

# Locatiewerkplan

BSO

Kindcentrum Zonnebloei

“De natuur als rijke leeromgeving”

Natuurgerichte Kinderopvang

## Inhoudsopgave

<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
<b>1. VISIE EN PIJLERS</b>	<b>4</b>
1.1 VISIE	4
<b>2. DAGRITME EN VOEDING</b>	<b>5</b>
2.1 DAGRITME	5
2.2 VOEDING	6
<b>3. INRICHTING, STAMGROEPEN, ACTIVITEITEN EN ‘OPENDEURENBELEID’</b>	<b>6</b>
3.1 INRICHTING	6
3.2 BASISGROEPEN	
3.3 ACTIVITEITEN	7
3.4 OPENDEURENBELEID	8
<b>4. VIER OGEN PRINCIPE, 3-UURS REGELING EN ACHTERWACHTREGELING</b>	<b>8</b>
4.1 VIER OGEN PRINCIPE	8
4.2 3 UURS-REGELING	8
4.3. ACHTERWACHTREGELING	9
<b>5. COMMUNICATIE VAN DE ONTWIKKELING EN WENNEN</b>	<b>9</b>
5.1 SAMENWERKING MET EXTERNE PARTIJEN	10
<b>6. PEDAGOGISCH MEDEWERKERS</b>	<b>10</b>
6.1 Vereiste bevoegdheid	11
6.2 Deskundigheidsbevordering	11
6.3 Pedagogisch Coach en beleidsmedewerker	12
<b>7. TAKEN STAGIAIRES EN VRIJWILLIGERS</b>	<b>12</b>
<b>8. OPENINGSTIJDEN EN SLUITINGSDAGEN</b>	<b>12</b>
<b>9. Ruilen, extra dagen en studiedagen</b>	<b>13</b>
<b>10. MELDING VAN KLACHTEN</b>	<b>13</b>
<b>BIJLAGEN</b>	<b>14</b>
BIJLAGE 1: TOESTEMMING FORMULIER UITSTAPIES	15
BIJLAGE 2: PROTOCOL KLACHTENREGELING	16

## Inleiding

In het Locatiewerkplan van de BSO van Kindcentrum Zonnebloei omschrijven wij hoe we ons pedagogisch beleid tot uitvoer brengen in de dagelijkse praktijk.

Tevens is alle praktische informatie over onder andere: het verloop van aanmelding van uw kind , openingstijden en uitgangspunten over het ruilen van opvangdagen en het vier ogen principe helder weergegeven in dit beleidsstuk.

## 1. Visie

### 1.1 Visie

De visie van kinderopvang 'Zonnebloei' is geïnspireerd door het Scandinavisch kinderopvang model waarbij natuurbeleving een belangrijk onderdeel is van de opvoeding. Daarnaast zijn er ook aspecten van de antroposofische visie en aspecten van Reggio Emilia in het beleidsplan verwerkt waarbij als uitgangspunt een holistisch mensbeeld wordt aangenomen.

In de eerste zeven levensjaren van een kind wordt de fundering (de optimale potentie) van het kind gelegd. Deze eerste fase is dus een basis waarop het kind zich verder zal ontwikkelen. Binnen elke fase ontwikkelt het kind zich op holistische wijze (holos (Grieks) = heel). Dit betekent dat het kind zich op meerdere gebieden tegelijk ontwikkelt. Deze gebieden zijn onderling ook weer verbonden. Op metaniveau zijn de gebieden te benoemen als lichaam, geest en ziel.

Als kinderopvang zullen wij betrokken zijn bij de eerste fase van de ontwikkeling van het kind. In deze fase staat voornamelijk de ontwikkeling van 'het lichaam' centraal. Het hoofdthema binnen deze fase is 'de wil'. Het kind wil ontdekken en leert door middel van het gebruik van alle zintuigen. Het kind staat zoals gezegd "open". Het kind leert in deze fase zijn/haar eigen lichaam kennen. Als opvoeders/begeleiders sluiten we aan op deze ontwikkelingsfase van het kind. We bieden de optimale omgeving, zodat het kind de volledig kans krijgt zich in deze fase te ontplooien.

In de leeftijdsjaren tussen zeven en veertien staan expressie en het aangaan van vriendschappen centraal. In deze periode is er ook ruimte voor de cognitieve aspecten van de ontwikkeling van het kind.

