

**Pedagogisch plan  
Buitenschoolse opvang**

Het Apenstaartje

21-3-2022

Marga Oolders

## Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 .....	3
Inleiding .....	3
Hoofdstuk 2 .....	4
Uitgangspunten met betrekking tot het pedagogische beleid.....	4
2.1 Pedagogische doelstelling.....	4
Hoofdstuk 3 .....	6
Middelen voor het bereiken van pedagogische doelen .....	6
3.1 Groepsopbouw .....	6
3.2 Groeps grootte en bezetting pedagogisch medewerkers .....	6
3.3 Achterwacht .....	6
3.4 Dagindeling.....	6
3.5 Huisregels .....	7
3.6 Openingstijden .....	7
3.7 Plaatsing .....	8
3.8 Wennen .....	8
3.9 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.....	8
3.10 Stagiaires .....	8
3.11 Veiligheid en gezondheid.....	9
3.12 Vakantieopvang.....	10
3.13 Afwijkende locatie voor en naschoolse opvang.....	11
3.14 Mentorschap .....	11
3.15 Oudergesprekken.....	11
3.16 Afwijkende beroepskracht – kind ratio (BKR) .....	12
3.17 Extra opvang .....	13
3.18 Ruilen van dagen.....	13
3.19 Uitjes .....	13
3.20 Avondmaaltijd op de BSO .....	14
3.21 Productkeuze .....	14
3.22 Pedagogisch beleidsmedewerker en coach .....	15
3.23 Coronavirus of ander soortgelijk virus – hoe gaan wij hiermee om?.....	15

Hoofdstuk 4 .....	17
Scheppen van ontwikkelingsmogelijkheden voor kinderen .....	17
4.1 Sociaal-emotionele veiligheid.....	17
4.2 Verstandelijke en creatieve ontwikkeling .....	18
4.3 Ontwikkeling identiteit en zelfredzaamheid .....	19
Hoofdstuk 5 .....	20
Overbrengen van waarden en normen aan kinderen (socialisatieproces) .....	20
Hoofdstuk 6 .....	22
Seksuele vorming bij kinderen .....	22
6.1 De praktijk .....	22
6.2 Onze visie.....	23
6.3 Grenzen .....	24
Hoofdstuk 7 .....	25
De oudercommissie .....	25
7.1 Inleiding .....	25
7.2 Taken.....	25
7.3 Status.....	25
Hoofdstuk 8 .....	26
Klachten .....	26

# Hoofdstuk 1

## Inleiding

De Buitenschoolse Opvang, hierna te noemen BSO, is onderdeel van kindercentrum Het Apenstaartje. Het Apenstaartje is een zelfstandige, particuliere onderneming. Het ontvangt geen subsidies van de overheid en maakt geen deel uit van een stichting. De buitenschoolse opvang biedt professionele opvang voor kinderen van 4 jaar tot einde basisschool. Onze BSO is ondergebracht in O.B.S. Menterhorn aan de Mahatma Gandhieweg 1 in Muntendam.

Op deze locatie worden maximaal 22 kinderen van 4 tot 13 jaar in een gezellige huiselijke sfeer voor en na schooltijd opgevangen. Dit vindt plaats in één stamgroep. Een stamgroep bestaat uit maximaal 22 kinderen.

De BSO maakt gebruik van een eigen ruimte, het overblijflokaal van de school en van de gymzaal van de school. Ook de buitenspeelruimte (schoolplein) mag in zijn geheel gebruikt worden door de BSO.

Bij voldoende animo worden ook in de schoolvakanties kinderen opgevangen op deze locatie. Deze opvang vindt dan plaats in de eigen ruimte bij de kleuterklassen. Ons team bestaat uit gediplomeerde leidsters, aangevuld met stagiaires. Onze BSO is toegankelijk voor alle leerlingen van het basisonderwijs in het dorp Muntendam.

De ingang van de BSO bevindt zich aan de zijde van de kleuterklassen. Het toilet wat zich tegenover de deur van de BSO bevindt is het toiletblok voor de BSO-kinderen.

In overleg met de school mag de BSO-gebruik maken van alle buitenmateriaal van de school. Het spelmateriaal voor binnen verzorgen we zelf. Zo kan er geen verwarring ontstaan in de "schuldvraag" als iets stuk is of mist.

Kinderen mogen tijdens BSO-uren alleen in het gedeelte komen wat voor de BSO bedoeld is. Geen rondzwervende kinderen in de school, geen onnodige risico's.

## Hoofdstuk 2

### Uitgangspunten met betrekking tot het pedagogische beleid

#### 2.1 Pedagogische doelstelling

Wij bieden kinderen in hun vrije tijd pedagogisch verantwoorde opvang waarbij aandacht wordt besteed aan zowel het groepsproces als aan de individuele ontplooiingsmogelijkheden van het kind, ten behoeve van werkende en/of studerende ouders, waar het kind centraal in staat en de ouders nauw betrokken zijn.

*Uitgangspunten;*

1. De opvang is een verlengstuk van thuis,
2. Het kind staat centraal,
3. Ouders betrekken bij de opvang,
4. Veiligheid en hygiëne,
5. Begeleiding van het groepsproces.

#### 1. De opvang is een verlengstuk van thuis

- Als ouder bent u de primaire opvoeder van uw kind, er is een wisselwerking tussen de ouders en de pedagogisch medewerker voor wat betreft de ontwikkeling van uw kind. Wij proberen een vertrouwensrelatie te ontwikkelen met het kind en de ouders.
- Wij hebben een gezellige, huiselijke sfeer gecreëerd waar kinderen kunnen doen waar ze op dat moment zin in hebben. Er is gelegenheid om buiten te spelen, te knutselen of lekker op de bank je favoriete boek te lezen.
- Ruimte krijgen betekent echter niet aan je lot worden overgelaten. Kinderen kunnen, bij behoefte, aan het einde van de schooldag hun verhaal bij ons kwijt en ze krijgen warmte en aandacht van ons.

#### 2. Het kind staat centraal

- De inrichting en de materialen zijn zoveel mogelijk afgestemd op de leeftijd van de kinderen.
- Omdat elk kind uniek is, zoeken we naar een evenwicht tussen geborgenheid en veiligheid en uitdaging. Veiligheid en geborgenheid zijn de basis voor het zelfvertrouwen. Uitdaging is de basis voor zelfstandigheid.

- Ieder kind kan zich op zijn eigen manier en in eigen tempo ontwikkelen, de pedagogisch medewerkers spelen in op wat het kind wil en kan. De kinderen hebben een grote inbreng in het bepalen/doen van activiteiten.
- De pedagogisch medewerkers hebben een signalerende functie in de ontwikkeling van uw kind.
- Wij proberen het zelfvertrouwen, de zelfstandigheid en de zelfredzaamheid van uw kind te vergroten.

