

# Pedagogisch Beleidsplan Tin Tin

BSO

## Welkom bij TinTin!

Dit pedagogisch beleidsplan richt zich op de buitenschoolse opvang en is bedoeld voor ouders, medewerkers en andere belangstellenden.

De buitenschoolse opvang (BSO) is tijdens schoolweken geopend:

- voorschoolse opvang, 7.00 uur tot 8.45 uur
- naschoolse opvang, 14.45 uur tot 18.00 uur
- tijdens vakantie weken en studiedagen, 7.00 uur tot 18.00 uur.

De buitenschoolse opvang bestaat in de ochtend uit 1 groep van maximaal 11 kinderen en in de middag bestaat 1 groep uit maximaal 22 kinderen.

- In zowel de ochtend en de middag zitten in deze groep kinderen in de leeftijd van 4 t/m 10 jaar.

In dit beleidsplan wordt in gegaan op o.a de 4 pedagogische doelen, de pedagogische kaders en de interactieve vaardigheden.

In het eerste gedeelte van het beleidsplan wordt het bieden van de emotionele- en fysieke veiligheid beschreven. Hierna staat de persoonlijke competentie, de sociale competentie en als laatste staan de waarden en normen beschreven. Tevens zijn de pedagogische kaders opgenomen.

## .Algemene visie kindcentra TinTin

Een individu (kind), heeft zijn eigen aanleg en temperament bij zijn/haar geboorte meegekregen. De aanleg bepaalt in eerste instantie in hoeverre een kind zich kan ontwikkelen en geeft daarin een grens aan. Of de mogelijkheden die een kind in zich heeft ook daadwerkelijk tot ontwikkeling komen, hangt in belangrijke mate af van zijn/haar omgeving, de gelegenheid tot uitoefening van vaardigheden en ontdekking van eigen mogelijkheden. Centrale begrippen die Tin Tin wil uitdragen zijn onder andere zelfontplooiing, zelfbepaling, zelfverantwoordelijkheid, (zelf)vertrouwen, zelfrespect en respect voor de ander en zijn/haar omgeving.

## Visie

De Bso stelt zich als doel om kinderen te laten ontwikkelen in een veilige en een natuurlijke omgeving. De verschillende ontwikkelingsgebieden van kinderen te stimuleren en te oefenen. De pm ers zorgen voor afwisseling en geven verschillende uitdagingen aan kinderen. Wij, de bso beschikt over een volkstuintje waarin kinderen groente en fruit kunnen kweken, op ontdekking kunnen gaan, uitgedaagd worden in hun spel, vies mogen worden en rust kunnen vinden. In de nabije omgeving van de bso zijn grote speelpleinen en een dierenweide.

De bso werkt volgens de vier pedagogische basisdoelen van professor J.M.A Riksen -Walraven.

- het bieden van emotionele veiligheid
- stimuleren van persoonlijke competentie
- bevorderen van sociale competentie
- overdragen van normen en waarden

De bovenstaande pedagogische basisdoelen worden in dit pedagoogisch beleidsplan nader beschreven. In deze pedagogische doelen worden tevens de volgende pedagogische kaders opgenomen:

- Veiligheid en welbevinden
- Autonomie en participatie
- Spelen en vrije tijd
- Leren en ontwikkelen
- Relaties in de groep
- Samenwerken met ouders