Onze betrokkenheid bij de ontwikkeling van het kind vindt buiten de school plaats, als opvoeders/begeleiders bieden we kinderen de ruimte om zich expressief te uiten in de vorm van beweging en creatieve activiteiten in de vorm van muziekbeleving of kunst. De BSO is ook een ontmoetingsplek waar vriendschappen kunnen ontstaan en verdiepen. Kinderen kunnen in deze fase van hun ontwikkeling heel goed meedenken op welke manier ze hun tijd op de BSO willen doorbrengen en wat of wie ze daarvoor nodig hebben.

Bij de BSO gaan de kinderen het hele jaar door naar buiten. Natuurlijk wordt er per situatie bekeken of we naar buiten kunnen gaan. Bij bijvoorbeeld extreme hitte of kou passen we ons aan. Echter over het algemeen zijn we buiten in onze tuin, op het speelterrein in de buurt of in de natuur. Zodra kinderen buiten zijn, begint de natuurbeleving. Omgeven zijn door natuur voedt en prikkelt de zintuigen. De kinderen ruiken de geur van het bos, horen het geluid van de vogels, zien de kleuren van de bomen die elk seizoen weer anders zijn. Ze rennen door de bladeren en voelen die langs zich heen ritselen. De kinderen zijn vrij om te ontdekken en te spelen in de natuur. Wanneer alle zintuigen worden geactiveerd in de natuur worden ook de nieuwsgierigheid, de creativiteit, het inlevingsvermogen en de verbinding met zijn/haar omgeving geactiveerd bij het kind.

Naast vrij spelen zijn er ook geleide activiteiten zoals bijvoorbeeld voorlezen , een spel doen, knutselen, modder verven, zelf limonade maken, koken ,zaadjes planten of hutten bouwen.

## 2. Dagindeling en voeding

### 2.1 Dagindeling

Bij de buitenschoolse opvang maken we onderscheid in schoolweken en vakantieweken. De kinderen bepalen samen met de pedagogisch medewerker hoe ze hun tijd invullen. Het is fijn als vaste elementen in de middag structuur bieden, wij kiezen ervoor om de eetmomenten hiervoor te gebruiken. Hieronder geven we een impressie van hoe een dag eruit kan zien.

Een opvangmiddag na schooltijd kan er als volgt uit zien:

Om 14.00 uur worden de kinderen uit school gehaald door de pedagogisch medewerker, gezamenlijk lopen ze naar de BSO. Daar aangekomen dekken de kinderen de tafel en pakken het fruit, de rauwkost en de yoghurt. Ook voor thee en water wordt gezorgd. Het eetmoment is een gezellig moment, we nemen de dag door en bespreken de planning voor de komende middag.

Rond 15.00 uur is het tijd om naar buiten te gaan voor een begeleide activiteit zoals iets maken met rivierklei, werken in de moestuin met een vrijwilliger of spelen in de tuin. De oudste kinderen van de BSO hebben bedacht dat ze willen basketballen op het nabij gelegen basketbal veld.

Rond 16.45 uur is het alweer tijd om af te ronden, we dekken met z'n allen de tafel voor de warme maaltijd. Na het eten ruimen we af en kan er nog gespeeld worden. Vanaf dan kunnen de kinderen ook worden opgehaald.

Als het niet past om na het eten op te halen heeft het de voorkeur om dit van te voren te doen. We vinden het fijn om het eetmoment in alle rust te kunnen doorbrengen.

Een dag tijdens de vakantie:

Om 7.30 komen de eerste kinderen binnen, eerst tijd voor een kopje thee.

Het activiteitenprogramma is al lang klaar en is samen met de kinderen gemaakt.

Rond 9.00 uur is iedereen binnen en is het tijd voor fruit en een cracker, na het eten en drinken start de eerste activiteiten ronde, vandaag gaan we spelen in de natuur. Een uitstapje dus.

De oudste BSO kinderen gaan op de fiets, de jongere kinderen gaan met de BSO taxi.

Er zijn verschillende natuur activiteiten voorbereid door de pedagogisch medewerkers en onze trainer in natuureducatie.

We lunchen ook in de natuur, wie weet bakken we wel broodjes op een stokje.

Aan het einde van de middag keert iedereen terug naar de locatie, waar we nog een gezonde snack eten en er tijd is om vrij te spelen en te ontspannen.

Rond 17.00 uur eten we samen warm en bespreken we de dag.

