 3.7 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 [naam organisatie] te hebben doorlopen:
- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Kinderparadijs Jansen en Jansen heeft ontvangen.
  - Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kinderparadijs Jansen en Jansen 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 Kinderparadijs Jansen en Jansen heeft ingediend.
- 4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Kinderparadijs Jansen en Jansen zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

#### **5. Klachtenverslag**

- 5.1 Kinderparadijs Jansen en Jansen 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 Kinderparadijs Jansen en Jansen 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 Kinderparadijs Jansen en Jansen 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 Kinderparadijs Jansen en Jansen geen verslag op.