



# *Pedagogisch Beleidsplan*

Versie januari 2026



*Vanuit de geestelijke wereld,  
is het kind tot je gekomen.  
Zijn opgave moet je erkennen,  
eraan werken, hem ermee helpen.  
Van dag tot dag, van uur tot uur.*

*Rudolf Steiner*

## Voorwoord

Hier leest u alles over het pedagogisch beleid van BSO Meneer Sjaak (MS). De BSO biedt kleinschalige, professionele kinderopvang aan in een veilige, huiselijke omgeving. MS hecht grote waarde aan continuïteit, individuele aandacht en het opbouwen van een persoonlijke band met de kinderen die aan zijn zorg worden toevertrouwd... en met hun ouders.

MS wil bijdragen aan een veilige hechting en aan vertrouwen in de wereld, waardoor een kind optimale ontwikkelingskansen krijgt. De PMer (afkorting voor 'pedagogisch medewerker') treedt de kinderen op respectvolle wijze tegemoet. MS vindt het dan ook belangrijk dat kinderen in hun eigenheid worden gezien en dat de ontwikkeling van het kind door MS wordt ondersteund. MS laat zich hierbij inspireren door de kinderen zelf en door de wijsheid die tot ons komt vanuit levenservaring, onderzoek en kennis en door raakvlakken met de antroposofie. Deze visie is een belangrijk herkenningspunt in hoe er bij MS naar kinderen wordt gekeken.

***Antroposofie** is te omschrijven als:  
Het je bewust willen worden wat 'mens zijn' is.*



# INHOUDSOPGAVE

## ALGEMEEN

Wat is een mens - en in het bijzonder - een kind eigenlijk?	4
De natuur als basis inspiratiebron.	4
MS ademt.	4
Het team van MS.	4
Hoe gaat het er bij MS aan toe?	4
Groepssamenstelling en groepsgrootte.	4
Schooltijden Mareland.	4

## PEDAGOGISCHE OPVATTINGEN

Individuele benadering.	5
Voorbeeldgedrag.	5
Buiten activiteiten.	6
Binnen activiteiten.	6

## ZORG VOOR DE KINDEREN

Voeding.	6
Anti-snoepbeleid.	6
Veiligheid.	6
Pedagogisch coach.	7
Ophalen bij school.	7
Veilig oversteken.	7
Veiligheid tijdens ophalen.	7
Buitenruimte.	7
Protocollen en regels.	7
Meldcode kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag.	8

## DE GROEP, DAGSCHEMA, HUISREGELS

Basisgroep.	8
Dagschema.	8
Studiedagen en vakanties.	8
Algemene huisregels.	9
PM'er -kind-getalsverhouding: de BKR.	9
Diploma/VOG.	9

## PLAATSINGSBELEID

Aanmelding.	9
Uurtarief.	9
Scholen.	9
Kennismaken.	10
Wenperiode.	10
Openingstijden.	10
Extra BSO-uren.	10

## DE VIER OPVOEDDOELEN

1. EMOTIONELE EN FYSIEKE VEILIGHEID BIEDEN.	10
2. PERSOONLIJKE COMPETENTIE.	12
3. SOCIALE COMPETENTIE.	13
4. OVERDRACHT VAN NORMEN EN WAARDEN.	14

## HULP EN KLACHTENPROCEDURE

Mentor	15
Hulp bij ontwikkelingsproblemen	15
Interne en externe klachtenprocedure	15

## ALGEMEEN

### Wat is een mens - en in het bijzonder - een kind eigenlijk?

Hoe en waardoor ontwikkelt het kind zich? Ieder kind brengt bepaalde talenten en motieven mee die het kan ontwikkelen en realiseren. Door veiligheid en vertrouwen te bieden wil ik bijdragen aan deze groei en hiervoor een liefdevolle bedding bieden. Ik onderzoek alles en behoud het goede. De meeste kinderen die bij MS komen volgen Vrije school onderwijs. Ook kinderen van ander soort onderwijs zijn van harte welkom. De visie van MS op het unieke kind heeft raakvlakken met het antroposofische mens- en wereldbeeld van de Oostenrijkse filosoof Rudolf Steiner (1862- 1925). Rudolf Steiner benadrukte het belang van de ontwikkeling van de eigen individualiteit in de kindertijd binnen een sociale context. Deze eigenheid van het kind vormt als het ware de eerste bladzijden van het hele menselijke biografische boek. Zo zijn kind-zijn en mens-woorden met elkaar verbonden. Ik volg deze ontwikkeling en draag daaraan mijn steentje bij. Verder is op het gebied van creativiteit mijn kunstacademie achtergrond een fijne basis. Bij MS is het open, als een huis met open vensters waarin de wind vrij spel heeft en waar veel opvattingen naar binnen mogen waaien. Daarin ben ik onbevangen en geïnteresseerd. Verschillen verrijken. En ieder gezin dat zich bij mij thuis voelt hoort erbij en is van harte welkom!

### De natuur als basis inspiratiebron.

De natuur inspireert kinderen, ouders, begeleiders, pedagogen, kunstenaars, burgers. In de pedagogiek van MS gaat de PMer er van uit wat kinderen kunnen, niet van wat kinderen niet kunnen.

Met drie belangrijke uitgangspunten:

- de ruimte: deze is licht en moet de kinderen uitdagen tot ontdekken, onderzoeken en experimenteren. We gaan veel naar buiten om de natuur te beleven.
- het materiaal: dit moet kinderen inspireren om hun ontdekkingen en ideeën vorm te geven. alle vormen en materialen zijn terug te herleiden naar de natuur.
- ontdekken: MS of de PMer is gericht op de ontwikkeling van de eigen identiteit, zelfstandigheid en creatieve vaardigheid van het kind.

### Meneer Sjaak ademt

MS is groen, omdat de natuur opzoeken belangrijk is. Om ervan te genieten en omdat we er van alles tegenkomen, ontdekken, en onderzoeken. Om van mogelijke hindernissen te leren, met en van elkaar.

### Het team van Meneer Sjaak

MS bestaat uit: Sjaak Poiesz, verder zijn er achterwachten voor eventuele calamiteiten en is er een pedagogisch coach. Van 1 juli 2025 t/m 26 februari 2026 werkt Cyrilla als extra PMer op de dinsdagen en de donderdagen. Allen beschikken over een geldig VOG en vereiste diploma's, de achterwachten hoeven geen VOG en/of diploma te hebben.

### Hoe gaat het er bij MS aan toe?

MS biedt kleinschalige BSO aan kinderen van alle leeftijden op de basisschool. De openingstijden van MS sluiten aan bij de schooltijden van vrije school Mareland. Tijdens vakanties en studiedagen van vrije school Mareland biedt MS de hele dag opvang aan.