## 2.2 Voeding

Bij de BSO vinden we het belangrijk om bij te dragen aan gezonde gewoontevorming omtrent voeding.

Dat wil zeggen dat we kiezen voor producten met een hoge voedingswaarde, denk aan volkoren brood, rauwkost en fruit. Kinderen mogen kiezen uit thee of water met citroen of ander fruit erin.

Producten die veel geraffineerde suikers bevatten of zoetstoffen hebben niet onze voorkeur.

Als tussendoortje zijn wat noten, gedroogd fruit, Griekse yoghurt of een smoothie een prima keuze.

Zelfgemaakte gezonde baksels uiteraard ook.

We bieden de kinderen elke dag een warme vegetarische maaltijd aan (vegan is ook mogelijk).

Deze zijn van hoogwaardige kwaliteit en waar mogelijk biologisch.

Als het feest is maken we een uitzondering. Bij een verjaardag in de winter drinken we zelfgemaakte warme chocomel met slagroom. En in de zomer eten we als toetje room of sorbetijs.

## 3. Inrichting, stamgroepen, activiteiten en opendeurenbeleid

### 3.1 Inrichting

De inrichting van de ruimte is zorgvuldig uitgekozen. De inrichting is passend bij het natuurthema, stimuleert kinderen om met elkaar te spelen en past bij de leeftijd van de kinderen.

Een kind voelt zich veilig in de ruimte die bij hem of haar past, waar veiligheid en uitdaging vanuit de leeftijd van het kind wordt aangeboden. De BSO heeft de beschikking over drie ruimtes, twee

groepsruimtes en de hal. In elke ruimte zijn verschillende functies te vinden, je kunt hierbij denken aan, een atelier, een werkplaats, een lees/ontspanningsruimte en een plek om spelletjes te doen.

De groepsruimte van de jongste BSO kinderen is ingericht met verschillende hoeken, denk aan een huishoek, een bouwhoek en een klein atelier.

### 3.2 Basisgroepen

De BSO bestaat uit drie basisgroepen met een totale opvang capaciteit van 50 kinderen.

Onze groepen bestaan uit veel jongste kinderen, zonder uitbreiding van groepen betekent dit dat de kinderen met elkaar opgroeien en er geen sprake is van doorstroming.

De eerste basisgroep De Wilgenbomen bestaat uit 20 kinderen in de leeftijd van 4 tot 7 jaar.

De tweede basisgroep De Eikenbomen bestaat uit 20 kinderen in de leeftijd van 4 tot 7 jaar.

De derde basisgroep de Boswachters bestaat uit 10 kinderen in de leeftijd van 7 tot 12 jaar

### 3.3 Activiteiten

Zoals beschreven in het pedagogisch beleid zijn er vrije activiteiten en de voorbereide activiteiten. De medewerkers maken in overleg met de kinderen het activiteitenprogramma gebaseerd op ons buitenconcept.

In ons beleid staat omschreven dat we autonomie belangrijk vinden, door middel van meedenken en keuzevrijheid maken we de kinderen deelgenoot van het proces met alle facetten die daarbij horen. Soms kies je iets wat je later toch niet leuk vindt, hoe ga je daarmee om? Of tijdens een overleg blijkt dat hetgeen jij graag zou willen doen met de groep niet past om welke reden dan ook. Onze medewerkers zijn er om al deze processen te begeleiden, op individueel en groepsniveau.

De BSO is ook een plek waar de voorbereiding plaatsvindt voor na de basisschool wanneer het kind naar het voortgezet onderwijs is. Er zijn ook activiteiten die het kind alleen onderneemt bijvoorbeeld: zelfstandig thee maken of iets bakken of alleen of met vrienden naar een speeltuin in de buurt.

We begeleiden de kinderen naar zelfstandigheid toe, dit doen we gefaseerd en in samenspraak met het kind, hierbij kijken we wat het kind aankan en naar zijn/haar behoefte. We stemmen af en maken afspraken met elkaar. De medewerker heeft wederom een begeleidende rol.

Het alleen buitenspelen gebeurt altijd in overleg met de ouders.

### 3.4. Opendeurenbeleid

Bij de BSO is een opendeurenbeleid op activiteiten niveau, de kinderen beginnen op hun eigen basisgroep en mogen daarna kiezen waar ze willen spelen.

