



## **INFORMATIEBROCHURE**

### **Algemeen**

## **INHOUDSOPGAVE**

VOORWOORD	2
1. ALGEMENE INFORMATIE BSO NESSIE KIDZ	3
2. INSCHRIJVING EN PLAATSING VOOR BUITENSCHOOLSE OPVANG (BSO) NESSIE KIDZ	4
3. BETALING BSO NESSIE KIDZ	5
4. BUITENSCHOOLSE BSO Nessie Kidz	6
5. REGELS EN AFSPRAKEN	9
6. SLUITINSDAGEN BSO NESSIE KIDZ 2020	11
7. UURTARIEF 202020	11
8. OUDERCOMMISSIE	11
9. KLACHTENPROCEDURE	12
10.INTERCUTUREEL WERKEN	14
11.ZIEKTEBELEID	15
12.PEDAGOGISCHE UITGANGSPUNTEN	16
13.SAMENVATTING PEDAGOGISCH BELEID	17
14.TOT SLOT	18

## VOORWOORD

In dit informatieboekje vindt u praktische informatie over de dagelijkse gang van zaken bij de buitenschoolse opvang. Zodat u weet wat de afspraken zijn die voor het starten van de opvang, tijdens de opvang, voor het wijzigen van de opvang en het beëindigen van de opvangplaats van uw kind belangrijk zijn. Verder kunt u op de website [www.bsonessiekidz.nl](http://www.bsonessiekidz.nl) meer informatie vinden over bijvoorbeeld het beleid, producten en prijzen van BSO Nessie Kidz.

Indien u besluit om gebruik te gaan maken van de opvang van BSO Nessie Kidz, wordt u uitgenodigd voor een intakegesprek door de locatiemanager of de pedagogisch medewerker van de groep waar uw kind geplaatst wordt. Veel onderwerpen in dit informatieboekje worden toegelicht tijdens dit gesprek. Uiteraard kunt u tijdens het gesprek alle vragen stellen die u heeft.

Wij wensen u veel leesplezier en heeft u nog vragen, neem dan contact met ons op.

Lees ook onze pedagogische beleidsplan.

Het team van BSO Nessie Kidz heet u als ouder, en uiteraard uw kind, van harte welkom.

## 1. ALGEMENE INFORMATIE BSO NESSIE KIDZ

BSO Nessie Kidz streeft naar een kwalitatief goede kinderopvang vanuit een financieel gezonde organisatie met gemotiveerd personeel voor tevreden klanten.

Hier treft u algemene informatie aan over onze kinderopvang soorten en locaties, over onze werkwijze en regels.

### Hoofdlocatie **BSO Nessie Kidz**

Sam van Houtenstraat 15, 1067 JA Amsterdam

Tel.nr.: 06-16596858

Locatiemanager: Nesma El Masri

Maximaal 30 kinderen van 4 tot 13 jaar met 3 pedagogisch medewerkers.

### Locatie **BSO Nessie Kidz** in pandig bij de PJ Troelstraschool

Dr. H. Colijnstraat 2, 1067 CG Amsterdam

Tel.nr.: 06-16596858

Locatiemanager: Nesma El Masri

Maximaal 30 kinderen van 4 tot 13 jaar verdeeld over 2 groepen met 4 pedagogisch medewerkers

## **2. INSCHRIJVING EN PLAATSING VOOR BUITENSCHOOELSE OPVANG (BSO) BIJ BSO NESSIE KIDZ**

Voor inschrijving, vragen en informatie over onze opvangsoorten kunt u terecht bij het kantoor van BSO Nessie Kidz. Belt u even en we maken een afspraak.

### **Inschrijven:**

Inschrijven voor de BSO kan vanaf het moment dat uw kind 2 jaar is.

### **Plaatsing:**

Zodra er een plaats beschikbaar is, nemen wij met u contact op. Er wordt voor u een contract gemaakt met prijsopgave. Eventueel kunt u geholpen worden met de aanvraag Belastingtoeslag Kinderopvang en bij uw aanvraag bij het DWI. Heeft u (en uw partner) het contract getekend dan ontstaan er wederzijdse verplichtingen en worden de algemene voorwaarden van BSO Nessie Kidz van kracht.

Een kind kan op een willekeurige dag van de maand geplaatst worden. De leidinggevende van de groep waar uw kind wordt geplaatst nodigt u uit voor het kennismakingsgesprek. Zij vertelt u over de gang van zaken op de groep, leidt u rond op de groep en maakt met u een afspraak over de wen periode. U informeert de pedagogisch medewerker over de bijzonderheden van uw kind.

### **Een plaatsing annuleren:**

Een getekend contract kunt u nog voor de ingangsdatum annuleren. Annuleert u ruim 1 maand voor de ingangsdatum van de plaatsing, dan bent u geen annuleringskosten verschuldigd. Indien u echter annuleert korter dan 1 maand voor de ingangsdatum, bedragen de annuleringskosten 50 % van het overeengekomen maandtarief.

### **Het beëindigen van het contract:**

Houd rekening met een opzegtermijn van 1 maand en het feit dat wijzigingen op een willekeurige dag in de maand ingaan. Een opzegging dient altijd schriftelijk te worden doorgegeven.