## 1. Emotionle veiligheid

### *Emotionele veiligheid en welbevinden*

Bij onze bso is het belangrijk dat kinderen zich thuis voelen op de opvang. Om hiervoor te zorgen werken wij met zoveel mogelijk vaste medewerkers per groep. Bij ziekte of vrije dagen van de vaste medewerkers zetten wij pm ers in die met deze locatie zijn verbonden, zodat zij ook deel uit maken van het team. Op deze manier kunnen wij de betrokkenheid en continuïteit waarborgen. Ook op de buitenschoolse opvang krijgen kinderen de ruimte om te wennen aan de nieuwe groep en omgeving. Vaak gaan kinderen in deze periode voor het eerst naar school en hebben ze veel indrukken te verwerken. In overleg met het kind en de ouders wordt de opbouw van de eerste (wen) dagen bepaald. Sommige kinderen kunnen het aan om direct hele middagen te komen, andere kinderen hebben behoefte aan een langzamere opbouw. Met ouders wordt de mogelijkheid besproken om in deze periode het kind eventueel eerder op te komen halen. Op deze manier laten we de kinderen al een beetje wennen en hopen we de overgang naar de bso zo soepel mogelijk te laten verlopen.

Op de bso werken we dagelijks met een dagprogramma waarbij diverse activiteiten worden aangeboden. Naast de activiteiten vindt TinTin het ook belangrijk dat kinderen zich kunnen ontspannen.

Binnen de bso is er aandacht voor het groepsgebeuren maar ook voor het individuele kind. De medewerkers hebben niet alleen aandacht voor de verhalen van kinderen, maar zeker ook voor eventuele problemen. De pedagogisch medewerker biedt een luisterend oor en zal indien nodig het kind ondersteunen en begeleiden. De pedagogisch medewerkers werken aan een vertrouwensband (hechting) met de kinderen. Doordat er een vertrouwensband ontstaat voelen kinderen zich veilig en geborgen en wordt het zelfvertrouwen van kinderen bevorderd. De pedagogisch medewerkers bevorderen de vertrouwensband door belangstelling te tonen, te troosten, oogcontact te maken, aan te moedigen en te bevestigen.

### *Fysieke veiligheid*

Goed ingerichte binnen en buitenruimtes scheppen de voorwaarden voor veiligheid, welzijn en voor de ontwikkeling van de kinderen. Een goed ingerichte ruimte nodigt kinderen uit tot spelen, ontdekken en gezellig of rustig samen of alleen. De buitenruimte is een grote speelplaats met zandbak, klim/ klauter rekken en buitenspeel materialen. Ook kunnen wij bij minder goed weer gebruik maken van het speellokaal om daar naar hartenlust te spelen en parcourtjes uit te zetten.

Het meubilair en de speelmaterialen voldoen aan de eisen zoals deze zijn gesteld vanuit de wet kinderopvang. De bso wordt jaarlijks gecontroleerd door de GGD en de gemeente (brandbeveiliging). We werken met een actueel veiligheids en gezondheidsbeleid, waarbij de grote risico's staan beschreven in het veiligheids beleidsplan en de kleinere risico's zijn opgenomen in de risico-monitor van veiligheid.nl. Alle medewerkers zijn ingeschreven in het personenregister, zodat het mogelijk is om iedereen die een risico vormt voor de veiligheid van kinderen continue te screenen ([www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl), 2018). Bijna al onze medewerkers zijn in het bezit van een diploma kinder E.H.B.O. zodat er altijd een pm er op de groep staat met een diploma kinder E.H.B.O.

## **2. Persoonlijke competentie**

### *Leren en ontwikkelen*

Het doel van bso TinTin is aan alle kinderen uitdagingen en gelijke kansen bieden. Onze bso draagt bij aan een gezonde ontwikkeling van kinderen. Naast dat de motorische ontwikkeling gestimuleerd wordt, hebben oa het werken in ons volkstuintje ook een positief effect op de zintuigelijke, cognitieve en sociaal emotionele ontwikkeling.

Ieder kind ontwikkelt zich in zijn eigen tempo, het ene kind wat sneller dan het andere kind. Bij het stimuleren van de ontwikkeling kijken pedagogisch medewerkers naar de zone van de actuele ontwikkeling (vaardigheden die een kind zelf kan uitvoeren) en de zone van naaste ontwikkeling (vaardigheden die het kind nog niet zelfstandig kan, maar met hulp van de pedagogisch medewerker het zich eigen kan maken).