De medewerkers hebben van te voren afgesproken wie wat doet in welke ruimte. De deuren staan letterlijk open, zodat afstemming tijdens het werk mogelijk is. Wanneer er meer dan 30 kinderen meedoen aan het activiteitenprogramma besteden de pedagogisch medewerkers extra aandacht aan de kinderen uit hun basisgroep.

## 4. Vier ogen principe, 3-uurs regeling en achterwachting

### 4.1 Vier ogen principe

Wij werken met leidster kind ratio van 1 op 10 er zijn altijd minimaal 2 collega's aan het werk.

De BSO is onderdeel van het kindcentrum, er zijn altijd meerdere mensen in het pand en de groepen hebben door de vele ramen een zeer open karakter.

Zie voor het vier-ogenbeleid ook ons Veiligheids- en Gezondheidsplan.

### 4.2 3 uurs-regeling

De drie uurs regeling is bij de BSO alleen tijdens vakanties van toepassing.

Wij houden ons aan de normen die in de IKK staan. Deze normen komen overeen met het wettelijk kader. Tijdens de start van de dag (07.30 – 08.00) tussen de middag (14.00-15.00) en aan het einde



van de dag (17.00 – 18.00) kan afgeweken worden van de IKK normen de 3-uurs regeling wordt ingezet op bovenstaande tijden. Tussen 9.00 en 13.00 en tussen 15.00 en 17.00 wordt niet afgeweken van de IKK norm.

### 4.3. Achterwachtregeling

Als in een situatie er maar een medewerker aanwezig kan zijn en er geen andere volwassene op de locatie is, moet de achterwachtregeling worden toegepast. Dit betekent dat in geval van calamiteiten een achterwacht beschikbaar is die binnen vijftien minuten aanwezig kan zijn op de opvanglocatie. De (actieve) achterwacht is telefonisch bereikbaar tijdens de opvangtijden. Op het moment dat er één beroepskracht aanwezig is, dan gaat de achterwachtregeling in. De achterwachtregeling geldt gedurende de hele dagopvang.

De achterwacht:

- Informeert naar eventuele bijzonderheden
- Is tijdens de openingstijden bereikbaar
- De achterwachtregeling en telefoonlijst van het personeel is te vinden in de groene map op de groep

Er bestaat de mogelijkheid dat er zo weinig kinderen zijn dat er nog maar een pedagogisch medewerker aanwezig hoeft te zijn. In deze periode heeft de leidster altijd de mogelijkheid om een andere leidster te bereiken als er zich iets ernstigs voor doet. Ook zijn de eigenaren telefonisch bereikbaar in gevallen van nood.

Zie voor de achterwachtregeling ook het Veiligheids- en Gezondheidsplan van de betreffende locatie.

## 2. Communicatie van de ontwikkeling en wennen

Kinderen krijgen een mentor toegewezen alvorens het intakegesprek plaatsvindt. Bij het uitnodigen van de ouder voor het intakegesprek wordt aangegeven wie de mentor van het kind is. Het intakegesprek wordt waar mogelijk gehouden met de mentor. Tijdens dit intakegesprek kunnen het kind, de ouder(s) en de pedagogisch medewerkers elkaar leren kennen. Er worden verschillende punten die betrekking hebben op het beleid doorgesproken via een vastgestelde lijst. Verder worden er vragen gesteld die betrekking hebben op het kind; hoe ervaart de ouder het kind, (in de thuissituatie en hoe is het op school )en het inschrijfformulier wordt doorgenomen. Ouders krijgen ook

allerlei formulieren mee die informatie geven over de opvang ( sommige formulieren en afspraken worden ingevuld en vastgelegd in het ouderportaal .Voor bepaalde afspraken dienen ouders formulieren te ondertekenen. (bijv. toestemming om foto's te maken etc.). Ouders krijgen ook de gelegenheid om vragen te stellen over het beleid van Kindcentrum Zonnebloei. Als laatste krijgen de ouders een rondleiding door de groep waar het kind komt en wordt er waar nodig een wen-moment afgesproken. Er kan voorafgaand aan de plaatsing gewend worden, de ouders en de mentor spreken samen een dag af, het kind is welkom vanaf 15.00 uur tot 16.30 uur ( er is dan voldoende tijd voor een terugkoppeling).