### **Wilt u een plaatsing wijzigen?**

Via de mail kunt u verzoeken het aantal dagen of de opvangdagen te veranderen. Als de wijziging van dagen op korte termijn niet kan, wordt uw verzoek op de interne wachtlijst geplaatst. Gaat de wijziging in, dan krijgt u met deze ingangsdatum een nieuw contract. Als u dag of dagen wilt minderen, houd dan rekening met een opzegtermijn van 1 maand!

### **Extra dagen / Ruildagen**

BSO Nessie Kidz biedt de mogelijkheid incidenteel en tegen betaling extra opvang af te nemen, mits dit op de groep mogelijk is. Er is ook een mogelijkheid om dagen te ruilen. Het ruilen van dagen betekent het inwisselen van een vaste opvang dag voor een andere (niet opvang)-dag, zonder extra kosten.

Hier zijn wel enkele voorwaarden aan:

Ruildagen kunnen minimaal 2 weken van te voren worden aangevraagd, de vaste- en de gewenste ruil dag vallen binnen 2 weken na elkaar. Bij dit alles houden wij ons strikt aan de beroepskracht-kind ratio 1 op 10.

### **Beroepskracht/kind- ratio:**

Volgens de Beleidsregels kwaliteit (GGD) geldt voor groepen met kinderen van dezelfde leeftijd:

Kinderen van 4-12 jaar: maximaal 10 kinderen per PMer en een maximale groeps grootte van 20 kinderen 20 kinderen.

Kinderen van 8-12 jaar: maximaal 10 kinderen per PMer en een maximale groeps grootte van 30 kinderen (onder voorwaarde dat er een achterwacht aanwezig is die zich met de kinderen bezig houdt). Uiteraard wordt er bij de groeps grootte ook rekening gehouden met het aantal 2m.

### **3. BETALING BSO Nessie Kidz**

De prijzen bij BSO Nessie Kidz inclusief voeding en drinken.

Sinds 1 januari 2005 is de Wet Kinderopvang van kracht. Volgens de wet betalen de overheid, de werkgever en ouders ieder een deel van de kosten kinderopvang. Het deel wat de overheid betaalt, de kinderopvangtoeslag, wordt betaald door de Belastingdienst. Door deze vergoeding betaalt u zelf slechts een deel van de kosten kinderopvang. Om in aanmerking te komen voor de kinderopvangtoeslag moet de ouder en de eventuele partner beiden inkomen uit arbeid hebben of behoren tot een bijzondere doelgroep.

Als u tot een bijzondere doelgroep behoort (bv. als u een re-integratietraject, studie of inburgeringstraject) volgt, dan betaalt DWI een bijdrage in de kosten van de kinderopvang. Om te kijken of u tot een bijzondere doelgroep behoort, kunt u kijken op [www.szw.nl](http://www.szw.nl).

Wilt u weten of en in welke mate u in aanmerking komt voor kinderopvangtoeslag, kijkt u dan op de website van de Belastingdienst, [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl) of bel naar de Belastingdienst 0800- 0543.

Betaling geschiedt 1x per maand en niet langer dan 1 maand vooruit. U ontvangt elke maand een factuur voor het volledige contract. Deze factuur (of uw eigen bijdrage) dient u binnen 2 weken te betalen onder vermelding van het factuurnummer.

Blijft u in gebreke met de betaling (2 maanden achterstand), dan wordt het contract per direct opgezegd. Dit gebeurt per aangetekende brief en door persoonlijke aanzegging. U dient wel rekening te houden met het feit dat u als nog 1 maand opzegtermijn moet doorbetalen.

#### 4. BUITENSCHOOLSE OPVANG BSO NESSIE KIDZ

##### Algemeen:

##### *Openingstijden:*

De opvang is 5 dagen in de week open. Maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag tussen 14.00 en 18.30 uur. De hoofdlocatie is op woensdag open tussen 12:00 en 18:30 uur. Op Adv-dagen en in de schoolvakanties van 7.30 tot 18.30 uur.

##### *Kinderen:*

De kinderen worden door de vaste pedagogisch medewerkers of ophaaldienst van de scholen gehaald en naar de opvang gebracht. Voor elke locatie geldt: elke 10 kinderen zijn toegewezen aan een vaste pedagogisch medewerker (mentor). De mentor weet welke kinderen onder haar/hem vallen. De kinderen weten ook wie de mentor is, door wie ze worden opgehaald. Alle leerkrachten van de scholen hebben maandlijsten waar de namen van de kinderen op staan die door BSO Nessie Kidz worden opgehaald. Met de basisscholen is de afspraak gemaakt dat de kinderen die naar onze buitenschoolse opvang gaan, als eerste de klas mogen verlaten.

De buitenschoolse opvang biedt de kinderen, een prettig 'huisklimaat' waar zij buiten de schooltijden kunnen verblijven. De kinderen groeien er samen onder deskundige leiding met andere kinderen van verschillende leeftijden op. De kinderen kunnen samen spelen, maar ook leren om te delen, te leren om gaan met regeltjes. Vooral willen wij de kinderen de kans geven om zichzelf te ontplooiën in een prettige sfeer, waar tijd en aandacht is voor ieder kind.