### Groepssamenstelling en groepsgrootte

De kinderen die aanwezig zijn bij MS worden opgevangen door Sjaak Poiesz, bij ziekte van Sjaak krijgen ouders een ruildag aangeboden, deze dag moet binnen een jaar gebruikt worden. Welke dag gebruikt kan worden gaat altijd in overleg met Sjaak en kan alleen op een dag als het maximale kind-aantal niet overschreden wordt. De groep bestaat uit maximaal 11 kinderen per dag van 4 tot 12 a13 jaar. Op vaste tijden worden de kinderen van school gehaald.

### Schooltijden Mareland:

Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	
8.20-13.00	8.20-13.00	8.20-13.00	8.20-13.00	8.20-13.00	kleuterklas
8.20-13.00	8.20-14.45	8.20-13.00	8.20-14.45	8.20-13.00	klas 1 en 2
8.20-14.45	8.20-14.45	8.20-13.00	8.20-14.45	8.20-14.45	klas 3 tm 6

Om 13.00 uur gaan we naar de bso om te lunchen en spelen. Om 14.45 uur halen we de oudere kinderen met z'n allen op en gaan we terug naar de bso.

## Pedagogische opvattingen.

### Individuele benadering

Kinderen geven zelf het tempo van hun ontwikkeling aan, MS probeert hierop in te spelen door goed waar te nemen wat ze aan materiaal of hulp nodig hebben en ze dit aan te bieden. Juist materiaal dat onverwacht is of onbekend kan uitnodigen tot onderzoek en tot nieuw spel. Een grote doos kan ongelooflijk inspirerend zijn, een aantal takjes, kurken en verzamelingen van allerlei vorm en aard; kleine ijzerwaren, flesjes en noem maar op (gevonden in de natuur of op straat). Om inzicht te krijgen in wat een kind nodig heeft om zijn ontwikkeling gaande te houden, is objectieve waarneming een belangrijk element. Het onderscheid tussen de behoefte aan veiligheid van een terugkerend spel, om van daaruit zelfvertrouwen op te bouwen voor een nieuw te nemen stap en anderzijds; het vastzitten in bepaalde spelpatronen, is belangrijk om te herkennen. Het eigen oordeel van de PM'er gevormd door eigen ervaring en opvoeding, mag hierbij niet storen. Als de PM'er ervaart dat een kind vastzit in een bepaald patroon, zal hij in overleg met de ouders proberen het kind te helpen om een goede balans te vinden tussen het zich vertrouwd voelen, en het zetten van een nieuwe stap, op welk gebied van diens ontwikkeling dan ook.

### Voorbeeldgedrag.

Het is belangrijk dat kinderen opgroeien in een situatie waarin de voorwaarden geschapen worden voor een gezonde ontwikkeling. Zo ook op hun BSO. De PM'er vormt een belangrijke voorwaarde voor de ontwikkeling van het kind; door wie hij is, wat hij doet, en hoe hij het kind benadert. Kinderen leren de wereld kennen door datgene wat ze daar ontmoeten zelf na te doen, dat maakt het belang van het bewustzijn van het eigen handelen voor een PM'er enorm groot vanwege de voorbeeldfunctie.

BSO MS wil met respect omgaan met het eigene MS wat zich in een kind wil ontwikkelen. Opvoeding vanuit dit respect vraagt een open, beweeglijke houding, vrij van vastgeroeste dogma's en (voor)oordelen over 'hoe het moet'. Deze houding leidt tot een opvoeding in een kader waarbij aan het kind voornamelijk uitdagingen en kansen wordt geboden, ingebed in duidelijke structuren en grenzen. MS wil de kinderen bezien met een positieve en bevestigende, niet veroordelende blik, en vindt het belangrijk de kinderen positief te benaderen. Negatief gedrag wordt niet als zodanig gezien en hoeft dus ook niet zo bestraft te worden. Kinderen zijn de wereld immers nog aan het ontdekken. Wel bespreken we met de kinderen wat er gebeurt, en we laten zien dat we gewend zijn sommige dingen anders te doen. Bij oudere kinderen probeert MS ze de consequentie van hun gedrag te laten zien. Er is echter een duidelijke grens, die ontstaat als de veiligheid van het kind zelf of een ander kind in het geding is. Ik ben ook alert op pestgedrag en heb daar gesprekjes over met de kinderen. In relatie met anderen leer ik de kinderen om ruimte te nemen, en grenzen te ontmoeten en te leren accepteren. De kleinschaligheid van de groep, en het principe dat ik bijna altijd op de groep sta, maakt het mogelijk elk kind individueel te benaderen om zo te kunnen bieden wat er nodig is. De kleinschaligheid maakt bovendien dat de kinderen niet alleen met mij, maar ook met elkaar een echte relatie op kunnen bouwen. Net als in een gezin leren ze met de ander rekening te houden en op een verantwoorde manier ruimte voor zichzelf te nemen. Ook het feit dat de groep verticaal samengesteld is, d.w.z. niet op leeftijd is ingedeeld, doet een beroep op het vermogen van de kinderen om rekening te houden met elkaars behoeften en mogelijkheden, en leert ze accepteren dat hierdoor ook grenzen ontstaan. Daarnaast kunnen de jongere kinderen van de oudere kinderen leren, worden ze door hen geholpen en is het voor de oudere kinderen soms een verademing om weer even in de wereld van het kleine kind te mogen zijn.

BSO MS ondersteunt kinderen om zowel zelfstandig als sociaal deel te nemen aan een multiculturele samenleving. Elk kind heeft een innerlijke drang om zelfstandig te willen worden, maar het kind heeft ook grenzen nodig. Binnen de kaders van begeleiding en het stellen van enkele regels, kunnen kinderen activiteiten uitvoeren, en leren ze hoe ze hun emoties kunnen uiten, benoemen/verwoorden en ermee om te gaan. Stop, hou op! Als er iets gebeurt wat het ene kind niet wil. Of als het ene kind klaar is met bijvoorbeeld een stuk speelgoed, mag het volgende kind met het stuk speelgoed. Tijdens het spel hebben de kinderen contact met elkaar. Samen met andere kinderen leren ze sociale vaardigheden zoals elkaar helpen, het principe van geven en nemen, contacten met anderen en het maken

van vriendschappen, het hebben van conflicten en oplossingen bedenken, praten in plaats van slaan als je boos bent, elkaar troosten, delen met elkaar, en rekening houden met elkaar. Kinderen krijgen de vrijheid om te ontdekken en ervaren, zolang ze de vrijheid van anderen niet belemmeren en zich aan de regels houden. Op dat moment ben ik er als PM'er om er een kringgesprek aan te wijden. Ik speel in op wat er speelt.