### 3. Ouders betrekken bij de opvang

- Er is voor de buitenschoolse opvang een oudercommissie. Deze komt een aantal keren per jaar samen en denkt mee en adviseert, gevraagd en ongevraagd. Zij vergaderen samen met de oudercommissie van de dagopvang.
- Voor meer diepgang in de contacten worden ouders ten minste één keer per jaar uitgenodigd voor een evaluatiegesprek. Het doel hiervan is vorm te geven aan de gedeelde opvoeding door middel van informatie-uitwisseling. Een belangrijk onderwerp van gesprek is de ontwikkeling van het kind op de buitenschoolse opvang en in de thuissituatie. Als wij ons, om wat voor redenen dan ook, zorgen maken om uw kind zullen wij uiteraard eerder contact met u opnemen!

Het is voor een ouder natuurlijk ook altijd mogelijk om, als daar behoefte of aanleiding toe is, zelf een afspraak te maken met de groepsleiding.

### 4. Veiligheid, hygiëne en kwaliteitsnormen

- Wij werken volgens de richtlijnen die zijn vastgelegd in het convenant kwaliteit kinderopvang en de CAO voor de kinderopvang.
- Wij werken volgens de richtlijnen van de GGD aan de veiligheid en hygiëne.
- Stagiaires werken alleen onder begeleiding.

### 5. Begeleiding van het groepsproces

- Elke middag na schooltijd beginnen we met gezamenlijk drinken en het eten van fruit. In de schoolvakanties zijn de maaltijden altijd een groepsgebeuren. Ook zal er aandacht worden besteed aan het doen van gezelschapsspelletjes.

## **Hoofdstuk 3**

### **Middelen voor het bereiken van pedagogische doelen**

#### **3.1 Groepsopbouw**

In onze buitenschoolse opvang, gevestigd in O.B.S. Menterhorn worden kinderen opgevangen in de leeftijd van 4 t/m 13 jaar. Wij bieden naast de opvang voor en na schooltijd ook opvang in de schoolvakanties.

#### **3.2 Groepsgrootte en bezetting pedagogisch medewerkers**

De BSO bestaat uit één verticale stamgroep die uit maximaal 22 kinderen per dagdeel bestaat. De ruimtes en inrichting daarvan is berekend op maximaal 22 kinderen. Bij 12 of meer kinderen zijn er 2 gediplomeerde pedagogisch medewerkers op de groep aanwezig. Bij 11 of minder kinderen is er 1 gediplomeerde pedagogisch medewerker aanwezig. De bezetting van de pedagogisch medewerkers geschiedt volgens de richtlijnen van de CAO-Kinderopvang c.q. convenant kwaliteit kinderopvang. Bij ziekte of vakantie van de vaste leiding wordt deze vervangen door gediplomeerde oproepkrachten.

#### **3.3 Achterwacht**

Om aan de kwaliteitseisen te voldoen werken we met een zogenoemde achterwacht. Deze persoon is oproepbaar tijdens nood op momenten dat een medewerker alleen in het gebouw is met de zorg voor een kind of enkele kinderen. De achterwacht dient binnen 15 minuten aanwezig te zijn op de locatie. De achterwacht voor BSO Het Apenstaartje is mw. M.E. Oolders 06-50210966 en mw T. Seip 06-15543342

#### **3.4 Dagindeling**

Als alle kinderen op de opvang zijn wordt er gezamenlijk fruit gegeten en wat gedronken. Dit is een rustpunt na de schooldag en een mooie gelegenheid voor de kinderen om hun verhaal te vertellen.

Na het drinken is er tijd voor vrij spel of een activiteit. Als de groep groter is dan 10 kinderen is het belangrijk dat de groep opgesplitst wordt. Dit om er zeker van te zijn dat er voldoende bewegingsvrijheid voor de kinderen is.





In de vakanties is de BSO alle werkdagen van 07.00 - 18.00 uur geopend.

De buitenschoolse opvang is 51 weken per jaar geopend. Op officiële feest- en gedenkdagen, de vrijdag na hemelvaart, de dagen rond kerst en oud en nieuw (week 52) is de buitenschoolse opvang gesloten.

### **3.7 Plaatsing**

Na een kennismakingsgesprek kunt u uw kind uitsluitend schriftelijk via het inschrijfformulier aanmelden. Vanaf de datum dat dit in ons bezit is, wordt uw kind op onze wachtlijst geplaatst. Daarna wordt er een offerte gemaakt voor de definitieve plaatsing met de uren en kostenberekening voor het lopende jaar. Als deze offerte is ondertekend door de ouder en directeur van Het Apenstaartje dan wordt de offerte gezien als contract. Zodra deze weer in het bezit is van het kindercentrum dan is de plaatsing een feit. Ruim voor de gewenste plaatsingsdatum wordt u uitgenodigd voor een plaatsingsgesprek.

### **3.8 Wennen**

Uw kind is van harte welkom om bij ons op de BSO één middag proef te draaien om kennis te maken met de pedagogisch medewerkers en de ruimte.

### **3.9 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**

Als medewerker in de kinderopvang kun je te maken krijgen met slachtoffers van huiselijk geweld of kindermishandeling. Het is dan in het belang van het kind dat er goed gehandeld wordt. De Brancheorganisatie Kinderopvang heeft een Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling ontwikkeld. De Meldcode is een overzichtelijk vijfstappenplan waarin staat beschreven wat de pedagogisch medewerkers het beste kunnen doen bij (een vermoeden van) huiselijk geweld of kindermishandeling. De Meldcode leidt de pedagogisch medewerkers door het proces vanaf het eerste vermoeden tot aan het moment dat hij of zij moet beslissen over het doen van een melding. Kindercentrum Het Apenstaartje werkt met deze meldcode.

### **3.10 Stagiaires**

Op het kindercentrum kunnen stagiaires worden ingezet. De studenten volgen de opleiding Sociaal Pedagogisch Werk, niveau 3 of 4. Kinderopvang niveau 4. Helpende Welzijn.

De stagiaire start met huishoudelijke en verzorgende taken. Bijvoorbeeld fruit snijden, drinken klaarzetten, de tafel dekken. Nadien afruimen, afwassen en het aanvegen van de

vloer. Ook mag hij/zij, onder toezicht van de stagebegeleider, samen met de kinderen een spelletje doen, een boekje te lezen o.i.d. Na verloop van tijd worden, als de stagiaire aan de verwachtingen voldoet, de taken uitgebreid. Hierbij kan gedacht worden aan het organiseren van een leuke activiteit voor de kinderen. Naast het werk op de groep werkt de stagiaire aan competenties en opdrachten van school.