Wij hebben de groepen zo knus en toch uitdagend mogelijk gemaakt. Kinderen kunnen vrij spelen, maar naast het spelen willen wij de kinderen ook verder op weg helpen. Wij werken met thema's die meestal door de kinderen worden bedacht. Dit zijn vaak thema's rond de voor hen bekende dingen zoals de feesten, jaargetijden, dagelijkse dingen als boodschappen doen, met geld omgaan, ziek zijn, dieren enz.

Wij willen zoveel mogelijk de kinderen in hun sociaal-emotionele, lichamelijke en zintuiglijke ontwikkeling stimuleren.

De kinderen kunnen spelen in de volgende speelhoeken:

- *Chill out*, gezellige huiskamerhoek waar de kinderen tot rust kunnen komen met een boekje of naar muziek kunnen luisteren.
- *Building en beads*, een uitdagende bouw hoek waar de kinderen met lego en duplo kunnen bouwen, met strijkkralen aan de slag kunnen en ook kan hier met de autootjes en vliegtuigjes worden gespeeld.
- *Fashionspot*, hier kunnen de kinderen zich verkleden.
- *Huis hoek*, de kinderen kunnen hier met fantasie aan de slag: eten maken, winkeltje spelen, restaurantje spelen en met de poppen spelen.

##### *Ouders:*

De buitenschoolse opvang biedt de ouders de kans om de zorg voor en de opvoeding van hun kinderen te delen. De ouders kunnen rekenen op gegarandeerde opvang van hun kind. Zij kunnen door het inschakelen van de buitenschoolse opvang met een gerust hart werken en/of studeren. Deze zekerheid komt zowel ten goede aan de ouders als aan de werkgever en uiteraard de kinderen.

### *Betrokkenheid van ouders:*

Elke dag bij het ophalen krijgen de ouders de overdracht door de vaste pedagogisch medewerker. Er worden ouderavonden en 10 minuten gesprekken georganiseerd waar opvoedkundige, organisatorische en beleidsmatige onderwerpen worden besproken. Daarnaast kunnen de ouders zitting nemen in een oudercommissie die zich bezighoudt met organisatorische en beleidsmatige kwesties op locatie en centraal niveau.

### *Vormgeving:*

De buitenschoolse opvang functioneert als een groot gezin. Het is geen verlengstuk van school, de kinderen hoeven niet verplicht aan activiteiten mee te doen; buitenschoolse opvang is voor de kinderen vrije tijd! De kinderen kunnen alleen of met anderen, buiten of binnen, allerlei activiteiten ondernemen. Hiervoor zijn verschillende middelen aanwezig: speelgoed, spelmateriaal, knutselmateriaal en boeken.

### *Wennen:*

Als er een kind op de BSO geplaatst wordt mogen zij een middag komen wennen na ondertekening van de plaatsingsovereenkomst (zie pedagogisch beleid). Op deze wennmiddagen zullen de kinderen kennis maken met andere kinderen, de stagiaires en pedagogisch medewerkers. Het wen kind wordt voorgesteld wanneer de kinderen elkaar begroeten samen aan tafel na binnenkomst. Vaak wordt er later op de middag nog een naamspelletje gedaan met de kinderen om alle namen nog even de revue te laten passeren. Wennen kan in overleg met de locatiemanager afgesproken worden. Het ene kind heeft hiervoor meer tijd nodig dan het andere kind. De pedagogisch medewerker speelt in op de behoefte van het kind en maakt hierover afspraken met de ouder. Er wordt een intakeformulier ingevuld waar eventuele bijzonderheden betreffende gedrag of voeding wordt genoteerd.

### *Dagindeling*

Als de kinderen na school bij de opvang komen, worden de handen gewassen, naar het toilet gegaan en gaat men gezamenlijk aan tafel om te eten en drinken. Met de kinderen wordt er gesproken over wat er die dag zoal gebeurd is op school en eventueel thuis. Er wordt aangegeven dat het belangrijk is om naar elkaar te luisteren en niet door elkaar heen te praten. Na het eten mogen de kinderen kiezen wat ze willen gaan doen. De pedagogisch medewerker biedt een activiteit aan waarbij het kind zelf kiest of hij/zij hieraan mee wilt doen. De pedagogisch medewerker stimuleert het wel, maar dwingt niet af. Het is immers zijn/haar vrije tijd.

Kinderen helpen bij het dekken en afruimen van de tafel waarop we rond 16.45 uur gezamenlijk de warme maaltijd gaan nuttigen.

Om 18.00 uur ruimen wij met z'n allen op. Kinderen die eerder worden opgehaald ruimen de spullen op waarmee zij het laatst hebben gespeeld. Zo voorkomen wij dat de kinderen die als laatste worden opgehaald alles moeten opruimen. Als er tijd over is gaan wij samen nog een gezelschapsspel doen of in de gymzaal bewegingsspellen doen of er wordt buiten gespeeld.

