

Open-Up! | Fun-Kidz
(Pedagogisch Beleidsplan & Algemene Voorwaarden)



Geschreven door Cyril Breinburg
in opdracht van
Open-Up!|Fun-Kidz

Bewerkt door;
Het bestuur: Open-Up!|Fun-Kidz
Aanvullingen; Bestuursleden OC,

Raadgevend lectruur; "Wegwijs in de psychologie". Prof. Dr. G. Mietzel, TAU management, Manfred
Jahrmarkt.

Copyright © 2007 Auteur C.J. Breinburg

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912j* het Besluit van 20 juni 1974, St.b. 351, zoals gewijzigd bij het Besluit van 23 augustus 1985, St.b. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de auteur. Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgaven in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de auteur te wenden. De auteur heeft er naar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de auteur wenden.

Inhoud

Hoofdstuk	Pagina	
Pedagogisch Beleid Buitenschoolse Opvang	3	
Voorwoord	3	
Toepassingsgebied	3	
Doelstellingen	4	
Wet En Regelgeving	4	
Pedagogische Visie	6	
Ontwikkeling van het kind op verschillende terreinen	10	
Contact Met Ouders	16	
Personeel	20	
Reglementen	21	
Algemene Voorwaarden	22	
Artikel 01	Definities	23
Artikel 02	Toepasselijkheid	23
Artikel 03	De kennismaking	23
Artikel 04	Het aanbod	24
Artikel 05	De overeenkomst	24
Artikel 06	Het plaatsingsgesprek	25
Artikel 07	Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst	25
Artikel 08	Toegankelijkheid	25
Artikel 09	De prijs en prijswijzigingen	26
Artikel 10	Annulering	26
Artikel 11	De dienst	26
Artikel 12	Vakmanschap en materiële verzorging	27
Artikel 13	De betaling / niet-tijdige betaling	27
Artikel 14	Aansprakelijkheid ondernemer en consument	27
Artikel 15	Klachtenprocedure	28
Artikel 16	Geschillenregeling en wet klachtrecht	28
Artikel 17	Nakomingsgarantie	29
Artikel 18	Afwijking	29
Artikel 19	Wijziging	29

1. Pedagogisch Beleid Buitenschoolse Opvang

1 Voorwoord

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van de Buitenschoolse opvang (BSO) van Open-Up!|Fun-Kidz. Dit plan dient als leidraad voor de leid(st)ers m.b.t. omgang met kinderen tussen 4 – 13 jaar en hun ouders in de praktijk. Iedere BSO heeft haar eigen wijze van invulling en uitvoering van de uitgangspunten zoals in dit beleidsplan omschreven. Deze werkwijzen zijn per BSO beschreven in een pedagogisch werkplan. Ook Open-Up!|Fun-Kidz heeft een pedagogisch werkplan. Ouders en medewerkers van de BSO hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid ten aanzien van de opvoeding en verzorging van kinderen. Om deze reden vindt BSO Open-Up!|Fun-Kidz het van groot belang dat ouders betrokken zijn bij de totstandkoming en uitvoering van het pedagogisch beleid.

De locatiemanagers en de oudercommissies (OC's) van de verschillende locaties informeren op regelmatige basis de ouders over onderdelen van het pedagogisch beleid en de uitvoering hiervan. Een en ander wordt middels nieuwsbrieven en ouderavonden aan de ouders gepresenteerd.

Het concept beleidsplan is aan de OC's voorgelegd met de bedoeling hen in de gelegenheid te stellen door middel van vragen, opmerkingen en adviezen mee te werken aan de totstandkoming van de definitieve inhoud van dit beleidsplan.

Een beleidsplan is nooit 'af'. Nieuwe ervaringen en nieuwe inzichten met betrekking tot de ontwikkeling van kinderen en de begeleiding daarin, zijn voor medewerkers, locatiemanagers en oudercommissieleden reden om voortdurend dit pedagogische beleidsplan kritisch te bekijken en indien nodig aan te passen. Een pedagogisch proces is een continu vernieuwingsproces en zal binnen BSO Open-Up!|Fun-Kidz ook als zodanig worden benaderd.