De continuïteit in groepsleiding ziet MS als een essentieel onderdeel van veiligheid voor de kinderen. Betreft het een geplande activiteit, dan worden de ouders de avond vooraf per mail/app op de hoogte gebracht van het uitstapje, en van de aankomsttijd na afloop op de BSO. Ook tijdens vakantiedagen en studiedagen worden de ouders op de hoogte gesteld van de planning. Betreft het een spontane uitstap, dan worden de ouders hiervan per app op de hoogte gesteld.

## ACTIVITEITENAANBOD

### Buiten activiteiten

Een belangrijke pijler bij MS is de natuur; spelen, ontdekken, beleven en leren. Tevens maken we soms ook een uitstapje, naar bijvoorbeeld een museum of bibliotheek. *De wereld in de natuur is in het klein, hoe de grote wereld is.* Hutten bouwen en voor moeilijke constructies staan. Samenwerken en samenbouwen. Planten leren begrijpen en weten wat je wel en wat je niet kunt eten. De beleving van de vier seizoenen is in de natuur het best zichtbaar. De grootste inspiratiebron van elke kunstenaar is de natuur. Voor het buitenspel zijn er ook ballen, springtouwen, touwen om mee te bouwen, stoepkrijt, spelletjes en nog veel meer.

Ik streef ernaar dat de kinderen na schooltijd tenminste 45 minuten tot een klein uur buiten zijn. Buiten kunnen ze de dingen doen die binnen niet kunnen; de natuur in om daar te ontdekken te onderzoeken maar ook fysiek zijn, harde geluiden maken, balspelen, springtouwen, op onderzoek uit gaan en in de zandbak graven. Kortom: zich uitleven met al hun energie.

### Binnen activiteiten

Mocht het weer echt slecht zijn dan blijven we binnen en kunnen we o.a. aan de slag met schilder en tekenmateriaal, klei, wol, een naaidoos, kapla, lego, gereedschap om te timmeren of juist apparaten uit elkaar te halen, en verder schelpen, takjes, steentjes, en ander onbewerkte materialen uit de natuur om creatief mee bezig te zijn. Er zijn poppen, poppenbedjes, een speelkeukentje, kinderboeken, puzzels, spelletjes, auto's. Er is materiaal om hutten te bouwen en er zijn verkleedkleren.

## ZORG VOOR DE KINDEREN

### Voeding

Bij de voeding kiezen we voor kwaliteit, wordt gebruik gemaakt van biologische producten waaraan geen kunstmatige stoffen zijn toegevoegd. We gebruiken bijvoorbeeld liever honing dan suiker, en zelden zoet beleg voor op brood. Indien een kind een speciaal dieet heeft, wordt er met de ouders afgesproken hoe dit vorm krijgt. Zij zorgen bijvoorbeeld voor de voeding als dat gewenst of noodzakelijk is.

### Anti-snoepbeleid.

Er wordt geen snoep gegeven op BSO MS, traktaties door dejarige kinderen bestaan bij voorkeur uit gezonde producten. Er mag geen snoep mee naar MS genomen worden.

### Veiligheid

We gaan uit van het principe 'veiligheid boven alles'. Een kind moet zich niet alleen veilig bij mij voelen, maar moet ook objectief veilig bij mij zijn. Daarom ben ik me bewust van alle handelingen; Wat doe ik, en hoe doe ik het? Dat geldt niet alleen voor 'binnen' met hygiëne, inrichting, voorzichtigheid in de keuken, maar met name ook voor buiten, of tijdens het ophalen van school en het maken van uitstapjes. (zie protocollen)

## Pedagogisch coach.

Pedagogiek en veiligheid zijn belangrijke punten in de opvang. MS dient het beleid ten aanzien van deze punten gedegen te kennen en zal regelmatig door een coach bevraagd worden, tevens heeft de pedagogisch coach een adviserende rol. Ik verwacht dat de pedagogisch medewerker verantwoordelijkheidsgevoel heeft en daar ook naar handelt. Ik zal mezelf op de hoogte houden door informatie over o.a. pedagogiek en veiligheid te bestuderen en ik zal gebruik maken van een pedagogisch coach. De coach van Meneer Sjaak is Sonja van 't Zelfde. Zij zal mij 60 uur per jaar coachen. Aan het begin van een jaar maken we een planning waarin de punten staan die we zullen bespreken.

## Ophalen bij school

Ophalen bij school doet MS in principe met de bakfiets, die buiten school altijd op dezelfde plaats zal staan te wachten. Soms gaan we ook lopend. De bakfiets heeft plaats voor 8 kinderen en één achterop. Meestal zijn er kinderen die zelf kunnen fietsen, dat mag als er een zelfstandigheidsformulier is getekend door de ouders. De kinderen krijgen een veiligheidshesje aan. Ik heb een boekje bij me met de bezetting en telefoonnummers van de ouders.

## Veilig oversteken

Als we met de kinderen lopend ergens naartoe gaan, zal het oversteken volgens onze oversteek-code zijn. we zeggen de code telkens op, zo leren de kinderen de formule van het veilig *links-rechts-links-indien-veilig-dan-samen-meteen-oversteken* vanzelf. Het vervoer van school naar de BSO is een belangrijk moment, beter gezegd: een belangrijk uur. Er is voorbereiding mee gemoeid; een dagelijkse nauwkeurige planning – gemaakt op de avond voorafgaand aan de opvang dag - waarin veiligheidsoverwegingen het handelen bepalen. Welke kinderen haal ik morgen? Hoe is de weersverwachting? Hoe ga ik ze ophalen, lopend of met de bakfiets.

## Veiligheid tijdens ophalen

Ik kijk de veiligheidsgordels en kinderzitjes na. Ik zoek de veiligste in-, en uit-stapplaatsen en oversteek plekken en houd mij aan vaste rituelen. Ik breng alles in kaart en check dagelijks of en hoe het nog beter en veiliger kan. Ik stel mijzelf op de scholen voor aan de leerkrachten, heb oogcontact met hen tijdens het ophalen, zorg voor herkenbaarheid en vastigheid op de ophaalplekken, zodat kinderen weten waar ze aan toe zijn, en ze in rust en vertrouwen kunnen wachten op MS. Zo begint elke BSO-middag.