Met ontwikkeling bedoelen we eruit halen wat erin zit en het kind hiertoe stimuleren. Om de mogelijkheden die een kind in zich draagt ook tot ontwikkeling te laten komen, is het essentieel dat het kind zelfvertrouwen heeft. Hier is emotionele veiligheid een voorwaarde. We laten kinderen zoveel mogelijk dingen zelf doen en leren, om dit zelfvertrouwen te stimuleren. We zien kinderen als competent, ze kunnen al veel zelf. Als kinderen hulp nodig hebben, wordt hier altijd op ingegaan.

De persoonlijke competentie wordt bij TinTin bso gestimuleerd door:

- kinderen mee te laten helpen met de tuin te onderhouden
- kinderen hun grenzen te laten verkennen en leren omgaan met risico's
- kinderen aan te moedigen en te bevestigen
- zelfstandigheid te stimuleren
- kinderen positief te benaderen en complimenten te geven

### *Spelen en vrije tijd*

Als de kinderen naar de bso komen na school en in vakanties is dat vrije tijd voor kinderen. Vrije tijd staat voor: zelf kiezen wat je wilt gaan doen, met wie je wilt spelen, je eigen interesse volgen, rust en ontspanning. Bij TinTin kiezen we er dan ook voor om de kinderen te laten spelen naar eigen keuze en interesses. Wel bieden we een aanbod aan activiteiten aan, waarbij kinderen zelf een keuze kunnen maken uit het aanbod of er voor kunnen kiezen om hier juist niet aan mee te doen. Door kinderen te laten spelen naar hun eigen keuze, wordt er voor gezorgd dat de bso aansluit op hun eigen interesses en kunnen de kinderen zich hierdoor individueel ontwikkelen.

### **3. Sociale competentie**

Interactie tussen het kind, groepsgenootjes en de pedagogisch medewerker is belangrijk voor de sociale ontwikkeling van het kind. Sociale competentie gaat immers over relaties tussen groepsgenootjes (onderling) en medewerkers in verschillende situaties. Bij TinTin bieden we activiteiten aan waarbij de kinderen leren: elkaar te helpen, samen te werken, te delen, contacten te maken en rekening te houden met elkaar. Enkele voorbeelden van activiteiten zijn: een spelletje spelen, het fruit en de groente ( mee) helpen klaar maken, samen koken en in het volkstuintje (samen) werken.

### *Autonomie en participatie*

Kinderen hebben van nature de behoefte om te experimenteren en de wereld om zich heen te ontdekken. Hoe ouder een kind wordt, hoe meer de behoefte om dingen zelfstandig te willen doen. Pedagogisch medewerkers streven er naar dat kinderen zoveel mogelijk kansen krijgen om dingen uit te proberen en gaan op een respectvolle manier om met de autonomie van het kind. Dit doen wij op de volgende manier:

- het kind de ruimte geven om zoveel mogelijk zelf te doen en zelf te ontdekken
- de inbreng van het kind positief waarderen
- met het kind praten, in plaats van tegen een kind of over zijn hoofd heen
- kinderen voorbereiden op wat er komen gaat

Wij vinden het belangrijk dat kinderen mee kunnen participeren in de bso. Wij verstaan hieronder dat wij luisteren naar de kinderen, de kinderen inspraak geven en dat we de mening van kinderen serieus nemen. Door kinderen inspraak te geven vergroot dit niet alleen de betrokkenheid, maar ook het verantwoordelijkheids gevoel t.a.v materialen en groepsregels.

Met kindparticipatie worden er verschillende sociale vaardigheden geoefend zoals o.a.: het praten in een groep, omgaan met verschillen en rekening houden met elkaar.

Kinderparticipatie wordt bij bso als volgt uitgevoerd door kinderen:

- mee te laten denken over activiteiten, groepsregels, inrichting en aankleding van de ruimte
- zelf activiteiten te laten uitvoeren
- naar ideeën te vragen

### *Relaties in de groep*

Kinderen brengen redelijk wat tijd door op de bso. Op de bso kunnen kinderen kiezen of ze mee doen met activiteiten, met wie ze willen spelen en hoe ze willen spelen. Dat zorgt ervoor dat kinderen samen kunnen spelen met leeftijdsgenootjes en vrienden kunnen maken. Pedagogisch medewerkers ondersteunen kinderen in het maken van vriendjes en het houden van vriendjes.