Medewerkers en directie Buitenschoolse opvang Open-Up!|Fun-Kidz

2 Toepassingsgebied

Het pedagogisch beleidsplan is van toepassing op alle buitenschoolse opvang locatie van BSO Open-Up!|Fun-Kidz, waar opvang wordt geboden aan kinderen in de leeftijd van 4 t/m 13 jaar, te weten:

Terheijdenseweg 516 4826 AB leeftijd van 4 t/m 13 jaar

Pastillonstraat 45 4813 EV leeftijd van 4 t/m 13 jaar

Pastoor Pottersplein 2 4815 BC leeftijd van 4 t/m 13 jaar

De buitenschoolse opvang is toegankelijk voor kinderen van alle gezindten en alle nationaliteiten. Kinderen met verschillen in sociale en/of culturele achtergrond worden met waardigheid en respect benaderd.

3 Doelstellingen

Buitenschoolse opvang Open-Up!|Fun-Kidz heeft zich een aantal algemene doelen gesteld, te weten:

Het bieden van professionele en kwalitatief verantwoorde buitenschoolse opvang in de gemeente Breda, door het oprichten en in stand houden van buitenschoolse opvang locatie, die voldoet aan de huidige wet- en regelgeving.

Door het organiseren en in stand houden van na schoolse opvang een bijdrage leveren aan de deelname van zowel mannen als vrouwen op de arbeidsmarkt.

De ontwikkeling van kinderen bevorderen en volgen door hen in groepsverband samen te brengen onder deskundige leiding als aanvulling op en/of tijdelijke vervanging van de thuissituatie. Daarbij rekening houdend met de wensen en ideeën van ouders/verzorgers ten aanzien van voeding en verzorging.

Middels bijscholing de deskundigheid van de leiding op een zodanige wijze onderhouden dat zij op een verantwoorde wijze de ontwikkeling van ieder kind op verschillende terreinen (cognitief, motorisch, sociaal-emotioneel, taal- / spraakontwikkeling) goed kan volgen en begeleiden en indien nodig een achterstand of stoornis in de ontwikkeling van het kind tijdig aan de ouders kan melden.

Daarnaast is de buitenschoolse opvang een plek waar:

De kinderen voorop staan, waar ze zich veilig en geborgen voelen en waar ze zichzelf mogen zijn.

De kinderen hun vrije tijd doorbrengen en waar ze andere kinderen ontmoeten.

De groepsleiding samen met de kinderen zoeken naar een invulling, waarbij ontspannen, beleven en ervaren – zowel binnen als buiten – centraal staan.

De groepsleiding de kinderen prikkelt om met elkaar leuke dingen te doen, zonder dat dit een verplichtend karakter heeft.

De groepsleiding laat zien dat het werk van de kinderen wordt gewaardeerd en dat anderen er aandacht voor hebben.

De groepsleiding inspeelt op de behoeften van de kinderen op dat moment en de aandacht gericht is op het speelse beleven.

De kinderen door activiteiten in aanraking komen met mogelijke hobby's.

4 Wet- en regelgeving

BSO Open-Up!|Fun-Kidz is voor oprichting en instandhouding van buitenschoolse opvang centraal gehouden aan wet- en regelgeving zoals deze in de Wet Kinderopvang, de Beleidsregels Kwaliteit Kinderopvang en in de CAO Kinderopvang zijn vastgelegd. Hierin staan o.a. de eisen m.b.t. de kwaliteit van de opvang, de grootte en samenstelling van de verschillende groepen, de ruimtes waarin de opvang plaatsvindt, voorzieningen die aanwezig dienen te zijn, medezeggenschap van ouders, opleidingsniveau personeel, etc.

Ten aanzien van veiligheid, ergonomie en hygiëne hanteert BSO Open-Up!|Fun-Kidz normen die minimaal in overeenstemming zijn met die van de regelgevende instanties. Jaarlijks worden in opdracht van de gemeente Breda de verschillende kinderdagverblijven en bso's geïnspecteerd op basis van bovengenoemde Beleidsregels Kwaliteit Kinderopvang. Het GGD rapport is openbaar via de websites van gemeente en GGD en ligt op de locatie ter inzage.