## Buitenruimte bso Meneer Sjaak.

Aansluitend aan de bso is een groene afgesloten buitenruimte met veel bewegingsruimte. De kinderen mogen daar zelfstandig spelen. Over de risico's worden afspraken met de kinderen gemaakt, de regels worden regelmatig besproken en ook de gevolgen als afspraken niet worden nageleefd. We gaan ook gezamenlijk op pad, ongeveer 300 meter verderop is een groot wijkpark, Merenwijk, te vinden met een kinderboerderij. Rondom de bso is veel te doen en beleven, echter we gaan er ook op uit in de natuur. Leiden en omgeving heeft tal van mooie natuurplekken zoals Leidse Hout, Bos van Bosman, Huigpark, Ankerpark, Katoenpark, plantsoen en het Noorderpark. Als we als groep ergens naar toe gaan zijn er altijd gevaren. Gevaren zoals water bijvoorbeeld vermijden we dan ook zo goed als mogelijk. Onoverzichtelijke plaatsen zullen we niet opzoeken. Een natuurbeleving moet dan ook niet ten koste gaan van de veiligheid, maar de veiligheid moet ook niet ten koste gaan van de ontwikkelingsdrang. Het is het continu inschatten van gevaren en een balans vinden in mogelijkheden. De kinderen krijgen een opvallend hesje aan met een reflecterende streep erop, ook staat op dit hesje mijn telefoonnummer. Als we op pad zijn worden van tevoren de regels besproken en vraag ik aan de kinderen of ze alles begrijpen.

## Protocolen en regels

BSO MS beschikt over alle protocollen, werkinstructies en (huis)regels die wettelijk vereist zijn. Deze informatie geeft het handelingskader aan en zal op gezette tijden worden vernieuwd, uitgebreid of aangepast. Veiligheid zoals gezegd boven alles! Iedereen - ouders en medewerkers - wordt uitgenodigd om een bijdrage te leveren op dit punt, door opbouwende ideeën aan te geven (zie verder protocollen BSO MS). Alle protocollen liggen voor de betrokkenen ter inzage op onze vestiging. Veiligheid en Gezondheid zijn niet alleen essentieel in onze opvang; deze thema's zijn ook landelijk en wettelijk aangescherpt door de nieuwe wet op de kinderopvang (Wet IKK 2018). Het is zo belangrijk en omvangrijk dat MS dit aspect van de BSO in een apart boekwerkje heeft vevat, genaamd **Veiligheid**

**en Gezondheid.** Ook is er o.a. het ziektebeleid waarin staat hoe MS omgaat met zieke kinderen op de BSO. Een ander aspect is hygiëne. Een van deze belangrijke handboeken die MS hanteert is de Hygiëncode van de Brancheorganisatie Kinderopvang. Al ons beleid, en ook ons beleid **Veiligheid en Gezondheid** ligt ter inzage op BSO MS.

### **Meldcode kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag**

Een belangrijk onderdeel van het beleid Veiligheid en Gezondheid is de Meldcode waaraan MS zich gecommitteerd heeft. Uiteraard werkt MS met de nieuwe variant (wettelijk verplicht per 1.1.2019) die beoogt om Veilig Thuis eerder in het proces van vermoedens en signalering als gesprekspartner te betrekken bij de aanpak van grensoverschrijdend gedrag, en die daarnaast ook beoogt om medewerkers in de Kinderopvang zelf handvatten aan te reiken om de situatie af te wegen en de juiste lijn te volgen. MS wil alle medewerkers betrekken bij en vertrouwd maken met deze vernieuwde Meldcode. MS wil een veilige opvang zijn. In alle denkbare opzichten.

## **DE GROEP, DAGSCHEMA, HUISREGELS**

### **Basisgroep**

Met een basisgroep wordt een vaste groep bedoeld. BSO MS heeft één verticale groep, met kinderen van 4-12 a13 jaar. Deze groep heeft een vaste PMer. Het kind komt dus op een vaste groep met een vaste PMer.

Op 1 juli 2024 zijn de kwaliteitseisen voor de buitenschoolse opvang (bso) en de dagopvang gewijzigd.

De bso kan door de wijzigingen meer activiteiten aanbieden, die passen bij de ontwikkeling van de kinderen. In de dagopvang mogen beroepskrachten in opleiding onder voorwaarden een vaste beroeps kracht (vast gezicht) zijn voor kinderen. Deze wijziging heeft als doel werkdruk en rooster problemen door personele krapte te verminderen. Bij MS is echter sprake van een kleinschalige opvang en staat als enige PM 'er Sjaak Poiesz als vaste kracht op de groep. Er is dus maar 1 basisgroep en 1 locatie. Ook tijdens vakanties blijven de kinderen in dezelfde groep en locatie. Dit zorgt voor rust en stabiliteit op de bso.

### **Dagschema**

13.00 u	De kinderen worden van school gehaald.
13.15 u.	Aankomst op de bso, plassen & handen wassen.
13.15-13.45 u.	Lunch.
13.45-14.30 u.	Vrij spel.
14.30-14.45 u.	Naar school, oudere kinderen ophalen.
15.15-15.45 u.	Aankomst bso, plassen, handen wassen en fruit/brood/crackers eten en drinken.
15.45-18.00.	Buiten spelen, vrij spel en ophalen*

*\*Als een kind wordt opgehaald ruimt het zijn speelgoed op voordat het met zijn ouders naar huis gaat*

### **Studiedagen en vakanties**

Tijdens studie/roostervrije dagen en vakanties is de bso de gehele dag open van 8.00-18.00 u.

De studie/roostervrije dagen en de vakantiedagen van Meneer Sjaak worden via een jaaroverzicht kenbaar gemaakt aan de ouders.

Voor kinderen die enkel een contract hebben van 13.00-14.45 u. is er geen opvang tijdens studie(mid)dagen, roostervrije dagen en/of vakanties.



## Algemene huisregels

- Er wordt niet gerookt in en om het gebouw.
- Kinderen krijgen geen snoep mee van huis, als ze jarig (geweest) zijn en op de groep gaan trakteren mogen ze een gezonde traktatie uitdelen.
- Kinderen doen hun jassen en schoenen uit en spelen met sokken/sloffes aan (zeker in de winter)
- Speelgoed mag niet mee naar de BSO i.v.m. veiligheid en het mogelijk zoekraken en kapot-raken ervan.
- Zolang/zodra de ouder(s) aanwezig is/zijn op de groepen is/zijn deze **zelf verantwoordelijk** voor hun eigen kinderen. Dit is een belangrijk punt, met name als de voordeur open- en dichtgaat, en kinderen menen dat ze wel alvast naar de auto/(bak-)fiets van de ouder kunnen lopen, terwijl de ouder nog in gesprek is met MS. Tijdens dat overdracht moment is verhoogde waakzaamheid geboden.
- Als het kind incidenteel later/eerder opgehaald of gebracht zal worden dan normale tijden, vraagt MS de ouder om dit door te geven. Wanneer een ouder de BSO belt en even geen gehoor krijgt wordt de ouder meteen teruggebeld. Apps van ouders worden regelmatig gelezen en beantwoord.
- Kinderen worden alleen aan de ouder(s)/ verzorger(s) meegegeven, tenzij bij MS bekend is dat iemand anders (vermeld persoon) het kind komt halen.
- indien het kind ziek is, een dagje niet komt, of later komt, vragen wij de ouder dit voor 9.30 u. aan MS door te geven zodat de planning nog op tijd kan worden aangepast.
- Als ouder(s)/verzorger(s) niet op hun gebruikelijke telefoonnummer te bereiken zijn maak ik indien nodig gebruik van de noodnummers die de ouders hebben opgegeven.