De stagiaires worden begeleid door een pedagogisch medewerker die minimaal in het bezit is van het diploma waarvoor de stagiaire stageloopt. De stagiaire loopt grotendeels stage op de momenten dat ook de stagebegeleider aanwezig is. De stagiaire en begeleider hebben regelmatig gesprekken waarin de ontwikkeling van de stagiaire wordt geëvalueerd en opdrachten worden beoordeeld c.q. besproken. De stagiaires worden begeleid door een pedagogisch medewerker. Kindercentrum Het Apenstaartje is een erkend leerbedrijf.

### **3.11 Veiligheid en gezondheid**

Kinderen zijn nieuwsgierig en willen de wereld om hen heen ontdekken. Daarom is een veilige en gezonde omgeving van groot belang. De risico's die de kinderen lopen moeten gereduceerd worden tot het minimum en de kans op ernstig letsel moet worden voorkomen. Om dit te bewerkstelligen wordt er elk jaar een risico-inventarisatie gezondheid en risico-inventarisatie veiligheid gedaan. Wij doen dit aan de hand van een methode ontwikkeld door de stichting Consument en Veiligheid (veiligheidsmanagement) en een methode ontwikkeld door het Landelijk Centrum Hygiëne en Veiligheid (gezondheidsmanagement). De lijsten worden digitaal ingevuld via het systeem Risicomonitor. Door middel van inventarisatielijsten stellen wij vast waar kinderen risico's lopen. Deze risico's worden verwoord in actieplannen en samen met het team worden er maatregelen vastgesteld. Het invullen van risico-inventarisatie is ons uitgangspunt en maakt deel uit van ons veiligheids- en gezondheidsbeleid. Vanuit hier werken we verder aan een continu proces om de veiligheid te waarborgen. Tijdens elk overleg, die gemiddeld elke zes weken plaatsvindt, bespreken we de risico-inventarisatie en wordt het zo nodig geactualiseerd.

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid gaat over de voornaamste risico's met grote gevolgen en het risico op grensoverschrijdend gedrag. Het beleid bevat een plan van aanpak hoe de risico's ingeperkt worden en hoe gehandeld moet worden zodra een ongezonde en/of onveilige situatie zich voordoet.

Pedagogisch medewerkers leren kinderen omgaan met kleine risico's. In het veiligheids- en gezondheidsbeleid staat beschreven hoe dat kinderen geleerd wordt. In het beleid staat ook hoe het risico op grensoverschrijdend gedrag door zowel aanwezige volwassenen als kinderen zo veel als mogelijk wordt beperkt. In het veiligheids- en gezondheidsbeleid staat ook

omschreven hoe het vierogenprincipe wordt toegepast en hoe wij de achterwacht hebben georganiseerd.

Het veiligheid- en gezondheidsbeleid ligt ter inzage op de buitenschoolse opvang.

Binnen het kindercentrum zijn alle pedagogisch medewerkers in het bezit zijn van een geldig en geregistreerd kinder-EHBO certificaat. Elk jaar wordt er een herhaling gevolgd zodat de kennis weer opgefrist wordt, goed op de hoogte blijft van de ontwikkelingen en uiteraard het diploma zijn geldigheid bewaard.

Op de BSO is een ontruimingsplan aanwezig. Elke pedagogisch medewerker kent het plan en het ligt in ons streven elk jaar een oefening te houden zodat men exact weet wat er van ze verwacht wordt. Het ontruimingsplan is op een centrale plek op de BSO aanwezig, bereikbaar voor iedereen. Het plan wordt elke jaar geactualiseerd en is goed gekeurd door de brandweer.

Voor u als bezoeker is het fijn om te weten waar zich de blusmiddelen bevinden: In de gang bij groep 1

### **3.12 Vakantieopvang**

Het is ook mogelijk om de kinderen tijdens de vakanties bij ons onder te brengen. Tijdens de vakanties worden er regelmatig extra leuke dingen georganiseerd om het vakantiegevoel echt tot leven te brengen. U kunt bijvoorbeeld denken aan het bezoeken van de spelweek in de herfstvakantie of het bakken van een pizza of pannenkoeken tijdens de lunch. De kinderen hebben hierin wederom een grote inbreng.

Tijdens deze dagen wordt de dag, net als op de dagopvang, gestructureerd ingedeeld;

- Om 09.30 uur een koekje eten met iets te drinken,
- Om 12.00 uur een broodje met melk (of natuurlijk die pizza o.i.d.),
- Om 15.30 uur fruit met iets te drinken.
- Om 17.00 uur een koekje

Deze lijn wordt, uitzonderingen daargelaten, zo veel mogelijk aangehouden zodat de dag ordelijk en overzichtelijk verloopt.

### **3.13 Afwijkende locatie voor- en naschoolse opvang**

Helaas zijn wij bij minimale deelname (4 of minder) aan de voor- en naschoolse opvang en/of vakantieopvang genoodzaakt om de kinderen onder te brengen op de dagopvang. Wij zijn ons bewust dat dit niet een ideale situatie is, maar bedrijfseconomische redenen dwingen ons tot deze maatregel. Mocht dit voorkomen dan wordt(t)en de ouders daar van tevoren van op de hoogte gebracht. De oudercommissies van de BSO én dagopvang zijn op de hoogte van deze maatregel.

### **3.14 Mentorschap**

Aan ieder kind wordt een mentor toegewezen. De mentor is een pedagogisch medewerker die werkt op de groep van het kind. Zij observeert en volgt de ontwikkeling van het kind en bespreekt periodiek de ontwikkeling van het kind met de ouders. De mentor is ook het aanspreekpunt voor de ouders. Bij vragen over de ontwikkeling en het welbevinden van het kind kunnen zij te allen tijde terecht bij de mentor van het kind. Tijdens het intakegesprek, wat plaatst vindt voordat het kind geplaatst wordt, informeren wij de ouder(s) over wie de mentor is van het kind. Zo mogelijk voert ook de mentor het intakegesprek met de ouder(s).

### **3.15 Oudergesprekken**

Voor meer diepgang in de contacten worden ouders tenminste één keer per jaar uitgenodigd voor een evaluatiegesprek. De ouder heeft het gesprek met de mentor van het kind. Het doel van het gesprek is vorm te geven aan de gedeelde opvoeding door middel van informatie-uitwisseling. Een belangrijk onderwerp van gesprek is de ontwikkeling van het kind op de buitenschoolse opvang en in de thuissituatie.