Daarnaast controleren ook de brandweer, de Voedsel- en Warenautoriteit en de Arbeidsinspectie of en hoe aan de verschillende regels wordt voldaan.

Teneinde een goede kwaliteit van opvang en verzorging te waarborgen, draagt buitenschoolse opvang Open-Up!|Fun-Kidz zorg voor een juiste en optimale uitvoering van de verschillende eisen en voorschriften zoals hierboven genoemd.

BSO Open-Up!|Fun-Kidz hecht niet alleen vanuit de verplichte wet- en regelgeving veel waarde aan de kwaliteit van de opvang. Ook willen wij graag de mening van ouders horen. Ouders kunnen iedere twee jaar de kwaliteit beoordelen via het klant tevredenheids onderzoek.

Tevens verwijzen wij naar het Algemeen beleid, zoals opgenomen in het handboek kwaliteitszorg kinderopvang onder rubriek 4, 4.1.

5 Pedagogische visie

Algemeen

BSO Open-Up!|Fun-Kidz heeft een duidelijke visie op het omgaan met kinderen. Verschillende pedagogische stromingen en de dagelijkse omgang met de kinderen binnen onze opvang, hebben ons hiertoe geïnspireerd.

Ieder kind is uniek

Wij accepteren en respecteren ieder kind met zijn/haar eigen, unieke ontwikkeling. We hebben oog en oor voor de mogelijkheden en de gevoelens van elk kind. We bieden een veilige en vertrouwde omgeving en binnen deze omgeving wordt elk kind gericht bij zijn/haar ontwikkeling ondersteund. Wanneer uw kind opvalt binnen de groep zullen we dit signaleren en in overleg met u zullen we uw kind ondersteunen. We bieden kinderen de ruimte om zich op eigen wijze en in eigen tempo te ontwikkelen.

Ieder kind draagt vele mogelijkheden in zich.

We gaan uit van de eigen krachten van het kind. Ieder kind is van nature onderzoekend en nieuwsgierig en is uit op een steeds beter omgaan met de wereld waarin hij leeft. We stimuleren ieder kind tot zelfstandigheid, weerbaarheid en het dragen van eigen verantwoordelijkheden.

De pedagogische waarde van de buitenschoolse opvang

Binnen de buitenschoolse opvang ontmoet uw kind andere kinderen en andere volwassenen. We stimuleren kinderen om elkaar te ontmoeten, met elkaar te spelen en van elkaar te leren. De leid(st)ers zijn zich bewust van hun voorbeeldhouding. De inrichting van de groepsruimtes en het aanwezige spelmateriaal komt tegemoet aan de verschillende ontwikkelingsgebieden. De opvang is voorwaardenscheppend, maar bepaalt niet de ontwikkeling van uw kind.

Deze pedagogische visie is per locatie vertaald naar een pedagogisch werkplan, waarin beschreven wordt hoe de opvang plaatsvindt en hoe de groepsleiding met uw kind(eren) omgaat. Het pedagogisch werkplan ligt op iedere locatie ter inzage.

De opvang en verzorging van kinderen

Bij de opvang van de kinderen in de buitenschoolse opvang wordt grote waarde gehecht aan een veilige en verzorgde omgeving.