## PM'er -kind-getalsverhouding: de BKR

Bij MS zijn er per dag maximaal 11 kinderen, die onder zijn hoede vallen.

## Diploma/VOG

MS beschikt over een voor de werkzaamheden passende beroepskwalificatie in overeenstemming met de CAO Kinderopvang. Tevens is MS in het bezit van een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG). Inzet en begeleiding van invalkrachten moeten ook in het bezit zijn van een geldige verklaring omtrent gedrag. De houder doet naast het kinderwerk ook het management en de administratie van de BSO.

## PLAATSINGSBELEID

### Aanmelding

Aanmelden kan door een mail te sturen naar meneer Sjaak. Na inschrijving komt het kind op de wachtlijst te staan. Zodra er een plaats vrij komt neemt MS contact op. Plaatsing geschiedt op volgorde van inschrijvingsdatum. Er worden wen-afspraken-op-maat gemaakt die het kind volgen. In overleg met de ouders worden de plaatsingsdagen en de ingangsdatum vastgesteld.

### Uurtarief

Het uurtarief voor 2026 is €10,25

Meneer Sjaak staat ingeschreven in het landelijk register kinderopvang ( lrk nummer 109632242), waardoor ouders mogelijk recht hebben op kinderopvangtoeslag.

<https://www.belastingdienst.nl/rekenhulpen/toeslagen/>

### Scholen

MS volgt het rooster van de Vrije School Mareland in Leiden. Tijdens vakanties en op studiedagen van deze school zijn we geopend van 8.00 –18.00 u.

### Kennismaken

Als het kind geplaatst is op onze BSO worden de ouders/verzorgers plus kind uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek. Tijdens dit gesprek worden zij geïnformeerd over het algemeen beleid van de BSO. Ook vertellen de ouders over hun kind(-eren). Er worden praktische afspraken gemaakt om het kind te laten wennen voordat de feitelijke opvang begint.

## Wenperiode

De eerste dag gaat, indien nodig, de ouder met het kind vanuit school mee naar de opvang. Daarna wordt het kind, als het goed gaat, opgehaald van school. MS is in alles kind-volgend dus ook in het wennen. Mocht het voor het kind nog wat moeilijk zijn dan kijk ik met ouders naar een fijne oplossing voor het kind.

## Openingstijden

Meneer Sjaak is 47 weken per jaar geopend; tijdens schooldagen van 13:00 tot 18:00 uur of van 14:45 tot 18:00 uur Tijdens studiedagen/roostervrije dagen en vakantieweken van school van 8.00 tot 18.00 uur.

Meneer Sjaak is gesloten tijdens de meivakantie één week, de zomervakantie drie weken en tussen kerst + oud & nieuw, gedurende deze 5 weken hoeven ouders niet te betalen. Dit is reeds verrekend in het jaarbedrag.

Tijdens de landelijke officiële vrije dagen en de dag dat drie oktober wordt gevierd is Meneer Sjaak gesloten, deze dagen worden wel berekend.

## Extra BSO-uren

Uw kinderen kunnen extra dagdelen naar de BSO komen als er plaats is op de betreffende groep. Het is wel noodzakelijk dat u dit van tevoren afstemt met MS. Extra uren worden de eerst aankomende maand verrekend. Annuleringen dient u minimaal 48 uur van tevoren door te geven anders worden de *extra geboekte* dagdelen wel gefactureerd. BSO MS is gebonden aan een maximum groepsgrootte van 11 kinderen per dag, wisselen naar een andere datum is alleen mogelijk als MS nog plaats heeft, en als het logistiek op de gewenste dag haalbaar is.

## DE VIER OPVOEDDOELEN

Het pedagogisch beleid van MS is gebaseerd op de vier pedagogische basisdoelen die in de wet Kinderopvang zijn omschreven. Deze doelen zijn erop gericht om kinderen het volgende aan te bieden:

1. Een gevoel van (sociaal) emotionele veiligheid.
2. Gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke vaardigheden.
3. Gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale vaardigheden.
4. De kans om zich waarden en normen van de samenleving eigen te maken.

### 1. EMOTIONELE EN FYSIEKE VEILIGHEID BIEDEN

De kinderen komen uit de klas. Vaak staat hun ouder daar in de gang, maar vandaag is het weer MS dag! Dat is soms moeilijk als je nog klein bent. Je wilt wel graag 'opgevangen' worden maar het liefst door je eigen moeder/vader. Je wilt je ontspannen voelen, je thuis voelen, je vrij voelen, doen zoals je bent op dat moment, en doen waar je zin in hebt! Veilig voelen, niets hoeven... MS begrijpt dat. MS (of een inval van Meneer Sjaak) staat te wachten. Ik begroet ze, de kinderen herkennen mij meteen en weten hoe de middag verder zal verlopen. Ik help met het zoeken naar de spullen, soms is een kind aan het dromen en zal ik ze daar waar nodig helpen met de jas en schoenen aan doen. We praten wat, vertellen wat, en luisteren naar wat er speelt. Op de BSO gekomen gaan we altijd de jassen ophangen en de laarzen of schoenen op de mat uitdoen dan plassen & handen wassen. Er heerst een huiselijke-sfeer. Er is onderling herkenning, ieder kind is van harte welkom en ervaart dat ook zo. Niemand wordt over het hoofd gezien, drukte wordt sussend gekalmeerd, kleine probleempjes worden opgemerkt en verholpen. Er wordt bij het naar de wc gaan tactvol verschoond of afgeveegd (als dat nodig moet zijn), en het kind ervaart - al met al - een huiselijke ontvangst. En dat blijft de hele middag zo. Het feest der herkenning. Soms is er een onaardigheid tussen de kinderen onderling, of iets anders waar we iets van zeggen, en wat we bespreken, maar daarna is het weer als vanouds, en elke dag wordt - vanuit het kind - met een handgeven afgesloten. Voor ons is er niets mooiers dan een kind te zien spelen en plezier te zien hebben, blij weer te zien terugkomen bij de volgende gelegenheid. Van hem of haar de eerste welgemeende lach in ontvangst te nemen, zij het ten afscheid of ter begroeting. Zoiets zegt ons veel, en zo willen we het houden. Dat betekent dat de kinderen zich fysiek en emotioneel veilig voelen en dat ze daardoor vrij hun gang kunnen gaan en bij ons naar hartenlust kunnen spelen. Kortom: MS zorgt voor een positieve sfeer, laat de kinderen vertellen over hun belevenissen en meedenken over/ initiatieven ontplooiën voor de middag. Er is evenwicht tussen vrij en begeleid spel. Het vaste ritme (aankomstritueel, samen tafelen, binnen spelen, buiten