Tevens is het voor de pedagogisch medewerkers van belang dat ze kinderen leren om zelfstandig samen te kunnen spelen. Dit houdt in dat de volwassenen niet het samenspelen hoeven te regelen, maar dat de kinderen in staat zijn hun samenwerking onderling te reguleren.

Waar kinderen bij elkaar zijn ontstaan er niet alleen vriendschappen, er kunnen ook ruzies ontstaan. Bij TinTin leren we kinderen om zelfstandig de ruzies op te lossen. Bij jonge kinderen zal er samen met de pedagogisch medewerker hierin worden geoefend, maar naar mate de kinderen ouder worden zullen ze het steeds meer zelfstandig op kunnen lossen.

## **4. Normen en waarden**

Kinderen komen een paar keer per week naar de bso. Doordat ze hier regelmatig zijn is de voorbeeldfunctie van de pedagogisch medewerkers erg belangrijk. Er wordt de kinderen o.a. geleerd met respect met elkaar om te gaan, respect te hebben voor de natuur, dieren en materialen, open te staan voor verschillende culturen, elkaar geen pijn te doen en bewustwording van groeps- en gedragsregels zoals bijvoorbeeld wachten met eten totdat iedereen brood/fruit heeft. Op deze manier wordt er een veilige en duidelijke omgeving gecreëerd.

### *Samenwerken met ouders*

Bij TinTin vinden we het belangrijk dat ouders betrokken worden bij de bso. Gezien onze kleinschaligheid hebben wij geen oudercommissie maar proberen wij wel ouders te betrekken betrekken bij het voedings- en veiligheidsbeleid, activiteiten en het locatie gerichte pedagogisch beleidsplan. De pedagogisch medewerkers hebben regelmatig contact met de ouders tijdens het halen en brengen van de kinderen. Zij zijn het eerste aanspreekpunt. Dit contact is dan ook belangrijk voor de ouderbetrokkenheid.

## **6. Interactieve vaardigheden**

De pedagogisch medewerkers hebben een grote rol in het pedagogisch klimaat van de bso. Hun inzicht en de manier waarop zij communiceren met de kinderen zorgen ervoor dat kinderen gezien worden en zich op hun gemak voelen. De pedagogisch medewerkers maken in hun communicatie gebruik van de 6 interactieve vaardigheden die hierna in het kort worden vertaald naar het beleid van de bso:

- sensitieve responsiviteit
- respect voor de autonomie van het kind
- structuren en grenzen stellen
- praten en uitleggen
- begeleiden van interacties
- ontwikkelingsstimulering

### *Sensitieve responsiviteit*

De pedagogisch medewerkers kijken goed naar de kinderen. Ze proberen te begrijpen wat een kind bedoelt en reageren op een adequate manier. Dit doen de pedagogisch medewerkers door emoties te benoemen: " ik zie dat je verdrietig bent " en door actief te luisteren. Door naar een kind actief te luisteren, voelt een kind zich vrij om zijn verhaal te vertellen en te verwoorden. Op deze manier laten de pedagogisch medewerkers zien dat zij begrip hebben voor de kinderen en zij de kinderen ondersteunen.

### *Respect voor de autonomie van het kind*

De pedagogisch medewerkers streven er naar om de kinderen de ruimte te geven om zoveel mogelijk zelf te doen en zelf te ontdekken en zichzelf te mogen zijn. De pedagogisch medewerkers hebben niet alleen oog voor de groep, maar ook voor het individuele kind. Elk kind heeft zijn eigen ideeën en gewoontes, waar de pedagogisch medewerkers voor open staan.