Materiële en immateriële veiligheid

Deze veilige omgeving wordt enerzijds geschapen door de inrichting van de ruimte, waarbij rekening wordt gehouden met de voorschriften ten aanzien van ergonomie, hygiëne en veiligheid. Deze voorschriften zijn nader genoemd in hoofdstuk 4 en zijn voor een deel eveneens vastgelegd in een aantal protocollen en werkinstructies welke in het Kwaliteitshandboek van BSO Open-Up!|Fun-Kidz zijn opgenomen. In dit verband zijn te noemen: het calamiteitenplan (aangepast aan de feitelijke situatie per buitenschoolse opvang), een instructie ten aanzien van het zorg dragen voor een hygiënische wijze van bereiden, behandelen en verpakken/bewaren van eet- en drinkwaren en een instructie ten aanzien van het op een doeltreffende wijze handelen in geval van ziekte en ongevallen van kinderen. Anderzijds wordt een veilige en geborgen omgeving gecreëerd door het bieden van structuur en duidelijkheid. Een vaste structuur en duidelijke grenzen, welke anders kunnen zijn dan de regels die thuis worden gehanteerd, vinden wij belangrijk voor de ontwikkeling van het kind. Leid(ers)sters hebben een belangrijke rol in het structureren van de omgeving van het kind. Door een vaste overzichtelijke dagindeling met vaste rituelen rond met name eten en slapen, breng en ophaalmomenten, een overzichtelijke ruimte en duidelijke regels voelen kinderen zich veilig en kunnen ze zich optimaal ontwikkelen.

Specifieke toepasbaarheid

Iedere buitenschoolse opvang en iedere groep binnen de bso kent haar eigen specifieke inrichting, dagindeling en regels, gericht op de groepssamenstelling en de leeftijd en ontwikkelingsfase van de kinderen in de groep. Een en ander staat nader omschreven in het pedagogische werkplan en verkort in het informatieboekje van de betreffende bso.

De opvang van de kinderen geschiedt in nauw overleg met de ouders/verzorgers en is afgestemd op de behoeften van ieder individueel kind. Er wordt vanzelfsprekend ook rekening gehouden met specifieke wensen van de ouders ten aanzien van de opvang en verzorging en met de sociale en culturele achtergrond van het kind en de ouders. Al naar gelang de leeftijd van de kinderen zal er in verschillende situaties ook uitgegaan worden van de leeftijd en de behoeften van een specifieke groep kinderen.

Het overbrengen van waarden en normen

Door opvoeding, opleiding en levenservaring ontwikkelt ieder mens zijn eigen waarden en normen. Zowel volwassenen als kinderen brengen, bewust of onbewust, waarden en normen over. Waarden en normen dragen bij aan de vorming van ons mens zijn. BSO Open-Up!|Fun-Kidz hecht grote waarde aan de sociale en emotionele ontwikkeling van de aan haar toevertrouwde kinderen. Wij besteden bewust aandacht aan het overdragen van algemene waarden en normen, welke maatschappelijk geaccepteerd zijn. De vorming van de persoonlijkheid van ieder kind zal hierin te allen tijde worden gerespecteerd.

Er wordt respectvol en zorgvuldig omgegaan met de achtergronden van kinderen, ouders en leidsters. Er is aandacht voor relaties tussen kinderen onderling en tussen leid(st)ers en kinderen.

Het functioneren in de groep

Binnen de groep ontmoet ieder kind andere kinderen en volwassenen. De groep biedt veel uitdagingen aan het kind. Kinderen leren sociale vaardigheden, zoals naar elkaar luisteren, delen van aandacht, elkaar helpen en elkaar troosten, omgaan met regels en conflicten. De leid(st)ers leidt de interactie tussen kinderen in goede banen. Er wordt bewust aandacht besteed aan het ontwikkelen van een groepsgevoel.

Ontwikkeling van een positief zelfbeeld en zelfvertrouwen

Ieder kind krijgt individuele aandacht rekening houdend met leeftijd en behoeften van het kind. Binnen de grenzen van redelijkheid en veiligheid blijft er altijd aandacht en ruimte voor het eigen initiatief en de eigen wil van het individuele kind. Kinderen worden middels sport, spel, deelname aan activiteiten, vertellen en voorlezen bewust van de omgeving en hun plaats daarin. Geleidelijk aan worden de grenzen verlegd tussen wat een kind wel al zelf kan en wat nog niet en het stimuleren van het kind hierin.