Mocht het zijn dat wij ons zorgen maken over uw kind dan zullen wij u eerder uitnodigen voor een gesprek en niet wachten tot het oudergesprek. Voor het gesprek gaan wij eerst gericht observeren om vervolgens het probleem met u als ouder of verzorger te bespreken. Tijdens dit gesprek bespreken we onze zorgen en willen we graag met u uitwisselen hoe u over onze zorgen denkt. Samen zullen we een vervolgtraject afspreken en willen wij u graag in contact brengen met de passende instanties die uw kind en u kunnen helpen. Wij benaderen geen instanties voordat wij dat met u bespreken!

Het is voor een ouder natuurlijk altijd mogelijk om, als daar behoefte of aanleiding toe is, zelf een afspraak te maken met de mentor van uw kind.

### 3.16 Afwijkende beroepskracht – kind ratio (BKR)

Binnen de buitenschoolse opvang kan, op een reguliere dag, worden afgeweken van de beroepskracht kind ratio (BKR) gedurende maximaal een half uur per dag. Er kunnen tijdens die uren minder pedagogisch medewerkers worden ingezet. Voorwaarde is wel dat minimaal de helft van het op grond van de BKR vereiste aantal pedagogisch medewerkers wordt ingezet. Deze uren voor de afwijkende inzet kunnen op de dagen van de week verschillen, maar zijn wel iedere week hetzelfde.

De tijden waarop wordt afgeweken van de BKR zijn,

Dagen	Tijden
<b>Maandag</b>	<b>17.30 tot 18.00 uur</b>
<b>Dinsdag</b>	<b>17.30 tot 18.00 uur</b>
<b>Woensdag</b>	<b>17.30 tot 18.00 uur</b>
<b>Donderdag</b>	<b>17.30 tot 18.00 uur</b>
<b>Vrijdag</b>	<b>17.30 tot 18.00 uur</b>

Zijn er om 17.00 uur 11 kinderen aanwezig zal 1 van de pedagogisch medewerksters eerder vertrekken. Er wordt niet afgeweken van de BKR en het is toegestaan om met 1 pedagogisch medewerkster op de groep te staan.

Na 17.00 uur, mits mogelijk, of na 17.30 uur staat de pedagogisch medewerkster alleen op de groep. Bij calamiteiten is de achterwacht binnen 15 minuten op het kindercentrum om de pedagogisch medewerkster te ondersteunen.

Beslaat de opvang van de kinderen de gehele dag, bijvoorbeeld tijdens vakanties, dan geldt de regel van de pedagogisch medewerker/kindratio hetzelfde als bij de hele dagopvang.

- Tussen 7.00 en 8.00 uur én tussen 17.00/17.30 en 18.00 uur staat de pedagogisch medewerkster alleen op de groep. Bij calamiteiten is de achterwacht binnen 15 minuten op het kindercentrum om de pedagogisch medewerkster te ondersteunen

- Tussen 13.00 en 14.00 uur wordt er pauze gehouden. De eerste medewerkster gaat om 13.00 uur met pauze en heeft een half uur pauze. De tweede medewerkster heeft om 13.30 uur pauze tot 14.00 uur.

### **3.17 Extra opvang**

Binnen het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang bestaat de mogelijkheid om een extra dag(deel) af te nemen. Dit kan de ouders dit aanvragen bij de groepsleiding die in overleg met de directie beoordeelt of de bezetting het toelaat. De dagdelen worden als extra afname achteraf gefactureerd.

Als de extra opvang niet door hoeft te gaan kunnen de dagdelen tot één week voor de opvangdag kosteloos worden geannuleerd. Indien niet tijdig afgemeld worden de extra aangevraagde dagdelen in rekening gebracht.

### **3.18 Ruilen van dagen**

Binnen het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang bestaat er ook de mogelijkheid om een dag(deel) te ruilen. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:

- De te ruilen dagdelen moeten binnen 2 weken opgenomen worden. Opsparen van dagdelen is niet mogelijk. Ook het inhalen van verzuimde dagdelen (ziektedagen, feestdagen of sluitingsdagen) is niet mogelijk.
- Ruilen is alleen mogelijk wanneer de groepssamenstelling op het gewenste dagdeel dit toelaat.
- Het gebruik van een gewenst dagdeel mag niet tot gevolg hebben dat er extra groepsleiding ingezet moet worden.
- Margedagen op de buitenschoolse opvang kunnen niet als ruildagen gebruikt worden.

De directie beslist of een verzoek tot ruilen van dagdelen gehonoreerd kan worden. Ruildagen kun je mondeling dan wel schriftelijk aanvragen.

### **3.19 Uitjes**

Een uitstapje biedt kinderen de mogelijkheid om nieuwe ervaringen op te doen. Ze ontdekken dat de wereld groter is dan het tot nu toe voor hen bekende wereldje. U kunt dan bijvoorbeeld denken aan museum bezoek, wandeling naar de Heemtuin in Muntendam of bezoek aan bijvoorbeeld Balorig of kinderboerderij.

Voordat wij met de kinderen op stap gaan, houden wij rekening met de volgende zaken,

- Wij hanteren de juiste beroepskracht/kind ratio;
- Wij nemen een telefoon mee, zodat wij hulp kunnen inroepen bij een calamiteit of ongeval én wij bereikbaar zijn voor ouders;
- Wij informeren ouders tijdig over het uitstapje;
- Vooraf vragen wij schriftelijk of via e-mail toestemming aan ouders;
- Wij nemen een actuele lijst met telefoonnummers van de ouders, de groep en noodnummers mee;
- De EHBO doos is compleet en deze nemen wij mee;

Wanneer we met de auto gaan, dan worden de wettelijke regels voor vervoer van kinderen in de auto toegepast. Het kindercentrum heeft een inzittendenverzekering.

Wij vervoeren kinderen tot 1.35 m. in een autostoeltje vervoeren met een goedgekeurd zitje met ECE label.

Wij gebruiken altijd de veiligheidsgordel voor alle kinderen.

Wij laten kinderen niet in een autostoel, waarbij de airbag is ingeschakeld.

Wanneer wij een wandelingetje gaan maken met de kinderen, zorgen wij er ook voor dat wij een telefoon bij ons hebben en dat de beroepskracht/kind ratio klopt.

### **3.20 Avondmaaltijd op de BSO**

Het is mogelijk om uw kind een boterham mee te geven als hij tot laat (na 17.30 uur) op de BSO moet blijven. Deze mag hij/zij vanaf 17.30 uur, op eigen gelegenheid nuttigen. De ouder of het kind kan het broodje, in een apart trommeltje met naam, afgeven aan de pedagogisch medewerker die 's ochtends op de voorschoolse opvang aanwezig is. Zij zal de boterham in de koelkast plaatsen zodat deze smakelijk blijft. Het is niet toegestaan om pannenkoeken, repen, croissants o.i.d. mee te geven.