Elke 12 maanden en 2 maanden voor overgang naar de volgende groep op de BSO wordt er een '20 minuten gesprek' ingepland om de voortgang van het kind te bespreken. De voortgang wordt besproken aan de hand van de ingevulde observatie-vragenlijst. Pedagogisch medewerkers kunnen aan de hand van de vragen in de observatielijsten de ontwikkeling van het kind beoordelen. De vragen gaan over concreet te observeren gedrag en geven een goed beeld van het welbevinden en ontwikkeling van het kind. Wanneer er bijzonderheden of problemen in de ontwikkeling van een kind worden gesignaleerd wordt er samen met de ouders gekeken wat een passende volgende stap is. Denk hierbij aan doorverwijzing naar een passende instantie voor verdere ondersteuning.

## 5.1 Samenwerking met externe partijen

Zonnebloei is een maatschappelijk betrokken organisatie, zo werken we graag samen met andere partijen in de wijk. Onze visie sluit aan bij de bekende uitdrukking " it takes a village to raise a child" Te denken valt aan de basisschool voor een doorgaande lijn/ warme overdracht en/ of naschoolse activiteiten voor de oudere kinderen. Welzijn organisaties voor het samen vormgeven en onderhouden van de moestuinen. Participatie is een sleutelwoord, het is voor iedereen van 0-100 jaar fijn om te blijven ontwikkelen en om in verbinding te zijn met de wereld om hen heen. De definitieve uitwerking wordt later aangevuld.

## 6. Pedagogisch medewerkers

### 6.1 Vereiste bevoegdheid

Onze medewerkers zijn opgeleid tot pedagogisch medewerkers. De medewerkers die bij ons werken staan achter onze visie en richtlijnen op zowel verstandelijk als gevoelsniveau. Zij hebben allen

affiniteit met onze manier van werken, het buiten zijn en het bio- en ecologische aspect, dat is ook een must.

## 6.2 Deskundigheidsbevordering

Door onze specifieke manier van werken met de kinderen zijn relevante cursussen verplicht. Door middel van interne workshops en cursussen wordt o.a. de kennis van verbindende communicatie, voor alle pedagogisch medewerkers, op pijl gehouden. Ook volgen alle pedagogisch medewerkers interne workshops over activiteiten in de natuur. Daarnaast hebben alle vaste leidsters een kinder-EHBO-diploma. Daarnaast dienen de medewerksters zich bij te scholen en op de hoogte te blijven van actualiteiten.

## 6.3 Pedagogisch coach en beleidsmedewerkers

Kindcentrum Zonnebloei acht het van groot belang dat er sprake is van een goede pedagogisch kwaliteit binnen de BSO en werkt om deze reden met Pedagogisch coach Anais Besemer, zij werkt met ons samen in de begeleiding van de pedagogisch medewerkers en het mee ontwikkelen van pedagogisch beleid. De in te zetten uren van de pedagogisch coach worden in het eerste volledige jaar van de locatie vastgesteld conform de geldende berekening en beleid.

De pedagogisch coach en beleidsmedewerker ondersteunt, adviseert en coacht de pedagogisch medewerkers. Zij kijkt gevraagd en ongevraagd mee op de groepen, voert persoonlijke ontwikkelingsgesprekken, geeft pedagogisch besprekingen vorm en draagt onderwerpen aan voor een teamvergadering.

De pedagogisch beleidsmedewerker is gediplomeerd conform CAO kinderopvang en beschikt over een actieve koppeling in het personenregister kinderopvang.

# 7. Medewerkers in opleiding, stagiaires en vrijwilligers

## 7.1 Medewerkers in opleiding

Als organisatie vinden we het belangrijk ons steentje bij te dragen aan de opleiding van onze toekomstige collega's. Medewerkers in opleiding die een leer/werk traject volgen worden conform cao-bepalingen ingezet. Zij worden op de groep door de werkbegeleider gecoacht. De praktijkbegeleider van Kindcentrum Zonnebloei begeleidt en beoordeelt de theorie.

## 7.2 Bol stagiaires

Binnen Kindcentrum Zonnebloei werken wij met stagiaires die een pedagogische opleiding volgen op MBO niveau 3,4 of HBO. Elke stagiaire krijgt een pedagogisch medewerker als begeleider op de groep waar zij stage loopt. De werkzaamheden lopen uit een van het mee ophalen van de kinderen, (buiten) activiteiten begeleiden, meedenken over nieuwe thema's en het voorbereiden van activiteiten behorende bij het thema. Een stagiaire is altijd boventallig.

## 7.3 Vrijwilligers

Binnen Kindcentrum Zonnebloei streven wij naar het werken met een vast team van vrijwilligers.