Op schoolvrije dagen worden de kinderen gebracht door de ouders en begint de dag met vrij spelen. Het begroeten en ontvangen, kortom het kind welkom heten en gezien laten voelen, krijgt nadrukkelijk de aandacht. De kinderen maken lange dagen en we proberen zo veel mogelijk een thuis sfeer te creëren. Er worden diverse activiteiten bedacht door de pedagogisch medewerkers en er is een mogelijkheid om met de kinderen een uitstapje te maken. Zo gaan wij bv. naar Artis, Woeste Westen, Natureluur, Stopera en het Amsterdamse Bos, TunFun of bezoeken musea.

### *Activiteiten: thema's / workshops*

Het kind staat centraal bij onze BSO. Er wordt gekeken naar het individuele kind, zijn/haar belangstelling en zijn/haar ontwikkeling. Dit betekent concreet dat de leiding een activiteit aanbiedt maar het is aan het kind of het hiermee aan de slag gaat en op welke manier.



Eigen initiatief van de kinderen wordt gestimuleerd.

Met regelmaat worden workshops aangeboden. Voor de oudere kinderen is het zeer belangrijk dat wij hen activiteiten aanbieden waar zij bepaalde vaardigheden kunnen aanleren, zij willen dingen doen die zoveel mogelijk lijken op die van de volwassenen. Bij de BSO kunnen de kinderen hierdoor tevens een hobby ontwikkelen.

Door het aanbieden van een bepaald onderwerp prikkelen wij een kind om nader bij een thema stil en staan en om er iets over te leren.

Kinderen worden indien er nieuwe thema's worden bedacht, hier zo veel mogelijk bij betrokken. Omdat kinderen niet altijd hun ideeën zelf kunnen verwoorden, letten de pedagogisch medewerkers op signalen van de kinderen.

Een paar voorbeelden van activiteiten/workshops zijn:

- huiswerkbegeleiding (eventueel bijles)
- sport b.v. capoeira, voetbal, hockey enz.
- kookles
- dans b.v. buikdans, zumba, bollywood en streetdance
- braziliaanse dans, percussie
- afrikaanse dans en muziek
- drama / theater
- taarten versieren
- muziek/rappen
- yoga
- schaken
- techniek

Kinderen kunnen zelf ook om workshops/activiteiten vragen, wij vinden het belangrijk om in te spelen op wat bij hen leeft (op dat moment). Ook kunnen dit uitstapjes/excursies of ontdekkingsstochten zijn. Door als zij zelf met een voorstel komen, is het bespreken hiervan, de voor en tegens, al een les op zichzelf. Is er een probleem, wij laten de kinderen zelf met een oplossing/alternatief bedenken en uiteindelijk begeleiden wij hen daarin en daarmee.

### **Ontruimingsoefening**

Jaarlijks wordt er ontruimingsoefening gehouden. Dit kan aangekondigd of onaangekondigd gebeuren. De PMers weten aan de hand van het brandactieplan wat ze moeten doen. Er is elke dag een BHV-er aanwezig, die leiden de ontruiming.

## 5. REGELS EN AFSPRAKEN

### HUISREGELS BSO NESSIE KIDZ (kinderen)

De pedagogisch medewerkers spreken regels af m.b.t. omgangsvormen binnen de opvang en binnen de groep. Regelmatig worden de regels geëvalueerd, zowel in het teamoverleg als met de kinderen. Ook hun mening is van belang. In de bepaalde situaties zal de PMer van een regel afwijken en aan de kinderen vertellen waarom zij doet, bv. als een kind aan het wennen is. Het is belangrijk voor kinderen om de regels af te tasten en te ervaren wat er gebeurt als ze de grenzen overschrijden. Als de PMer iets ziet in het pand wat gevaar kan opleveren, wordt dit terstond aan de directie gemeld.

Algemeen:

- Hoofdingang moet worden vrijgehouden.
- Er mag geen overlast veroorzaakt worden.

Groepsregels:

- Wij laten elkaar uitpraten.
- Wij storen elkaar niet bij het spelen.
- Wij tonen respect voor elkaars lichaam (geen pijn doen).
- Wij spreken met respect tegen/over elkaar/anderen (niet schelden).
- Wij pesten elkaar niet. (zie pestprotocol)
- We pakken geen speelgoed af, we spelen samen of om de beurt met geliefd speelgoed.
- Mits het spel het toelaat, laten wij kinderen meedoen, sluiten kinderen niet buiten.
- Wij respecteren elkaars privacy en grenzen.
- Wij respecteren elkaars (eigen)aardigheden.

Kortom:

- wij gaan verdraagzaam om met verschillen tussen mensen.
- wij vinden iedereen evenveel waard en behandelen iedereen gelijk.
- wij doen niet aan pesten, uitlachten, vooroordelen of discriminatie.
- wij hebben respect voor elkaar en voor ieders manier van leven en denken.
- wij horen er allemaal bij.
- wij houden rekening met elkaar.
- wij zorgen goed voor alle spullen.
- we mogen binnen niet rennen.
- we spelen alleen buiten met de bal.

Alle groepsregels hangen aan de wand bij de BSO, dit schept duidelijkheid en regelmatig lezen en bespreken wij de zin van de regels. Kinderen kunnen met voorbeelden komen m.b.t. wat er gebeurt als wij ons niet aan de regels houden.