spelen, opruimen, voorgelezen worden) duidelijkheid over het plan en de regels, en de natuurlijkheid waarmee dat gaat, dragen bij aan de veiligheid en aan het vertrouwde gevoel dat de kinderen nodig hebben. De houding van Meneer Sjaak is de kinderen verder te begeleiden vanuit waar ze al zijn. MS zijn ervaring is dat kinderen dat fijn vinden en dat ze zich gezien voelen.

Bij groepsspelen is de sturende rol van MS van belang; het bevordert het goede verloop van het spel en draagt bij aan het gevoel van veiligheid van de kinderen. De aandacht van MS is tevens verdeeld over alle kinderen. De interactievaardigheden geven aan hoe MS wil dat er gehandeld wordt en hoe er gesproken wordt naar het kind toe. De interactievaardigheden horen bij alle doelen.

### **INTERACTIE-VAARDIGHEID: SENSITIEVE VAARDIGHEID**

Ik volg het initiatief van het kind tijdens de interactie die ik met ze heb. Ik maak contact met alle kinderen van mijn groep door ze aan te kijken. Ik geef kinderen een veilig gevoel wanneer zij daar behoefte aan hebben. Ik heb aandacht voor de signalen van alle kinderen. Ik laat merken dat ik de signalen van kinderen zie of hoor. Ik reageer op het juiste moment op de signalen van de kinderen. Ik help kinderen bij het uiten en verwoorden van hun gevoelens. Ik ga door op de inhoud van wat het kind zegt; Wat zeg je?

- Ik noem kinderen bij de naam
- Ik verwoord de gevoelens van de kinderen
- Ik verwoord wat het kind ervaart of bedoelt
- Ik stel de kinderen op hun gemak (bijvoorbeeld met complimenten)
- Ik vraag naar de gevoelens en gedachten van kinderen
- Ik verwoord mijn eigen gevoelens
- Ik benoem dat ik het fijn vind om de kinderen te zien
- Ik spreek op een vriendelijke toon
- Ik laat merken dat ik luister (verbaal en non-verbaal)
- Ik gebruik 'kleine' woorden zoals: maar, toch, even. Ik gebruik vriendelijke zinsconstructies (zullen we samen...? Wil je soms...?)
- Ik spreek met en niet tegen de kinderen
- Ik maak oogcontact tijdens het spreken, praten en uitleggen
- Ik benut zoveel mogelijk situaties om in gesprek te gaan met kinderen ('kansen grijpen')
- Ik moedig kinderen aan om zelf te praten
- Ik ga door op wat kinderen zeggen

Ik sluit aan bij het taalniveau van verschillende kinderen. Kinderen die het aankunnen zet ik aan tot hoger niveau taalgebruik (redeneren, vergelijken)

- Ik voer gesprekjes met kinderen (dialoog)
- Ik benoem wat ik zie en doe
- Ik benoem wat kinderen zien en doen
- Ik verwoord gedachten en gevoelens van kinderen
- Ik vul aan wat kinderen zeggen met extra informatie
- Ik herhaal wat het kind zegt in de correcte bewoording
- Ik vul uitingen van kinderen aan met extra inhoudswoord

## 2. PERSOONLIJKE COMPETENTIE

### Fysieke ontwikkeling

In de periode van 0 tot 7 jaar staat de lichamelijke ontwikkeling van het kind centraal; de groei en de motoriek. Door veel te spelen en te bewegen, binnen en buiten, en door een regelmatige dag indeling, spel liedjes en een opgewekte sfeer wordt het kind 'baas in eigen lichaam'. Het fysieke lichaam vormt de basis voor het kunnen tot bloei komen van de eigen individualiteit, waarmee een kind later zijn of haar waardevolle bijdrage tot de wereld kan leveren. MS scheidt de voorwaarden voor deze fysieke ontwikkeling en nodigt de kinderen ertoe uit. Er is voldoende ruimte om binnen en buiten (in de speeltuin, maar ook in natuurgebieden in Leiden) te bewegen, en zo kunnen de kinderen in een vertrouwde sfeer op ontdekkingstocht gaan.

### Zintuiglijke ontwikkeling

Kinderen leven met volle overgave in de hen omringende wereld. Zij gaan nog helemaal op in hun zintuiglijke indrukken. Een heel jong kind is bijna een en al zintuig en staat open voor de wereld en alles wat zich daar afspeelt. We zijn ons bewust van openheid en van het feit dat er geen bescherming is tegen allerlei prikkels en hebben daarom bijzondere aandacht voor de omgeving waarin het kind vertoeft. Inrichting en speelgoed worden zorgvuldig gekozen; materialen, kleuren en geluiden zijn van groot belang. De kleuren die gebruikt worden zijn zacht, natuurlijk en rustig van tint. Van felle kleuren kunnen kinderen overprikkeld en dus onrustig raken. Met audio/visuele apparatuur wordt met grote terughoudendheid omgegaan. Geen televisie of filmpjes of beeldschermen.

### Creativiteit

MS wil de kinderen graag veel ruimte bieden om hun eigen creativiteit te ontdekken. De materialen die worden aangeboden en het speelgoed laten veel ruimte voor de eigen fantasie. Zo zijn er lappen die kunnen dienen als prinsessenjurken, maar die ook een hut kunnen vormen als hij over tafel gelegd wordt of over een daarvoor geschikt houten rek. Met de kinderen die daaraan toe zijn, worden bij voorkeur met materiaal uit de natuur eenvoudige knutselwerken gemaakt, passend bij het seizoen. Ook wordt er veel bij mij geschilderd en getekend. Hierbij gaat het vooral om het vanuit plezier en inspiratie maken en doen, en niet om prestatie. Er wordt echter wel met respect omgesprongen met elk kunstwerk. Ik bied volwaardig kunstschilder-materiaal aan en leer de kinderen bijvoorbeeld hoe ze kleuren kunnen mengen. Voor het schilderwerk wordt bij MS een aparte schilderhoek ingericht. Respect voor autonomie.