De vrijwilligers zijn mensen uit de buurt of mensen met een zorg- of educatie achtergrond. De vrijwilligers helpen mee met het begeleiden van de kinderen bij het tuinieren, begeleiden van de (buiten) activiteiten, voorlezen en fruit snijden. De vrijwilliger volgt een korte introductie training en krijgt de handvatten mee met onze communicatie richtlijnen. Een vrijwilliger is altijd boventallig en het liefst voor langere tijd betrokken en in het bezit van een verklaring goed gedrag.

## 8. Openingstijden en sluitingsdagen

De openingstijden van Kindcentrum Zonnebloei zijn voor de BSO van 14.00 uur tot 18.30 uur tijdens schoolweken. En tijdens vakanties en studiedagen van 7.30 uur tot 18.30 uur.

We hanteren de volgende sluitingsdagen.

- Nieuwjaarsdag
- 2de Paasdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag (1x in de vijf jaar 2020, 2025 etc.)
- Hemelvaartsdag
- 2de Pinksterdag

24 december (Kerstavond) sluiten wij om 16.00

1 ste en 2de Kerstdag

Oudejaarsdag sluiten wij om 17:30

## 9. Ruilen, extra dagen en studiedagen

Uitgangspunten en afspraken:

Een niet genoten opvangdag op een schooldag kan alleen geruild worden met een opvangdag op een andere schooldag. Dit kan binnen een periode van **2 weken voorafgaande** aan de gemiste opvangdag **en 4 weken na afloop** van de gemiste opvangdag. Oftewel, ruilen kan gedurende een periode van 6 weken.

Een vakantiedag kan met een vakantie dag geruild worden, hiervoor geldt; binnen hetzelfde kalender jaar. Ook kan een vakantiedag binnen hetzelfde kalenderjaar geruild worden voor een studiedag.

Ruilingen kunnen via het ouderportaal worden aangevraagd, voorafgaande aan de te ruilen dag. De ruiling dient vooraf te worden aangevraagd, niet op de ruildag zelf of naderhand.

Het zal in de praktijk voor kunnen komen dat op dagen met een hoge bezettingsgraad de gemiste opvangdagen niet geruild kunnen worden. U kunt echter geen rechten ontlenen aan de gemiste opvangdagen die niet geruild kunnen worden.

Wanneer er geen dagen te ruilen zijn kan er een extra dag worden aangevraagd via ons ouderportaal.

De medewerker van de groep kijkt bij de aanvraag o.a. naar de samenstelling van de groep en het kindantal. Desgewenst kan er een alternatieve datum of groep worden voorgesteld.

Ruilen of een extra dag kan alleen als de normale bezetting van de groep het toelaat; we kunnen geen extra pedagogisch medewerkers inzetten.

Nieuwe plaatsingen gaan voor op eerder gemaakte ruilafspraken. Er wordt dan samen gekeken naar een mogelijkheid tot een andere ruiling.

## 10. Melding van klachten

### Voor ouders en medewerkers

Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren, kan het altijd voorkomen dat een medewerker of ouder een klacht heeft. We staan open voor feedback en bespreken klachten het liefst direct met de medewerker of ouder om tot een oplossing te komen.

Indien we er met de medewerker of ouder op deze wijze niet uitkomen, dan kan de medewerker of oudercontact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang en in het uiterste geval met de Geschillencommissie Kinderopvang.

In geval van een klacht wordt ouders vanuit de rijksoverheid het volgende stappenplan geboden:

**Stap 1: Klacht indienen bij kinderopvangorganisatie**

U kunt een klacht alleen schriftelijk indienen bij de kinderopvangorganisatie. Hoe u dit kunt doen, staat in hun klachtenregeling. Zie hiervoor ons protocol 'klachten' in bijlage 3 .

**Stap 2: Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang**

Heeft de kinderopvangorganisatie geen klachtenregeling? Of reageert de organisatie niet binnen 6 weken op uw klacht of neemt die uw klacht niet serieus? Dan kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Deze is onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang. Van het loket krijgt u advies en informatie. Ook kunnen zij bemiddelen tussen u en de kinderopvangorganisatie. Deze dienst is gratis.

**Stap 3: Klacht indienen bij Geschillencommissie Kinderopvang**

Is uw klacht hierna nog niet opgelost? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. U betaalt hiervoor een beperkte vergoeding (klachtengeld). Om dit te kunnen doen, moet u eerst de interne klachtenprocedure van de kinderopvang doorlopen.