### *Structuren en grenzen stellen*

De pedagogisch medewerkers bieden kinderen structuur door te werken met vaste regels, volgens een vast dagritme en door rituelen. Daarnaast zijn zij voorspelbaar en betrouwbaar. De pedagogisch medewerkers leggen de kinderen uit wat zij op de bso van hen verwachten en zij zien er op toe dat de kinderen zich daar ook aan houden. Werken met vaste regels en structuur, draagt bij aan het gevoel van veiligheid voor de kinderen.

### *Praten en uitleggen*

De leeftijd die de bso kinderen hebben, is een leeftijd waarbij kinderen bij diverse onderwerpen uitleg en informatie nodig hebben. Zij willen van alles begrijpen. De pedagogisch medewerkers grijpen de verschillende onderwerpen aan om in gesprek te gaan met de kinderen. Pedagogisch medewerkers benoemen hoe ze het doen en wat er gebeurt en benoemt ook wat de kinderen ervaren en hoe zij zich voelen. Zij doen dit op een duidelijke manier en gaan steeds na of ze de intentie van de kinderen goed hebben kunnen verwoorden.

### *Begeleiden van interacties*

Bij TinTin komen de kinderen van verschillende leeftijden bij elkaar. Voor de ontwikkeling van de kinderen is het spelen met leeftijdsgenootjes van belang om diverse ervaringen op te kunnen doen en sociale relaties aan te gaan. De pedagogisch medewerkers creëren hiervoor een verbondenheid in de groep, zodat kinderen zich veilig en vertrouwd voelen met elkaar. De pedagogisch medewerkers zorgen ervoor dat de interacties met en tussen de kinderen positief worden gestimuleerd. Doordat pedagogisch medewerkers op deze manier de kinderen begeleiden, wordt een goede sociale ontwikkeling bevorderd.

### *Ontwikkelingstimulering*

De kinderen krijgen van de pedagogisch medewerkers verschillende soorten activiteiten aangeboden, zodat hun kennis en vaardigheden op de verschillende ontwikkelingsgebieden worden vergroot. Deze activiteiten zijn passend bij het niveau van de kinderen. Activiteiten die worden aangeboden zijn o.a. knutselen met (natuurlijke) materialen, speuren in het bos en het speelplein. Gezien de kleinschaligheid van de bso, is er niet gekozen voor individuele mentorschap maar voor groepsmentorschap.

## **7. Kwaliteitsontwikkeling**

Bso TinTin biedt kwalitatief goede opvang aan, voor kinderen in de leeftijd van 4 t/m 12 jaar. Naast de onderdelen van proceskwaliteit, zoals communicatie, inrichting, kindparticipatie, spelbegeleiding op de groep, voeren wij jaarlijks diverse structurele acties uit om de kwaliteit te kunnen waarborgen.

De pedagogisch medewerkers werken volgens de vereiste kwalificatie en zijn opgeleid tot het taalniveau 3F. Wij stellen jaarlijks een scholingsplan op, waardoor alle medewerkers elk jaar worden geschoold. De medewerkers van onze bso worden opgeleid en geschoold voor BHV en kinder E.H.B.O.

Tijdens teamvergaderingen worden onderdelen uit het pedagogisch beleid en het pedagogisch werkplan besproken en daar waar nodig is aangepast.

Vanuit de wet IKK (Innovatie, Kwaliteit en Kinderopvang) is het sinds 2019 verplicht om te werken met pedagogisch coaches. De medewerkers van bso worden individueel gecoacht t.a.v. hun ontwikkeling, kennis en vaardigheden t.a.v. het pedagogisch beleid. Met als doel de kwaliteit van de medewerker te verbeteren, zodat kinderen optimaal gestimuleerd worden in hun ontwikkeling.

Op grond van de wet IKK is op jaarbasis aan coaching in 2023 nodig :  $0,66 \times 10 = 6,6$  uur.