***Zo maken we er met elkaar een opvang van waar elk kind zich veilig en gelukkig kan voelen en dat willen we toch allemaal!***

## HUISREGELS BSO NESSIE KIDZ (ouders)

Algemeen:

- Hoofdingang moet vrijgehouden worden.
- Er mag geen overlast veroorzaakt worden.
- Wanneer uw kind een dag niet komt of ziek is, dit s.v.p. voor 9.00 telefonisch doorgeven. Liefst nog een dag van tevoren. Zodat wij er met het ophalen rekening mee kunnen houden.
- Het kan natuurlijk altijd een keer voorkomen dat iemand anders uw kind komt ophalen. Laat ons dit dan wel even weten. Mocht het zo zijn dat u dit vergeet door te geven, dan bellen wij eerst even ter verifiëring voordat wij uw kind meegeven.
- Wijzigingen van huisadres, werkadres, nood bereikbaarheid gegevens en telefoonnummers graag meteen doorgeven, zodat wij u te allen tijde kunnen bereiken.
- Kinderen kunnen altijd per ongeluk in hun broek plassen of vies worden tijdens het buiten spelen of knutselen. Dan is het fijn als ze hun eigen schone kleren kunnen aantrekken. Daarom graag reservekleding meegeven.
- In geval van nood gaan wij met uw kind naar de dokter/ziekenhuis. Wij stellen u hiervan onmiddellijk op de hoogte.
- Kinderen moeten (bij hele dag BSO opvang) uiterlijk voor 9.30 worden gebracht en moeten altijd uiterlijk voor 18.30 worden opgehaald. Bij overschrijding van de afgesproken ophaaltijd wordt er, na 2 waarschuwingen een boete van € 50.00 in rekening gebracht.
- Wij vragen u nadrukkelijk uw kinderen geen snoepgoed mee te geven, dit is voor de andere kinderen heel vervelend. Is een kind jarig, dan mag er met snoep of gezond worden getrakteerd, een gezonde traktatie heeft de voorkeur. Een eigen knuffel of speelgoedje mogen de kinderen wel mee, maar als er niet mee gespeeld wordt, kan dit het beste in de eigen bak worden bewaard.
- Graag bij het ophalen in de bak van uw kind kijken en tekeningen, brieven e.d. meenemen.
- De opvang is niet aansprakelijk voor het zoekraken en/of beschadigen van waardevolle spullen of sieraden. Vandaar dat wij u vragen uw kind geen waardevolle sieraden om te doen en/of waardevolle spullen mee te geven.
- Ouders houden hun tassen buiten bereik van de kinderen, dus ook niet op de grond, dit heeft te maken met de veiligheid van de kinderen, er kunnen immers sigaretten of medicijnen in de tas zitten.
- Graag zouden wij in verband met de planning willen weten wanneer u voor langere tijd weggaat.
- Het is niet toegestaan te roken, drugs of alcohol te gebruiken in het pand.
- Het is niet toegestaan om dieren en (giftige) planten mee het pand in te nemen of naar de buitenspeelplaats.
- Een kinderopvang moet schoon zijn. Daarom veegt iedereen uiteraard eerst de voeten voordat men naar binnen gaat.

***Als wij ons allemaal aan de regels houden, hebben wij met elkaar een fijne, hygiënische en veilige opvang!***

## **6. SLUITINGSDAGEN BSO NESSIE KIDZ 2020**

Nieuwjaarsdag	1 januari
2 <sup>e</sup> Paasdag	13 april
Koningsdag	27 april
Bevrijdingsdag	5 mei
Hemelvaartsdag	21 mei
2 <sup>e</sup> Pinksterdag	1 juni
Zomersluiting	20 juli t/m 31 juli
1 <sup>e</sup> Kerstdag	25 december
2 <sup>e</sup> Kerstdag	26 december

## **7. UURTARIEF 2020**

De uurtarief voor 2020 bedraagt € 7,95.

Ouders krijgen een op maat gemaakte offerte aan de hand van de behoefte aan opvang dagen.

## **8. OUDERCOMMISSIE**

Bij BSO Nessie Kidz zal de oudercommissie werken volgens de geldige huishoudelijke en medezeggenschap reglementen. Zij vergaderen minimaal 4 keer per jaar, waarbij ook regelmatig de directie aanwezig zal zijn om de oudercommissie op de hoogte te houden van de ontwikkelingen binnen BSO Nessie Kidz. Notulen van deze vergaderingen komen op het info bord (mits het om openbare vergaderingen gaat).

De namen van de oudercommissieleden worden bij alle ouders bekend.

De oudercommissie heeft inspraak/adviesrecht m.b.t. het beleid, denkt mee over de organisatie, wordt nauw betrokken bij diverse ontwikkelingen en levert een actieve bijdrage aan het organiseren van bv. ouder-/thema avond, jaarfeest, PMersdag, Sinterklaasfeest enz.

Vindt u het leuk om in de commissie plaats te nemen om zo dicht bij de organisatie te staan en mee te kunnen denken? U bent van harte welkom. Neemt u in dit geval contact op met de directie.