### **3.21 Productkeuze**

C.B.S. De Parel en O.B.S. Menterhorn werken beide met een continuooster. Op C.B.S. De Parel gaan de kinderen van groep 3 t/m 8 op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag tot 14.15 uur naar school. Op woensdag gaan groep 1 t/m 8 tot 12.30 uur. Ook op vrijdag gaan groep 1 en 2 tot 12.30 uur naar school. Op O.B.S. Menterhorn gaan alle groepen op maandag, dinsdag, woensdag en donderdag tot 14.15 uur naar school. Op vrijdag zijn alle groepen om 12.30 uur vrij. Aangezien de kinderen 1 uur eerder vrij zijn dan voorheen hebben we, als

tegemoetkoming aan alle ouders een extra product in het leven geroepen. De ouders hebben de mogelijkheid om verkorte opvang af te nemen en wel tot 17.00 uur. Dit is op alle dagen van de week mogelijk.

### **3.22 Pedagogisch beleidsmedewerker en coach**

De pedagogisch beleidsmedewerker ontwikkelt ook het pedagogisch beleid. Het pedagogisch beleid kan breder zijn dan alleen het pedagogisch beleidsplan, het kan al het beleid omvatten dat raakt aan de pedagogische praktijk. Daarnaast kan de pedagogisch beleidsmedewerker een taak hebben bij het bewaken en invoeren van pedagogische beleidsvoornemens, zodat iedere medewerker werkt volgens dezelfde pedagogische visie.

De pedagogisch beleidsmedewerker zorgt als coach voor het verbeteren van de pedagogische kwaliteit van de werkzaamheden en professionele ontwikkeling van de pedagogisch medewerkers. Een coach begeleidt en traint de medewerker(s) bij de dagelijkse praktijkwerkzaamheden. Iedere pedagogisch medewerker ontvangt jaarlijks coaching, ook tijdelijke en flexibele medewerkers.

Binnen Het Apenstaartje is Marga Oolders de pedagogisch coach/ beleidsmedewerker. Zij heeft in 2018-2019 de training voor pedagogisch coach/ beleidsmedewerker gevolgd en deze met goed gevolg in april 2019 afgerond.

Op het kindercentrum ligt het coaching plan van het lopende jaar vrij ter inzage. Hierin kunt u lezen hoeveel uren coaching er totaal dient te worden gegeven en hoe dit vorm wordt gegeven.

### **3.23 Coronavirus of ander soortgelijk virus – hoe gaan wij hiermee om?**

Wij volgen de richtlijnen en adviezen van het RIVM en de (lokale) GGD. Zolang beiden aangeven dat er (nog) geen reden is voor specifieke maatregelen handelen wij volgens het door ons gevoerde beleid op het gebied van veiligheid en gezondheid. Zodra die aanleiding er wel is worden wij geïnformeerd door de Brancheorganisatie of GGD.

Bij extreme calamiteiten op gebied van de gezondheid van de medewerkers of kinderen voert de GGD, mocht deze situatie zich voor gaan doen, de regie en geeft ons instructies hoe te handelen.



In het veiligheid en gezondheidsbeleid is opgenomen hoe wij omgaan met hygiëne en infectieziekten. Ons beleid veiligheid en gezondheid is in lijn met de adviezen van het RIVM.

Specifiek voor het coronavirus geeft het RIVM het volgende advies:

- Was handen regelmatig
- Hoest en nies in de binnenkant van je elleboog
- Gebruik papieren zakdoekjes
- Schud geen handen
- Houd 1,5 meter afstand (2 armlengtes) van anderen.

Het RIVM heeft actuele informatie over het virus en hoe te handelen op de site [www.rivm.nl](http://www.rivm.nl)

**Klachten die veel voorkomen:**

- Verkoudheidsklachten zoals neusverkoudheid, loopneus, niezen, keelpijn
- Hoesten
- Benauwdheid
- Verhoging of koorts
- Plotseling verlies van reuk en/of smaak (zonder neusverstopping)

## Hoofdstuk 4

### Scheppen van ontwikkelingsmogelijkheden voor kinderen

#### 4.1 Sociaal-emotionele veiligheid

Het bieden van een gevoel van veiligheid is de meest basale pedagogische doelstelling voor alle vormen van kinderopvang.

Het gevoel van veiligheid creëren wij door;

- Zoveel mogelijk vaste pedagogisch medewerkers op de groep. Zo ontstaat de mogelijkheid om een vertrouwensrelatie op te bouwen tussen leidster en kind en de kinderen weten beter waar ze aan toe zijn.
- Vertrouwde groep, in een vertrouwde groep kunnen kinderen gevoelens van verbondenheid en sociale verantwoordelijkheid ontwikkelen.
- De inrichting van de omgeving, de inrichting van een ruimte kan een bijdrage leveren aan een gevoel van geborgenheid. Wij hebben geprobeerd de ruimte gezellig en huiselijk in te richten.

Door het omgaan met leeftijdgenootjes en pedagogisch medewerkers leert het kind de uitwerking van zijn gedrag op anderen kennen. Hierdoor leert het kind inzicht krijgen in zijn eigen gevoelens en maakt hij/zij kennis met andere reactiemogelijkheden.

De sociale ontwikkeling wordt gestimuleerd door:

- kinderen zelf oplossingen te laten zoeken bij conflicten;
- kinderen te leren hun emoties verwoorden;
- de gevoelens van de kinderen te respecteren.

De groepsleiding verhoogt het gevoel van veiligheid door:

- de wijze waarop zij het kind benadert en aanspreekt
- de dagelijkse omgang zoals plezier maken, grapjes uithalen, stoeien
- de wijze waarop zij een kind troosten, bevestigen, verzorgen, aanmoedigen, uitleggen
- de wijze waarop zij aansluiten op persoonlijke emoties en ervaringen van het kind
- de mate waarin responsief dan wel restrictief op een kind wordt gereageerd
- de mate waarin zij respect voor de autonomie van een kind tonen.

Door grenzen te stellen leert een kind tot hoever het kan gaan en ervaart het wat er gebeurt als het de grenzen overschrijdt; het leert de consequenties van zijn gedrag. Bij het toepassen van de regels wordt er rekening gehouden met het ontwikkelingsniveau van het kind en de situatie van dat moment. Gedrag wordt beloond of bestraft op een manier die binnen de ontwikkelingsfase

van het kind past en niet het zelfvertrouwen van het kind ondermijnt. Afhankelijk van de situatie kan het gewenst zijn negatief gedrag te negeren en positief gedrag te belonen, bijvoorbeeld door het geven van complimenten. Het is wel van belang om direct volgend op het gedrag van het kind te belonen of te straffen, het heeft minder effect als er veel tijd verstreken is.