TinTin bestaat op 1 januari 2023 uit 2 locaties ( 4 kdv en 1 bso ).De uren voor pedagogische beleidsontwikkeling zullen evenredig over de locaties worden verdeeld. Op grond van de Wet IKK is op jaarbasis nodig : Pedagogische beleidsontwikkeling/ implementatie:  $2 \times 50 = 100$  uur.

Bij TinTin kiezen we ervoor om op de groep te werken met een beroepskracht kindratio (BKR) van 1 pedagogisch medewerker op 11 kinderen, zo kiezen wij bewust om ook in deze groep oog te blijven houden voor het individuele kind.

Naast de pm 'er(s) kunnen er op de groep beroepskrachten in opleiding (BBL) en stagiaires (BOL) staan. Stagiaires staan boventallig op de groep, dat betekent dat zij naast de gediplomeerde pm'er op de groep staan maar niet mee tellen in de beroepskracht -kindratio. Stagiaires mogen incidenteel intallig worden ingezet bij ziekte van de pm'er en tijdens schoolvakanties van de stagiaire. Beroepskrachten in opleiding (BBL) starten ook boventallig op de groep en zullen gefarceerd werken naar 100% formatieve inzetbaarheid. De ontwikkeltermijn naar 100% formatieve inzetbaarheid is per BBL'er en BOL stagiaire verschillend en afhankelijk van hoe snel hij/zij alle nodige vaardigheden onder de knie heeft. Dit wordt bijgehouden en afgetekend door de (stage) begeleider in het ontwikkelplan van de beroepskracht in opleiding.





### **Gebruik maken van extra-of wisselen van dagdelen binnen de opvang**

Het wisselen van dagdelen is binnen onze organisatie onder bepaalde voorwaarden mogelijk. Een van de voorwaarden is dat er ruimte is op de groep. De ouders kunnen dit schriftelijk aanvragen bij de locatie manager. Indien ouders structureel extra dagdelen willen afnemen zal dit middels een nieuwe overeenkomst vastgelegd worden.

### **Activiteiten buiten de basisgroep**

Om de kinderen van de bso extra ruimte te bieden en mogelijkheden te ontdekken kunnen de kinderen naar keuze in andere ruimtes spelen zoals op de gang, in de hal en in de speelzaal.

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

Een heel belangrijk protocol is het wettelijk verplichte protocol huiselijk geweld en Kindermishandeling. Het welbevinden van de kinderen staat bij ons hoog in het vandaal. Niet alleen om deze binnen de opvang zo groot mogelijk te houden maar wij vinden het belangrijk dat een kind het naar zijn zin heeft en zich prettig voelt, bij ons, op school, thuis en elders. De signalen die het kind hierop afgeeft nemen wij altijd serieus.

Onder kindermishandeling verstaan we o.a. lichamelijke mishandeling, lichamelijke verwaarlozing, psychische verwaarlozing, seksueel misbruik. Kinderopvangorganisaties zijn verplicht zich te houden aan de meldcode en het protocol kindermishandeling .

Bij een vermoeden van kindermishandeling zullen wij dit allereerst bespreekbaar(proberen te) maken met de ouders. Ook zullen wij dit vermoeden onderzoeken. Wanneer wij op basis van ons onderzoek een vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling blijven houden kan dit leiden tot een melding bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond.

Daarnaast zullen wij een signalering afgeven binnen de verwijsindex. De verwijsindex brengt de beroepskrachten uit verschillende organisaties die met hetzelfde kind te maken hebben met elkaar in contact als zij beiden risico's signaleren met betrekking tot de verdere ontwikkeling van een kind. Op deze manier kan er een gezamenlijke aanpak van de problematiek van het kind en het gezin gevormd worden. Ook het signaal wat afgegeven wordt binnen deze index wordt met de ouder(s) besproken.

De protocollen staan ter inzage bij de locatie manager in de map BSO onder het protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag.



## KLACHTENREGLEMENT TinTin

TinTin is aangesloten bij de geschillencommissie Kinderopvang.