- Ik stimuleer kinderen om zoveel mogelijk zelf te doen
- Ik ben geduldig en volg het tempo van het kind
- Ik waardeer de ideeën en oplossingen van kinderen
- Ik laat kinderen dingen op hun eigen manier doen
- Ik laat kinderen zelf ontdekken
- Ik waardeer alle kinderen om wie zij zijn
- Ik bied kinderen de gelegenheid om zelf te kiezen
- Ik stimuleer kinderen om zelf plannen te maken en deze uit te voeren
- Ik verwoord gevoelens en gedachten van kinderen, los van mijn eigen perspectief
- Ik laat de kinderen merken dat ik ze ken door individuele kenmerken te benoemen
- Ik benoem de talenten van kinderen
- Ik vraag kinderen mee te denken over plannen, oplossingen, activiteiten
- Ik ga met kinderen in gesprek over een situatie (activiteiten, probleem, wens)
- Ik maak contact en benoem wat ik ga doen voordat ik een kind aanraak
- Ik praat met en niet tegen de kinderen
- Ik laat merken dat ik luister
- Ik maak oogcontact tijdens het spreken

### Ontwikkelingsstimulering

- Ik benut spel voor de stimulering van de ontwikkeling van kinderen
- Ik benut de inrichting van de ruimte om de kinderen iets nieuws te laten ontdekken
- Ik kies voor spel materiaal waarmee ik focus kan aanbrengen in de activiteiten van kinderen
- Ik speel mee tijdens rollen- en fantasiespel om verdieping aan te brengen in het spel
- Ik maak gebruik van kansen die zich voordoen tijdens routines om ongepland aan ontwikkeling bij te dragen
- Ik zorg voor stimulering op de gebieden: taal, rekenen, sociale en emotionele ontwikkeling en zintuigelijke waarneming en motoriek
- Ik daag de kinderen uit om problemen op te lossen
- Ik lees voor in kleine groepjes
- Ik vraag kinderen naar hun eigen oplossing voor een probleem
- Ik vraag me hardop dingen af
- Ik bied een rijk taalaanbod (benoemen, uitleggen, voorbeelden geven, woorden uitleggen)
- Ik stel prikkelende vragen (open vragen, ontdekvragen, vragen met 'hoe', 'wat', 'waarom', 'zou het kunnen dat....?' 'wat zou er gebeuren als?')
- Ik doe prikkelende beweringen (jouw laarzen passen mij vast ook wel)
- Ik geef adequate feedback (helpen verwoorden, aanvullen, herhalen, doorvragen)
- Ik spreek correct en verstaanbaar
- Ik spreek gevarieerd (verschillende soorten zinnen, vragen, woorden)
- Ik noem het kind bij de naam
- Ik maak oogcontact tijdens het spreken

### 3. SOCIALE COMPETENTIE

Samen verzorgen MS en de kinderen het huis en de eettafel en maken ze het mooi en gezellig. Kinderen worden in hun eigenheid geaccepteerd en krijgen ruimte om zelf en samen op ontdekkingsreis te gaan. Door het samen zijn en samen spelen tot fijne momenten te maken beleeft men plezier aan de dag. Behulpzaam zijn en rekening houden met elkaar zijn belangrijk. De kinderen mogen elkaar water inschenken en broodjes uitdelen. MS zal in alle opzichten het goede voorbeeld geven en waar nodig de kinderen helpen. MS leert de kinderen ook allerlei positief sociaal gedrag: naar elkaar luisteren, materialen met elkaar delen, samen spelen, samenwerken aan een taak, elkaar helpen, de leiding nemen, samen beslissen en samen een gesprek voeren. Negatieve interacties – schelden, slaan of de baas spelen – worden bijgestuurd. MS bemiddelt waar nodig zodat de kinderen weer 'met elkaar verder kunnen'. MS is in het bijzonder gericht op kinderen die zichzelf isoleren of uitgesloten worden door de andere kinderen. MS helpt hen om toch contacten te maken. Kinderen die nieuw zijn in de groep krijgen ook extra ondersteuning. MS koppelt hen bewust aan enkele andere kinderen. MS draagt bij aan positieve groepsprocessen. Zijn die tot stand gekomen dan kan MS zich terugtrekken.

#### Begeleiden van interacties

- Ik merk interacties tussen kinderen op
- Ik reageer positief op (spontaan) positief contact tussen kinderen
- Ik creëer situaties waarin kinderen samen spelen, delen, elkaar helpen of samen een plan maken
- Ik begeleid conflicten met het doel kinderen zelf weer op weg te helpen
- Ik benoem positieve interacties tussen kinderen
- Ik benoem samenwerking tussen kinderen (goede afspraken gemaakt)
- Ik verwoord (gevolgen van) gedrag, gevoelens en gedachten van kinderen Bij ruzie bespreek ik met kinderen wat er gebeurde en zoek samen met hen naar een oplossing
- Ik benoem gedrag en gevolgen van gedrag (positief en negatief)
- Ik bescherm beurten van kinderen en speel beurten door
- Ik stimuleer gesprekjes tussen kinderen (kinderen praten niet alleen met mij)

## Respect voor de mensen en de wereld om ons heen

MS streeft ernaar om een klimaat te scheppen dat hoort bij een warm liefdevolle kleinschalige BSO, waarin een duidelijke structuur een houvast vormt voor de kinderen, opdat ze zich veilig voelen. De kinderen worden op een positieve manier benaderd en MS werkt vanuit respect voor de mensen, dieren, natuur en voor de dingen om hen heen. Een duidelijk dagritme en indeling van het jaar (seizoensfeesten). Het is van belang dat kinderen in deze periode ervaren dat het leven goed is. Dat het klopt zoals we de dingen gewend zijn te doen en dat we ze ook zo doen. Als kinderen merken dat de dag verloopt zoals ze verwachten kunnen ze ontspannen en hun krachten aanwenden voor hun eigen ontwikkeling. De structuur van de dag kenmerkt zich door momenten van activiteit afgewisseld met momenten van rust. Kinderen herkennen deze momenten zodat ze weten wat er staat te gebeuren, dat geeft veiligheid en vertrouwen. Jaarfeesten, zoals Michael, Sint-Maarten, Advent, Sint-Nicolaas, (Sint Lucia), Kerstmis, Driekoningen, Maria Lichtmis, Palmpasen, Pinksteren, en Sint Jan brengen ritme in het jaar en zijn leidraad voor muzikale en creatieve activiteiten met de kinderen. Door het meebeleven van het ritme van de jaarfeesten en seizoenen krijgt het jaar contour; het is niet slechts het voortschrijden van de tijd maar een beweging die aan het jaar zin en inhoud geeft. Ieder jaarfeest en de tijd eromheen heeft zijn eigen karakter en liedjes. Waar mogelijk bied ik de kinderen ruimte om hiermee iets te doen, en spontane uitbarstingen in gezang (geleerd op school) zijn hiervan niet zelden het gevolg.