## 9. KLACHTENPROCEDURE

### Inleiding

Vanaf 2016 is BSO Nessie Kidz aangesloten bij de Geschillencommissie. Voorheen was dit de Landelijke Klachtencommissie Kinderopvang. Bij BSO Nessie Kidz worden de ouders op de hoogte gebracht van deze interne en externe klachtenregeling door middel van informatieboekje, website en de nieuwsbrief. Ieder kalenderjaar wordt er in het jaarverslag melding gemaakt of er klachten zijn geweest, de aard van de klachten, het aantal en hoe die afgehandeld zijn. Voor 1 juni stuurt BSO Nessie Kidz dit jaarverslag aan de toezichthouder.

BSO Nessie Kidz 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 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 leidinggevende/klachtenfunctionaris. Zij is te bereiken per email: [nessiekidz@outlook.com](mailto:nessiekidz@outlook.com). Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

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

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier <https://www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf>.

### 1. Definities

Organisatie:	BSO Nessie Kidz.
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij BSO Nessie Kidz.
Klachtenfunctionaris:	De leidinggevende waar de klachten bij binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt. Hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Leidinggevende:	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 kinderopvang-organisatie, voor de opvang van zijn/haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient.
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	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.

## **2. 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 leidinggevende. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

## **3. Indienen klacht**

- a. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. 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.
- b. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## **4. Behandeling klacht**

- a. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- b. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- c. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- d. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- e. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- f. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- g. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## **5. Externe klachtafhandeling**

- a. 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.
- b. 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.
- c. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- d. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *BSO Nessie Kidz* aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

## 10. INTERCULTUREEL WERKEN

Intercultureel werken is een manier van denken en handelen die als rode draad door alles heen loopt en dus niet als activiteit wordt beschreven. Intercultureel werken is voor de BSO van belang omdat de kinderen leren omgaan met elkaars culturele en etnische achtergrond. Tevens geldt dit voor de omgang tussen kind en groepsleiding.

Doel: Ons doel is om er zorg voor te dragen dat iedereen, ongeacht culturele of etnische achtergrond zich welkom voelt bij onze BSO. Herkenning in de inrichting, spelmateriaal, eetgewoonten en het vieren van verschillende culturele feesten speelt hierbij een grote rol. Wij achten het ene mens niet meer of minder dan de ander. Wij willen dit aan de kinderen over dragen door o.a. het vervullen van een voorbeeldfunctie.

Visie: Letterlijk betekent intercultureel: tussen culturen.

Om elkaar beter te leren kennen is het noodzakelijk om kennis te nemen van elkaars culturele achtergrond. Essentieel is dat men zich op basis van gelijkwaardigheid kan ontwikkelen in een veranderende samenleving. Ook de etnische achtergrond en de positie in de samenleving is hiervan belang. Deze visie heeft als uitgangspunt dat Nederland een samenleving is en blijft, die bestaat uit mensen van verschillende culturele en etnische achtergronden. De samenleving verandert hierdoor. Iedereen moet daarin zijn weg zoeken. Het gaat om de eigen identiteit zo te ontwikkelen dat iemand adequaat kan functioneren in deze samenleving, Dat is meer dan je alleen maar kunnen redden, het is gelijkwaardig naast elkaar kunnen functioneren. Zolang je iemand bv. als typisch Turk, punker, Marokkaan of katholiek ziet, lukt dit niet. Het stereotype maakt de persoon erachter onzichtbaar

## 11. ZIEKTEBELEID

Zieke kinderen zijn het beste af in hun eigen huiselijke omgeving.  
Wanneer een kind ziek is, kan hij/zij de kinderopvang beter niet bezoeken.

Als kinderen 's morgens al koorts of verhoging (38 graden) hebben, is het beter om ze thuis te laten. Meestal is het zo dat zij in de loop van ochtend zieker worden, of dat de aanwezigheid van de kinderen ze te veel wordt, waardoor ze alsnog opgehaald moeten worden.

Wanneer een kind bij de opvang ziek wordt, zich niet lekker voelt of koorts krijgt, dan wordt met de ouder overlegd. Als het niet nodig is om het kind direct op te halen, dan wordt de ouder verzocht om beschikbaar te blijven.

Bij verhoging/koorts hoeft een kind zich niet altijd ziek te voelen. Daarentegen kan hij/zij zich zonder koorts behoorlijk ziek voelen. Volledigheidshalve nemen wij dan ook contact op met de ouder.

Kortom in de volgende gevallen kunnen de kinderen beter thuisgehouden worden:

- als het kind een zieke indruk maakt en/of koorts heeft;
- als er sprake is van een besmettelijke infectieziekte zoals diarree, braken, griep, koortsuitslag, kinderzeer (krentenbaard, impetigo), verkoudheid gepaard met koorts, hoofdpijn / spierpijn / ontstoken ogen –oren en kinderziektes als bof / roodvonk / kinkhoest / mazelen / 6<sup>e</sup> ziekte.

Wanneer er sprake is van hoofdluis, dan informeren wij ouders hierover.

Ouders worden verzocht om bij een ziekmelding door te geven waar het om gaat, zodat wij onze maatregelen kunnen nemen. Vooral bij *bepaalde infectieziektes* dient dit meteen aan *zwangere vrouwen* te worden doorgegeven.