### **Intern Klachtreglement TinTin**

#### **Inleiding**

Tin Tin heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden.. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de locatiemanager. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend en verstuurt naar [info@tintin-kinderopvang.nl](mailto:info@tintin-kinderopvang.nl) t.a.v de locatiemanager Mevr. M. Hoogeveen.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillecommissie.nl](http://www.degeschillecommissie.nl).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie is inzichtelijk op locatie en via onze website [www.tintin-kinderopvang.nl](http://www.tintin-kinderopvang.nl).



## Definities

Organisatie:	Kinderopvang Tin Tin
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Tin Tin
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

## Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden bij de directeur van Tin Tin en is de klacht dan nog niet naar tevredenheid opgelost kan er een klacht ingediend worden bij de daarvoor bestemde organisatie.

## 1. Indienen klacht

- 1.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend met het klachtenformulier ( zie bijlage) De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 1.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## 2. Behandeling klacht

- 2.1 De locatiemanager draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 2.2 De locatiemanager bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 2.3 De locatiemanager houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 2.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 2.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 2.6 De locatiemanager bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de locatiemanager de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 2.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## 3. Externe klachtafhandeling

- 3.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 3.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 3.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 3.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Tin Tin, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

## **Achterwacht**

De achterwachtingregeling en het vierogenprincipe zijn verplichte onderdelen van het veiligheids – en gezondheidsbeleid en zijn vanzelfsprekend hier in te vinden.

## **Beleid Veiligheid en Gezondheid**

Vanaf 1 januari 2018 is elk kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang verplicht tot het opstellen van een Beleid Veiligheid en Gezondheid. Met als doel de kinderen en medewerkers een zo'n veilig en gezond mogelijke werk-, speel-, en leefomgeving te bieden waarbij kinderen beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en leren omgaan met kleine risico's.

Enkele belangrijke punten:

Tijdens openingsuren is er op de locatie minimaal 1 volwassene aanwezig met een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO.

Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Wij werken met het vierogen principe binnen onze organisatie

Om gezondheids risico's te beperken en de kinderen hier aan zelf te laten bijdragen zijn daarom goede afspraken met kinderen noodzakelijk. Voorbeelden van afspraken die met kinderen zijn gemaakt zijn o.a. het wassen van handen na toiletbezoek of het in de elle boog niezen of hoesten.

Het gehele beleid Veiligheid en Gezondheid kunt u inzien op de locatie.

## **Drie-uursregeling**

De drie-uursregeling is een wettelijke regeling waarbinnen wij mogen afwijken van de beroepskracht kind ratio (BKR). Dit mag, zoals de naam al zegt, maximaal drie uur op een dag en dan moet nog altijd minimaal de helft van het aantal medewerkers dat volgens de BKR verplicht is aanwezig zijn. Voor de BSO mag dit maximaal een half uur per dag zijn, behalve in vakanties en op studiedagen. Dan is het gelijk aan de dagopvang. We mogen zelf bepalen of en wanneer we afwijken van de BKR en kunnen dit aantonen aan de hand van de aanwezigheid van personeel en kinderen. Afwijken van de BKR doen we op de dagopvang over het algemeen aan het begin en einde van de dag en in de pauzes. In de pauzetijd liggen er veel kinderen in bed te slapen waardoor de groep kinderen in de lokalen ook kleiner is. Hierdoor is er nog steeds voldoende aandacht voor de kinderen. Als er een onverwachte situatie is, zoals een kind dat braakt, kan er een beroep gedaan worden op de medewerker van de andere groep, iemand van kantoor en in het meest extreme geval op de medewerker die met pauze is. Op de BSO wordt soms aan het einde van dag afgeweken van de BKR als er nog net meer kinderen dan toegestaan zijn als de eerste medewerker naar huis gaat en in vakanties en op studiedagen gebeurt het in de pauze. Dan kan de medewerker bij noodgevallen altijd een beroep doen op de collega's van de andere groepen.