## 4.OVERDRACHT VAN NORMEN EN WAARDEN

Belangrijk is het om waarden en normen voor te leven. Het gedrag en de morele kwaliteit van de PM'er is van essentieel belang. Als de omgeving 'goed' is, zal het identificatieproces optimaal op gang komen. De drang tot nabootsing, die elke kleuter eigen is werkt ook hier positief uit op het kind. Consequenties van het eigen handelen op anderen Kleine kinderen hebben nog geen moraliteit. Ze denken vanuit zichzelf en hebben nog geen inlevingsvermogen. Hun gedrag is daarom per definitie niet slecht of fout, ze proberen gewoon dingen uit, geleid door hun eigen waarnemingen en gevoelens. Dit dient in eerste instantie gerespecteerd en serieus genomen te worden wat ook betekent dat er ruimte voor moet zijn. Langzamerhand moet het kind leren dat zijn handelen consequenties heeft voor anderen en dat de ruimte die het kind voor zichzelf claimt de ruimte voor iemand anders kan beperken. Vanuit dit besef kan het kind met behulp van MS leren rekening te houden met een ander, en gaat het de zin van regels en afspraken beter begrijpen. Waarden en normen die passen bij de leeftijd en het individuele kind.

*"Een tweejarige heeft bijvoorbeeld sterk de behoefte uitdrukking te geven aan haar individualiteit en een duidelijk onderscheid te maken tussen wat wel en niet van haar is. Ze wil haar speelgoed niet met anderen delen. Als de opvoeders in staat zijn deze behoefte van het kind te respecteren, zal het kind uiteindelijk meer inlevingsvermogen ontwikkelen dat nodig is om echt vanuit zichzelf met anderen te delen. Deze vaardigheid manifesteert zich van nature meestal als kinderen ongeveer zes jaar zijn. Hoeveel kinderen mogen in onze samenleving tot hun zesde jaar 'egoïstisch' zijn?"*

Uiteraard moet er gedeeld worden in de groep kinderen en moet elk kind leren rekening houden met de anderen kinderen. Maar dit kan ook doordat MS duidelijke grenzen stelt en af en toe rustig ingrijpt zonder een zwaar moreel beroep te doen op de jongste kinderen. En, tenslotte, moeten waarden en normen gerelateerd worden aan het individuele kind. Waar het ene kind juist moet leren om zich wat in te houden, zou het andere kind gestimuleerd moeten worden om meer ruimte te nemen en op de voorgrond te treden. Van MS vraagt dit om aan de ene kant een duidelijk en consistent systeem van waarden en normen. Alleen dan kan hij herkenbaar gedrag en moraliteit vertonen die de kinderen de kans op nabootsing geeft. Aan de andere kant zal hij altijd oog willen houden voor het unieke kind, en voor het unieke moment in zijn/haar ontwikkeling. Structureren en grenzen stellen: overbrengen van waarden/normen

Wat doe je?

- Ik bied structuur door een vast en herkenbaar dagritme te hanteren
  - Ik overleg met de kinderen over activiteiten en bespreek wat ze gaan doen
  - Ik maak duidelijk wat de bedoeling is van een activiteit
  - Ik heb extra aandacht voor het bieden van structuur aan nieuwe kinderen
  - Ik hanteer grenzen tijdig (voordat het mis gaat)
  - Ik pas rituelen en routines toe op de groep Ik zie erop toe dat de regels en afspraken nageleefd worden
  - Ik bespreek met de kinderen wat we gaan doen en wanneer
  - Ik benoem wat de regels en afspraken zijn die gelden op de groep (bij het naar buiten gaan)
  - Ik leg uit waarom de regels en afspraken er zijn
- 
- Ik benoem gewenst gedrag
  - Ik benoem de volgorde van de activiteiten (wat gaan we eerst doen en wat daarna)

## HULP EN KLACHTENPROCEDURE

### Mentor

MS is mentor van elk kind. MS is ook diegene die het meest direct betrokken is bij het kind. Er is periodiek overleg tussen mentor en ouder. Veelal zal er een korte overdracht zijn bij het ophaalmoment. Mocht daarnaast aanleiding zijn voor een tussentijds gesprek (los van de vaste contactmomenten) zal ik daar zeker tijd voor maken.

### Hulp bij ontwikkelingsproblemen

MS houdt de ontwikkeling van ieder kind in de gaten. Mocht er een zorg zijn omtrent een kind, bespreek ik het uiteraard eerst met de ouders. MS kan zijn pedagogisch coach om advies vragen en eventueel vervolgstappen voorstellen en ouders verwijzen naar relevante zorg instanties.

### Klachtenprocedure

Interne klachtenprocedure:

Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid, kan het altijd voorkomen dat een ouder een klacht heeft. We staan open voor feedback, en bespreken deze klacht het liefst direct met de ouder zelf om tot een oplossing te komen.

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager en een omschrijving van de klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking.

Behandeling klacht:

Meneer Sjaak draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

Meneer Sjaak bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht van de ouder.

Meneer Sjaak houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de klacht.

De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt Meneer Sjaak de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Als we er met de ouder niet uitkomen verwijzen we de ouder naar de externe klachtenprocedure.

Externe klachtenprocedure:

Als we er met de ouder via de interne klachtenprocedure niet uitkomen, dan kan de ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang en in het uiterste geval met de Geschillencommissie Kinderopvang. Meer informatie hierover kan de ouder vinden op:

**Klachtenloket kinderopvang:**

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

Op werkdagen van 9.00 – 17.00 uur via telefoonnummer 0900-1877.

**Geschillencommissie kinderopvang:**

met deze formele stap wordt de klacht een geschil genoemd, het geschil kan aangemeld worden bij de

**Geschillencommissie:**

postadres: Postbus 90600, 2509LP Den Haag

telefoon: 070-3105310 (bereikbaar op werkdagen van 9.00 – 17.00 uur.

Zie voor het reglement van de Geschillencommissie:

[www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf)

**Stappenplan klachtenprocedure**

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

**Stap 1:** Klacht schriftelijk indienen en vervolgens bespreken met Meneer Sjaak. Als partijen er niet uitkomen naar stap 2.

**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 kinderopvangorganisatie doorlopen.

*“Spelen is een bezigheid die men niet ernstig genoeg kan nemen”.*