Medicijnen worden alleen gegeven als het formulier medicijnverstrekking is ingevuld. Pijnstillers of koortsverlagende middelen worden door de PMers niet geaccepteerd en dus ook niet gegeven. Mocht een kind thuis een dergelijk middel (bv. paracetamol) gekregen hebben, hoort dit aan de PMer te worden doorgegeven.



## 12. PEDAGOGISCHE UITGANGSPUNTEN

### **Wij nemen de kinderen serieus:**

- Kinderen zelf laten aangeven wat ze willen en hen hiertoe aanmoedigen.
- Spel van kinderen niet onderbreken.
- Luisteren naar kinderen; horen wat ze zeggen, bedoelen.

### **Wij nemen niet alleen tijd voor kinderen, we geven ze ook tijd:**

- Niet te snel dingen uit handen nemen.
- Aanpassen aan het tempo van kinderen.
- Plannen vanuit de optiek van kinderen (niet teveel en te snel dingen willen).

### **Wij stimuleren de creativiteit van het kind:**

- Aanbieden van creatieve materialen.
- Het proces wordt gestimuleerd, niet het eindproduct.

### **Wij stimuleren meer dan we sturen:**

- Kinderen zelf keuzes laten maken, niet dwingen mee te doen.
- Zelf iets gaan doen dat de kinderen uitdaagt, nieuwsgierig maken.
- Prikkel aanbieden in de omgeving.

### **Wij hebben respect voor het uniek zijn van het kind:**

- Ieder kind "vraagt" iets anders, een andere benadering, aanpak, houding, vorm van aandacht.

### **Wij staan open voor de behoeften van het kind:**

- Vriendschappen zijn belangrijk voor kinderen.
- Mogelijkheid bieden samen te spelen.

### **Wij geven de kinderen de ruimte om zichzelf te ontplooien:**

- Vrij spel.
- Niet een te vol programma.
- Fantasiespel en creativiteit stimuleren.
- Positief zelfbeeld aanmoedigen.

### **Kinderen worden aangesproken:**

- Leiding kijkt kinderen aan als er met hen gepraat wordt.
- Er wordt gewacht op het antwoord van het kind.
- Er komt een bevestiging op het antwoord van het kind.
- Er wordt geluisterd naar kinderen en zij krijgen de ruimte om te vertellen en te vragen.
- Er wordt niet door elkaar heen gesproken.

### **13. SAMENVATTING PEDAGOGISCH BELEID**

#### **Het bieden van veiligheid en geborgenheid:**

Wij laten kinderen merken dat ze welkom zijn en gewaardeerd worden. Wij stellen de individuele behoeften van de kinderen centraal, waarbij we tegelijkertijd als groep een eenheid vormen waarbinnen het kind zich geborgen voelt.

**Recht doen aan de eigenheid van ieder kind en de zelfstandigheid bevorderen:** Afhankelijk van aanleg, temperament, leeftijd en ontwikkeling heeft elk kind zijn eigen mogelijkheden en behoeften. Wij houden hier rekening mee en spreken het kind aan op wat het kan. Wij laten het kind in zijn waarde, hierdoor wordt het zelfvertrouwen en de zelfstandigheid van het kind gestimuleerd.

#### **Stimuleren van sociaal gedrag en sociaal gevoel:**

Kunnen omgaan met anderen vinden wij een belangrijke eigenschap. Openstaan voor anderen, kunnen geven en nemen, hoort hierbij.

#### **Leren omgaan met emoties:**

Wij helpen kinderen te zoeken naar manieren om te gaan met hun emoties en deze te uiten en te verwerken. Emoties als boosheid, verdriet, verlegenheid en blijdschap horen bij het leven. Wij nemen de gevoelens van kinderen serieus.

#### **Overdragen normen en waarden:**

Eerlijkheid, respect voor elkaar hebben en een ieder in zijn waarde laten, vertrouwen, weerbaarheid en je eigen mening vormen en hiervoor uit kunnen en durven komen, staan bij ons hoog in het vaandel.

#### **Grenzen stellen, straffen en belonen:**

Wij zijn duidelijk, consequent en leggen uit welke grenzen we stellen en waarom. Hierbij houden wij rekening met de leeftijd en het karakter van het kind.

#### ***BSO Nessie Kidz hanteert ideeën van Reggio Emilia***

*Er wordt veel waarde gehecht aan intercultureel werken, het doel hiervan is om kinderen al op jonge leeftijd met andere culturen, gewoontes en gebruiken kennis te laten maken. Wij proberen o.a. door middel van speelgoed, boeken, gebruiksvoorwerpen, muziekinstrumenten en de diverse feesten die wij vieren, sommige kinderen een vertrouwd gevoel te geven (herkenning met thuis) en andere kinderen hier mee in aanraking te laten komen. Zo willen wij begrip kweken voor elkaar.*

## 14. TOT SLOT

De buitenschoolse opvang biedt de kinderen vanaf 4 t/m 13 jaar een prettig 'thuisklimaat', waar zij buiten de schooltijden kunnen verblijven.