Er wordt veel ruimte geboden voor het uiten van emoties. Deze worden zoveel mogelijk bespreekbaar gemaakt. Elk kind kent een scala aan emoties, zoals blijdschap, verdriet, angst en boosheid. Voor kinderen kan het moeilijk zijn om deze emoties te uiten, daartoe moet het kind zich veilig en geborgen voelen. De pedagogisch medewerkers kunnen hierbij helpen door de emoties te vertalen en verduidelijken voor het kind en/of de groep. Het is van belang dat het kind zich in het uiten van zijn emoties gerespecteerd en geaccepteerd voelt.

Het begrip "sociale competentie" omvat een scala aan sociale kennis en vaardigheden, zoals zich in een ander kunnen verplaatsen, kunnen communiceren, samenwerken, andere helpen, conflicten voorkomen en oplossen, het ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid. De communicatie over en weer met leeftijdsgenoten, het deel zijn van een groep en het deelnemen aan groepsgebeurtenissen biedt kinderen een leefomgeving voor het opdoen van sociale competenties. Het geeft aan kinderen kansen om zich te ontwikkelen tot evenwichtige personen die functioneren in de samenleving.

## **4.2 Verstandelijke en creatieve ontwikkeling**

Spelen en bezig zijn is leren voor een kind. Een kind leert onder meer door voorbeeld en nabootsing. Door allerlei dagelijkse gebeurtenissen te bespreken ontstaat ordening in de wereld van het kind. De pedagogisch medewerker legt uit, benoemt de dingen, nodigt de kinderen uit om zelf dingen te verwoorden en doet een beroep op het vermogen van de kinderen om zelf oplossingen te zoeken voor problemen.

Bij het aanleren van creatieve vaardigheden gaat het erom dat je de kinderen scheppend bezig laat zijn, ze iets laat maken wat ze zelf bedacht en/of ontworpen hebben. Creativiteit vergroot kunstzin en fantasie en draagt bij aan zelfontplooiing, zelfwaardering en het probleemoplossende vermogen. Door het aanbieden van allerlei soorten materialen, activiteiten en speelgoed wordt de creatieve ontwikkeling gestimuleerd. De kinderen mogen experimenteren met het aangeboden materiaal, maar er wordt ook gewerkt aan de hand van thema's. Met een goed gekozen thema proberen we aan te sluiten op de belevingswereld van de kinderen. Denk hierbij aan Sinterklaas, kerst, e.d. Voorbeelden van materialen zijn klei, verf, kleurpotloden, water en zand. Voorbeelden van activiteiten zijn knippen, plakken, kleuren, verven, zingen, dansen en muziek maken. Bij alle activiteiten wordt rekening gehouden met de ontwikkelingsleeftijd van de kinderen.

### 4.3 Ontwikkeling identiteit en zelfredzaamheid

Voor de pedagogisch medewerkers is het individuele kind een belangrijk uitgangspunt; elk kind is uniek en ontwikkelt zich in zijn eigen tempo. Door hierop in te spelen en het kind positief te benaderen bevorderen wij het zelfvertrouwen van het kind. Er wordt aandacht besteed aan de persoonlijke verhalen en het kind wordt gestimuleerd zich te uiten, eigen keuzes te maken en voor zichzelf op te komen.

Naast zelfredzaamheid kun je ook spreken van zelfstandigheid. Het verschil is, dat bij zelfredzaamheid de nadruk ligt op het zichzelf kunnen redden, terwijl het bij zelfstandigheid ook gaat om het kunnen dragen van verantwoordelijkheid.

De pedagogisch medewerkers stimuleren de kinderen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid door:

- Het kind te laten doen wat het zelf kan, bijvoorbeeld zelf broodje smeren, zelf drinken inschenken, eigen bord en glas op het aanrecht zetten nadat er gegeten is. Hierbij zorgen we er wel voor dat het kind niet te veel mislukkingen ervaart, zodat het niet ontmoedigt raakt.
- Kinderen stimuleren te helpen met opruimen.
- Het kind te stimuleren het zelf te vragen als het iets van een ander kind wil.
- Het kind te stimuleren zelf probleempjes op te lossen.

## Hoofdstuk 5

### Overbrengen van waarden en normen aan kinderen (socialisatieproces).

#### Inleiding

Op een kindercentrum is er een voortdurend proces van het overbrengen van waarden en normen. Kinderen moeten leren hoe met elkaar en met materiaal om te gaan. Pedagogisch medewerkers hebben hier een belangrijke rol in. Dit is te zien aan de manier waarop de pedagogisch medewerkers met de kinderen omgaan en hoe ze de kinderen stimuleren met elkaar om te gaan, maar ook hoe de pedagogisch medewerkers met elkaar en met de ouder(s) omgaan. Het is belangrijk dat het team die waarden en normen duidelijk voor ogen heeft, zodat er geen verwarring ontstaat. Elke pedagogisch medewerker is zich bewust van haar voorbeeldfunctie in taal, gedrag en houding.

Het Apenstaartje beschikt over de volgende vijf pedagogische middelen om het overbrengen van waarden en normen aan kinderen te realiseren:

#### **1 - *In de leidster-kindrelatie bieden wij gelegenheid voor het socialisatieproces van een kind.***

Basale waarden en normen sluiten aan bij de Nederlandse cultuur: elkaar met de naam aanspreken, op de beurt wachten, niet door elkaar heen praten.

Er worden bij ons specifieke regels gehanteerd ten aanzien van o.a. conflicten oplossen, de gezamenlijke maaltijd, grenzen stellen en bestraffen.

Voorbeelden:

- situaties zoveel mogelijk door de kinderen zelf laten oplossen.
- netjes eten (niet met de mond vol praten, niet schrokken e.d.)
- geen speelgoed afpakken
- elkaar geen pijn doen

Wij vinden het belangrijk dat elk kind serieus genomen wordt, er is wederzijds respect tussen de kinderen en pedagogisch medewerkers, de kinderen onderling en tussen de pedagogisch medewerkers en ouders.

Voorbeelden:

- geen kindertaal gebruiken.
- rustige omgang en benadering van de kinderen.
- gesprekken over de kinderen, ouders en/of elkaar worden apart van de groep besproken.

#### **2 - *Door de wijze waarop wij de binnen- en buitenruimte aanbieden en inzetten draagt bij aan het socialisatieproces van een kind.***

Heldere en eenduidige afspraken over wat kan en mag in alle ruimtes en de wijze waarop men elkaar, kinderen en pedagogisch medewerkers, aan de afspraken houdt. Deze afspraken zijn terug te vinden in onze huisregels.