Kinderen worden aangemoedigd eigen initiatieven te ontplooien. Zij krijgen de gelegenheid zich op zelfgekozen bezigheden te richten welke aansluiten bij de eigen interesses. Het kind wordt geprezen en gewaardeerd voor wat het al kan of voor wat het doet. Door op deze wijze het kind te begeleiden in zijn ontwikkeling, wordt het steeds zelfstandiger en leert het zichzelf te redden in onverwachte of veranderende situaties. Leid(st)ers schenken bewust aandacht aan het versterken van de eigenwaarde van het kind.

Ontwikkeling van respect voor zichzelf en voor anderen

Leid(st)ers hechten grote waarde aan de betrokkenheid van de kinderen bij de zorg voor de dagelijkse gang van zaken binnen de groep. Er wordt gezamenlijk gegeten en gedronken, er wordt samen gespeeld en samen opgeruimd en samen gepraat en samen gezongen. Kinderen worden geleerd rekening te houden met elkaar en met de volwassenen, voor elkaar te zorgen en iets voor elkaar over te hebben. We leren kinderen zich mede verantwoordelijk te voelen voor de ruimte en de materialen.

In de omgang met elkaar ontwikkelen de kinderen een gevoel van respect voor zichzelf en voor anderen en leren ze verantwoordelijkheid dragen voor eigen handelen.

Omgaan met emoties

In de omgang met andere kinderen en met leidsters krijgen kinderen de ruimte om emoties te tonen. Zij kunnen boos of verdrietig zijn, zij kunnen uitgelaten blij zijn of behoefte hebben om even alleen te zijn. Leid(st)ers streven ernaar kinderen deze emoties te laten uiten. Emoties, zowel positieve als negatieve, zullen bespreekbaar worden gemaakt. Leid(ers)sters streven er niet naar om de emoties van het kind in te vullen, maar het gevoel dat bij het kind leeft duidelijk te bespreken.

Leid(st)ers streven ernaar om zo adequaat mogelijk in te spelen op de emotionele uitingen van kinderen. Om kinderen te troosten is het bieden van een gevoel van geborgenheid van groot belang. Een huilend kind zal in principe onmiddellijk worden getroost. Enthousiast en uitgelaten gedrag van een kind wordt beantwoord. De leid(st)ers is ook blij en vrolijk en gaat hierin mee met het kind.

Het scheppen van spel- en ontwikkelingsmogelijkheden

De ontwikkeling van een kind vindt gelijktijdig op verschillende gebieden plaats. Door het zorgvuldig en afgestemd op het ontwikkelingsniveau van de kinderen aanbieden van sport, spel- en ontwikkelingsmogelijkheden, tracht de buitenschoolse opvang van na schoolse opvang Open-Up!|Fun-Kidz een zo optimaal mogelijke bijdrage te leveren aan de totale ontwikkeling van de kinderen.

De wijze waarop en de mate waarin een kind zich kan ontwikkelen worden niet alleen bepaald door het aanwezige speelgoed en de activiteiten die met de kinderen worden ondernomen; ook de groepssamenstelling en de inrichting van de binnen- en buitenruimte van de buitenschoolse opvang hebben hierop hun invloed.

Groepssamenstelling

Binnen de BSO worden kinderen opgevangen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar. De grootte van de accommodatie bepaalt hoeveel kinderen er op de betreffende BSO locatie kunnen worden opgevangen. Een grote BSO met meer dan 30 kindplaatsen wordt onderverdeeld in kleinere groepen. Afhankelijk van de leeftijdsopbouw van de groep wordt er gewerkt in groepen van 10 tot 20 kinderen, met een max tot 25 kinderen. Per 10 kinderen is er minimaal 1 pedagogisch medewerk(st)er aangesteld.

Op elke locatie is er een splitsing in groepen aangebracht tussen jongere en oudere kinderen. De indeling in en vaste pedagogisch medewerk(st)ers. De groepen op leeftijd 4 t/m 6 (De Binkies), 7 t/m 9 (De Bonken) jaar en 9+ groep (De Bikkels), hebben hun eigen specifieke (sport en/of cultuur) begeleiding nodig.