Pedagogisch medewerkers hebben minimaal een PW3 diploma. Wij bieden Bol-stagiaires van niveau 2,3 en 4 een stageplek om de leerdoelen te halen die de opleiding meegeeft. BOL-stagiaires zijn te allen tijde boventallig. De stagiaires ondersteunen de pedagogisch medewerkers en mogen nooit alleen op de groep gelaten worden. De pedagogische medewerkers ondersteunen de stagiaires met hun leer/praktijkervaring.

De opvang is 5 dagen in de week open. Maandag t/m vrijdag tussen 14:00 tot 18:30. Op woensdag is de hoofdlocatie geopend tussen 12:30 en 18:00 uur.

Ondersteuning beroepskrachten: dit kan op diverse wijze:

De directie/locatiemanagers geven ondersteuning tijdens kind/werk besprekingen.

Stagiaires kunnen ook ondersteuning geven door als extra hulp gezien te worden.

Ouders kunnen de beroepskrachten ondersteuning bieden door bv. informatie-uitwisseling. Zo kunnen de PMers de kinderen beter begeleiding indien zij weten wat er thuis speelt. Maar ook door externe krachten bv sportleraar, yogadocente, deze zullen overigens altijd hun werkzaamheden/ondersteuning uitvoeren in het bijzijn van de PMer.

Ook deelname aan bijscholingscursussen/training dragen bij aan ondersteuning van beroepskrachten.

Bij vermoedens van een geweld -en/of zedendelict werken wij met een meld code, hierin zijn door de door ons te nemen stappen opgenomen. Directie, locatiemanagers en alle PMers zijn hiervan op de hoogte. Heeft u vragen, opmerkingen en/of zorgen omtrent dit onderwerp dan kunt u terecht bij de directie.

Alle beroepskrachten beschikken over een voor de werkzaamheden passende beroepskwalificatie in overeenstemming met de CAO kinderopvang. Tevens zijn zij in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag, afgegeven volgens de Wet justitiële documentatie. Dit laatste geldt ook voor de stagiaire en de directie.

Minimaal 1x per jaar wordt er een algemene ouderavond gehouden. Per maand gaat er vanuit de groep en kantoor een nieuwsbrief uit naar de ouders en per groep hangt een info bord met actuele nieuwtjes voor de ouders.

Eén keer per jaar houden wij met de ouders 10-minuten gesprekken.

De buitenschoolse opvang dient zich te houden aan de beleidsregels kwaliteit kinderopvang geformuleerd door de GGD gezien veiligheid en gezondheid. Alle pedagogisch medewerkers zijn van deze regels en protocollen op de hoogte. In deze protocollen staan werkinstructies vermeld waar zij zich aan moeten houden zodat het kind het minst risico loopt. Eén keer in de 2 á 3 maanden is er een overleg om de werkinstructies na te lopen en eventueel te verbeteren. Pedagogisch medewerkers tekenen ervoor op de hoogte te zijn van de informatiebrochure, het pedagogisch beleidsplan, de risico's inventarisaties, de Meld code en de protocollenen verder gemaakte afspraken

Jaarlijks wordt een risico-inventarisatie uitgevoerd op het gebied van Veiligheid en gezondheid. Het rapport hiervan is bij de BSO aanwezig. In de inventarisaties staan risico's beschreven en de maatregelen die wij nemen om deze te beheren en weg te nemen. Vanuit de inventarisatie zijn protocollen opgesteld waar veiligheidsregels en hygiëneregels zijn verwerkt.

De inspecteurs van de GGD toetsen jaarlijks of de BSO aantoonbaar beleid heeft op het gebied van hygiëne, veiligheid en de pedagogische aanpak. Dit beleid moet inzichtelijk zijn voor de ouders en in de praktijk uitgevoerd worden. De GGD toets ook of de onderstaande zaken goed geregeld zijn:

- De aan de ouders versterkte informatie
- De personele bezetting
- De klachten afhandeling
- Het geplaatste aantal kinderen in verhouding tot de beschikbare ruimte

De bevindingen van de inspectie worden gepubliceerd op [www.landelijkregisterkinderopvang.nl](http://www.landelijkregisterkinderopvang.nl).

Bij de BSO ligt ter inzage:

- Informatiebrochure
- Pedagogisch Beleidsplan
- Diploma's en VOG van het personeel
- Risico-inventarisatie veiligheid gezondheid
- meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- Algemene voorwaarden
- Reglement en huishoudelijk reglement oudercommissie
- Klachtenreglement
- Informatie omtrent het zwemmen

Bij BSO Nessie Kidz is Nederlands de voertaal, dit wil zeggen dat er op de groepen onderling, met kinderen en met ouders Nederlands wordt gesproken.

Met ouders/verzorgers worden individuele, schriftelijke afspraken gemaakt voor het geval een kind alleen naar b.v. huis/vriendje mag.

Eén keer per jaar houden wij een tevredenheidsonderzoek/enquête onder de BSO kinderen, de uitslag wordt daarna aan de ouders bekend gemaakt.

Bij BSO Nessie Kidz is Nesma El Masri aandacht functionaris Kindermishandeling en Felicia Aardema vertrouwenspersoon.

BSO Nessie Kidz  
versie 2020