Voorbeelden:

- na het toiletbezoek handen wassen. (voor zowel pedagogisch medewerkers als kind)
- niet rond en onder de tafel spelen/rennen.
- kinderen mogen spelen in de hal, max. 4 kinderen en eerst vragen

**3 - *In en met de groep dragen wij zorg voor het socialisatieproces van een kind.***

In de groep wordt met de kinderen gesproken over afspraken en omgangsvormen. Met elkaar afspreken van manieren om elkaar ook aan de afspraken te houden maar ook over respectvol met elkaar omgaan, je openstellen voor elkaar. Door middel van verwoorden van wat er gebeurt tijdens sociale interacties zoals samen iets leuks, spannends, akeligs, verdrietigs of ontroerends beleven.

**4 - *Bij het organiseren en aanbieden van activiteiten kiezen wij voor een aanpak die een bijdrage levert aan het socialisatieproces van een kind.***

Door middel van afspraken die stimuleren dat iedereen tijdens activiteiten rekening houdt met elkaar, samen deelt en elkaar helpt kan solidariteit ontstaan.

In de activiteitenplanning wordt aandacht besteed aan culturele en religieuze vieringen en rituelen.

Voorbeeld:

- vast dagritme
- elkaar uit laten spreken

**5 - *Wij gaan met het spelmateriaal om op een wijze die het socialisatieproces van een kind stimuleert.***

Spelmateriaal biedt de mogelijkheid om rollen uit het alledaagse leven te oefenen: keukenattributen, bedjes, verkleedkleden, koffertjes en tassen ed. Ook bij het gebruik van spelmateriaal hanteren wij duidelijke regels.

Voorbeelden:

- spelmateriaal op een dergelijk manier gebruiken waar het voor bedoeld is.
- geen speelgoed stuk maken.

## Hoofdstuk 6

### Seksuele vorming bij kinderen

Seksuele ontwikkeling is een onderdeel van de totale vorming van het kind en heeft te maken met gevoelens, warmte, sfeer, troost, respect, liefde en intimiteit. Bij kinderen zien we dat seksualiteit, lichamelijke is gericht op het ontdekken van het eigen lichaam en dat van anderen en het ontwikkelen van gevoelens die daarbij horen. Seksualiteit is een natuurlijk onderdeel van ons leven, ook dat van een kinderleven. Juist in de kinderopvang is het van belang kinderen hierbij op een goede manier te begeleiden.

#### 6.1 De praktijk

De pedagogisch medewerkers van Het Apenstaartje komen bijna dagelijks in aanraking met kinderen die bezig zijn met het ontdekken van het eigen en elkaars lichaam. Onderstaand enkele voorbeelden;

*Dagopvang,*

- Bij de wc's wordt uitgebreid gekeken naar elkaars geslachtsdelen. Waar plast een jongetje mee en hoe doet een meisje dat? Ook dan komen er vragen bijv. "Wat is dat?" "Dat heb ik niet." of "Papa/mama heeft dat ook!".
- Kinderen die woorden zoals "poep", "pies" en "piemel" hebben ontdekt en het heerlijk vinden deze woorden zoveel mogelijk te roepen.
- Bij het verschonen even met zijn of haar plassertje spelen.
- Doktertje spelen. Soms gaan hierbij wat kleren uit en bestuderen ze elkaar. "Zien we er wel hetzelfde uit?"

*Buitenschoolse opvang,*

- Stoeien, over elkaar heen hangen op de bank.
- Tijdens het kleien grote piemels maken of borsten met tepels en daar heel erg veel plezier om hebben.
- Ook op de BSO is doktertje spelen bij de jongste kinderen een populair spelletje.

Bovenstaande voorbeelden zijn normaal en horen bij de ontwikkeling van een kind. De pedagogisch medewerkers reageren op deze zaken natuurlijk en beantwoorden vragen die de kinderen hebben. Als ze merkt dat kinderen nieuwsgierig zijn naar de verschillen tussen jongens en meisjes zal ze hier aandacht aan besteden.

Als kinderen doktertje spelen is dit voor de pedagogisch medewerkster geen reden om in te breken. Doktertje spelen hoeft immers niet gericht zijn op ontdekken het kan even goed als fantasiespel worden gespeeld zoals “vadertje en moedertje”. Kinderen krijgen evengoed de ruimte om te ontdekken en onderzoeken, maar er wordt goed in de gaten gehouden wat de kinderen aan het doen zijn.

## 6.2 Onze visie

De pedagogisch medewerker staat open voor vragen van kinderen en geeft antwoord op deze vragen. Het doel daarvan is dat seksualiteit voor een kind geen negatieve lading krijgt. Ze benoemt wat kinderen met elkaar doen en helpt kinderen bij het stellen van grenzen. De pedagogisch medewerker leert kinderen ja of nee te zeggen wanneer ze door een ander worden aangeraakt. Ze bespreekt met de kinderen wat o.k. is en wat niet o.k. is en dat kinderen rekening moeten houden met elkaars gevoelens. De pedagogisch medewerkster is verantwoordelijk voor het overbrengen van waarden en normen op dit gebied.

Aandachtspunten;

- Kinderen mogen, tijdens welk spel dan ook, niet uit de kleren gaan. Het truitje omhoog doen en de blote buik laten onderzoeken met een stethoscoop zien wij niet als kleren uitdoen en vinden wij acceptabel.
- De pedagogisch medewerker houdt goed in de gaten of het spel wat er gespeeld wordt wel vrijwillig gebeurt. (Jonge) kinderen kunnen erg hard naar elkaar zijn en weten soms feilloos hoe ze de ander moeten dwingen mee te gaan in hun (seksuele) spel.
- Er wordt goed in de gaten gehouden of er veilig wordt gespeeld. Er mogen geen “echte” prikjes worden gegeven met stokjes of andere voorwerpen op welke plaats op het lichaam dan ook.
- Er worden grenzen gesteld bij “seksuele” spelletjes tussen kinderen met grote leeftijdsverschillen. Een kind van 12 zit in een andere seksuele ontwikkeling dan een kind van 5. Bij een dergelijk leeftijdsverschil kan er sprake zijn van emotioneel overwicht (manipulatie/dwang) van het oudste kind over het jongste kind.
- Er gelden regels voor het vertellen van vieze moppen of het eindeloos roepen van schuttingtaal. Dit soort woorden zijn grof bedoeld en kunnen zeer aanstootgevend zijn voor anderen. Ook past dit niet in de normen en waarden waar Het Apenstaartje voor staat.