Uiteindelijk zullen er altijd kleine meningsverschillen zijn en of ontstaan. Dit is een normale ontwikkeling en dit houdt alle partijen scherp. Derhalve hopen we er altijd met u als ouder op een prettige manier uit te komen waarin we elkaar tips en feedback geven. Leidsters en ouders proberen een open sfeer te creëren waarbij allerlei zaken gewoon op de groep besproken kunnen worden. Dit hoeft uiteraard niet altijd onder ophaal tijd maar hier kan ook gewoon een afspraak voor gepland worden. Samen komen we er doorgaans altijd uit.

Meer informatie hierover is te vinden op:

[www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

## Bijlagen

### 1. Toestemming formulier uitstapjes

Er worden elke dag activiteiten georganiseerd die buiten de locatie plaatsvinden; uitstapjes. Er zijn uitstapjes naar het bos, de speeltuin, de markt en dergelijke. Bij uitstapjes zijn er altijd voldoende pedagogisch medewerkers volgens de richtlijn in het protocol Uitstapjes. Uw kind mag alleen mee met uitstapjes als u daar schriftelijk toestemming voor gegeven heeft.

Gegevens ouders/verzorgers:

Naam ouder/verzorger .....

Adres .....

Postcode en woonplaats .....

Gegevens kind

Naam .....

Kinderdagverblijf Buitenspelen Verklaring Hierbij verklaar ik dat ik toestemming geef voor:

- Uitstapjes gedurende maximaal 1,5 uur, boodschappen doen, een wandeling maken;
- Een uitstapje in de directe omgeving van het kinderdagverblijf dat langer duurt dan 1,5 uur, naar het bos, naar de speeltuin;
- Een uitstapje waarbij gebruikt wordt gemaakt van vervoer per auto (volgens veiligheidsvoorschriften);
- Ik geef geen toestemming voor uitstapjes naar:

.....

Datum:

Handtekening ouder/verzorger

### 3. Klachtenregeling

Kinderopvang Zonnebloei heeft voor klachten van ouders voor de verschillende locaties een interne klachtenprocedure opgesteld en is geregistreerd bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Middels het intake gesprek dat met ouders wordt gehouden voor start van de opvang van hun kind, via onze website en nieuwsbrief zijn ouders zijn bekend met onze Klachtenregeling. Zowel met de Interne regeling als de klachtenprocedure van de onafhankelijke Geschillen Commissie Kinderopvang.

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

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

#### **Voordat u een interne klacht indient**

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, eventueel van het hoofdkantoor, 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 Zonnebloei 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 als nog een interne klacht indienen.

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

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

U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Zonnebloei 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 Zonnebloei te hebben doorlopen:

- ☒ Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Zonnebloei heeft ontvangen.

☒ Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven

omstandigheden een klacht bij Zonnebloei 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 Zonnebloei**

### 1. Definities

*Organisatie:* Zonnebloei

*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 Zonnebloei gebruik maakt of heeft gemaakt.

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

- *Klager:* de ouder of oudercommissie die een klacht indient.

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

- *Leidinggevende:* diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst

en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.

- *Klachtenloket Kinderopvang*: onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor

informatie, advies en bemiddeling.

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

- *Schriftelijk*: een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld

formulier op een website.

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

## **2. Indienen van een interne klacht**

2.1 U kunt bij ons een klacht indienen over:

een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;

een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;

de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

2.2 We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met de houder van de kinderopvang Zonnebloei, Helena Blum via telefoonnummer 0626875057. Hij/zij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

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

2.4 In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

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

2.5 U kunt uw klacht indienen bij de houder van de kinderopvang, Helena Blum. Hij/zij is te bereiken per e-mail: [helena@kinderopvangzonnebloei.nl](mailto:helena@kinderopvangzonnebloei.nl)

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

3.1 De houder van de kinderopvang, Helena Blum, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 Zonnebloei 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 Zonnebloei 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 houder van de kinderopvang bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij/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 Zonnebloei 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 Zonnebloei tot dit oordeel is gekomen;
- ☐ Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Zonnebloei 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 Zonnebloei te hebben doorlopen:

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

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

Contact met de Geschillen Commissie Kinderopvang

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Tel. 070-3105310

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

## 5. Klachtenverslag

5.1 Zonnebloei 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 Zonnebloei 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 Zonnebloei 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 Zonnebloei geen verslag op.