### 6.3 Grenzen

Het is pedagogisch medewerkers toegestaan om grenzen te stellen op de momenten waarop de kinderlijke belangstelling voor bloot ongelegen komt. Het is niet oké om altijd en overal met “seksuele” spelletjes bezig te zijn.

Het ene kind houdt van knuffelen, aanraken en kusjes geven. Het andere kind echter kan het erg onprettig vinden en vindt het niet fijn om aangeraakt te worden. Kinderen geven signalen, soms duidelijk soms minder duidelijk. De pedagogisch medewerker dient deze signalen te herkennen en te respecteren. Door een kind nee te leren zeggen bij ongewenste aanraking maak je kinderen ook weerbaar tegen misbruik.

Ook als pedagogisch medewerkers mag je grenzen aangeven. Kinderen geven geslachtsdelen allerlei benamingen en als pedagogisch medewerker kun je het beste dezelfde benamingen gebruiken. Heeft de pedagogisch medewerker moeite met die benaming is het geen probleem een andere benaming te kiezen zolang het kind maar begrijpt dat het om hetzelfde gaat. Wel is het erg belangrijk dat de medewerker geen moeite heeft om bepaalde woorden te gebruiken.

Als een pedagogisch medewerker het onprettig vindt dat een kind haar borsten aanraakt mag de pedagogisch medewerker dit kenbaar maken. Iedere leidster mag daarin haar eigen grens trekken. Natuurlijk kan dit een keer per ongeluk gaan of een kind zoekt troost en raakt daarbij de borsten aan door zich tegen de medewerkster aan te vlijen. Een grens trekken is oké, maar we willen alleen wel dat iedereen ontspannen reageert op seksualiteit.

De pedagogisch medewerkers van kindercentrum Het Apenstaartje staan open voor zaken die ouders/verzorgers belangrijk vinden rondom dit onderwerp. Dit zolang het past binnen het beleid, visie en mogelijkheden van Het Apenstaartje. Een gouden regel hierin, het belang van het kind dient altijd voorop te staan.

## **Hoofdstuk 7**

### **De oudercommissie**

#### **7.1 Inleiding**

Kindercentrum Het Apenstaartje staat open voor de wensen en meningen van de ouders en vindt het belangrijk dat ouders meedenken over de opvang en opvoeding van hun kinderen. In de wet Kinderopvang is vastgelegd dat kinderopvangcentra een oudercommissie moeten hebben die inspraak heeft in het beleid. Het gaat daarbij om zaken die voor meerdere of voor alle ouders en kinderen van belang zijn. De leden van de oudercommissie zijn vertegenwoordigers van de gehele groep. Elke locatie wordt vertegenwoordigd door twee of drie ouders, de oudercommissie bestaat zo minimaal uit 4 leden. Ze worden gekozen (gevraagd) uit de ouders van alle kinderen die van de bso gebruik maken. Zo kan de oudercommissie bijdragen aan de ontwikkeling van een goed functionerend kindercentrum (kinderdagopvang en buitenschoolse opvang).

Er wordt drie á vier keer per jaar vergaderd en deze vergadering wordt samen met de oudercommissie van de dagopvang gehouden.

#### **7.2 Taken**

De oudercommissie mag gevraagd en ongevraagd adviseren over de onderwerpen waarop de oudercommissie adviesrecht heeft:

- Wijze van uitvoeren van het kwaliteitsbeleid (aantal leidsters, groepsgrootte, opleidingseisen leidsters, verantwoorde uitvoering van de werkzaamheden)
- Pedagogisch beleidsplan
- Voedingsaangelegenheden
- Algemeen beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid, gezondheid en hygiëne
- Openingstijden
- Beleid met betrekking tot spel- en ontwikkelingsactiviteiten
- Vaststellen of wijzigen klachtenregeling en aanwijzing leden klachtencommissie
- Wijzigen van de prijs van de kinderopvang.

#### **7.3 Status**

Het kindercentrum mag slechts afwijken van het advies van de oudercommissie als schriftelijk en gemotiveerd wordt aangegeven dat het belang van het kindercentrum zich tegen het advies verzet.

## Hoofdstuk 8

### Klachten

Kindercentrum Het Apenstaartje neemt klachten zeer serieus. Wij gaan ervan uit dat klachten adviezen zijn van betrokken ouders. Het kindercentrum kan daarvan leren. Het klinkt misschien gek, maar we zijn dus blij met klachten. Niet met het feit dat ze voorkomen, maar wel dat u de moeite neemt ze met ons te bespreken.

Omdat kindercentrum Het Apenstaartje graag werkt aan haar kwaliteit en communicatie voor de samenwerking in het zorgen voor uw kind zo belangrijk vindt hopen we dat u in de eerste instantie met ons in gesprek gaat. We kunnen dan snel reageren en de klacht verhelpen

Als u het lastig vindt om te klagen dan kunt u de hulp van de oudercommissie inroepen. Leden van de oudercommissie kunnen u helpen de klacht bespreekbaar te maken.

De oudercommissie geeft aan, "De oudercommissie van Kindercentrum Het Apenstaartje heeft naast een adviserende rol voor het kindercentrum ook een bemiddelende rol tussen u als ouder/verzorger en het kindercentrum. Wanneer u vragen, opmerkingen of klachten heeft en u wilt of kunt dit niet rechtstreeks met het management van het kindercentrum bespreken dan kunt u contact opnemen met één van de genoemde leden van de oudercommissie. (Zie [www.het-apenstaartje.nl](http://www.het-apenstaartje.nl), menu oudercommissie). Samen met u kunnen wij zoeken naar een passende oplossing voor uw situatie. Ook kunnen wij bemiddelen tussen u en het kindercentrum. Daarnaast kunnen wij u begeleiden wanneer er sprake zou zijn van een klacht die bij de officiële instanties wordt ingediend. De leden van de oudercommissie zijn van mening dat klachten in veel gevallen kunnen en zullen leiden tot verbeteringen".

U kunt de klacht zowel mondeling alsook schriftelijk indienen. Als u de klacht bij Marga Oolders of bij de oudercommissie heeft neergelegd krijgt u altijd binnen 14 dagen een schriftelijke reactie. Uw klacht, en de reactie daarop wordt geregistreerd. Dat maakt onderdeel uit van de voorschriften waaraan kindercentrum Het Apenstaartje zich als kindercentrum moet houden.

Het Apenstaartje is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en het is ook mogelijk, desgewenst, uw klacht direct bij de geschillencommissie in te dienen of bij onvoldoende tevredenheid na de interne klachtenprocedure. Het klachtenreglement kunt u op site van Het Apenstaartje downloaden. Ook ligt het ter inzage op het kindercentrum en u kunt natuurlijk, op verzoek, een exemplaar toegezonden krijgen.