Stam- en basisgroepen en aanwezigheid van pedagogisch medewerkers

Beroepskracht Kind Ratio (BKR) en stamgroepen

In de Wet Kinderopvang staat beschreven hoeveel beroepskrachten er nodig zijn per aantal kinderen met daarbij een maximum aantal kinderen per groep. Dit wordt het zogenaamde beroepskracht kind ratio (BKR) genoemd.

BKR

Bij Open-Up!|Fun-Kidz hebben we afgesproken dat er aan het begin en aan het eind van de dag altijd minstens twee pedagogisch medewerkers aanwezig zijn op de locatie. Het kan voorkomen dat de BKR berekening aangeeft dat er maar één medewerker nodig is (bv. op kleine locaties). In dat geval mag die medewerker alleen op de locatie werken, mits er een achterwacht bereikbaar is die binnen 15 minuten ter plekke kan zijn bij een calamiteit. Als hier sprake van is, wordt schriftelijk vastgelegd wie deze achterwacht is en hoe en waar deze te bereiken is.

Even wennen

Een goede samenwerking tussen het KDV waar de meeste kidz vandaan komen, om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van het kind dat bij ons op de BSO komt. Voordat het kind daadwerkelijk staat ingeschreven is er de mogelijkheid om te komen wennen. Vaak is hier de ouder zelf ook nog bij. De eerste maanden krijgt het nieuwe kind extra aandacht en begrip. Dit om te wennen aan de nieuwe omgeving. Waar het kan en waar nodig, krijgt het kind één op één begeleiding. Ook mag het kind een vriendje of vriendinnetje meenemen om te wennen aan de nieuwe omgeving.

In zowel het activiteitenaanbod als in de indeling van de groepsruimtes wordt zorgvuldig rekening gehouden met de verschillen in behoeftes van jongere en oudere kinderen.

De kinderen worden in alle gevallen in hun eigen groep opgevangen. Daar kunnen ze wat eten en drinken, een activiteit doen en zich ontspannen. Daarnaast bestaat voor de kinderen ook de mogelijkheid om gezamenlijk met kinderen van andere groepen buiten te spelen of deel te nemen aan sport- en bewegingsactiviteiten op locatie in een gymzaal of speelveld. In dergelijke situaties zijn leid(st)ers van beide groepen aanwezig of kan – bij splitsing van de stamgroepen – een leidster van een andere groep de kinderen begeleiden.

In vakantieperiodes is vooraf niet altijd duidelijk hoeveel kinderen er daadwerkelijk zullen komen. Ouders kunnen op basis van vooraf overeengekomen data (VAK) kinderen naar de BSO brengen. In deze periodes worden kinderen uit verschillende stamgroepen vaak samengevoegd tot een heterogene groep met een leeftijdsopbouw van 4 -13 jaar. Ook hier geldt, dat wanneer er sprake is van een groep met 20 kinderen of meer, er een splitsing wordt aangebracht op basis van leeftijd. In zowel de personele bezetting als in een vooraf opgesteld activiteitenprogramma wordt rekening gehouden met een variabel aantal kinderen, verschillen in leeftijd en verschillen in behoeftes van kinderen.

Inrichting van de groepsruimtes

De groepsruimtes zijn gezellig ingericht, waarbij het mogelijk is verschillende activiteiten uit te voeren. Ook bieden de groepsruimtes de kinderen de mogelijkheid om te ontspannen en uit te rusten. Er is een gezellige zithoek, knutseltafels, speelpleinen voor het spelen met speelgoed of het doen van spelletjes.

Inrichting van de buitenterreinen

Op alle locaties bestaat de mogelijkheid tot buitenspelen. De locaties beschikken over een omheind buitenterrein, dat is voorzien van verschillende speeltoestellen. Afhankelijk van een al dan niet aanwezige omheining en afhankelijk van de leeftijd spelen de kinderen al dan niet onder permanent toezicht buiten. Oudere kinderen kunnen – na toestemming van de ouders – zonder begeleiding buiten spelen.

Afnemen van een extra dag dagopvang of BSO en het ruilbeleid

Ruilen, incidentele en structurele extra afname

Het kan zijn dat ouders incidenteel een extra dag(deel) willen afnemen die buiten de vaste contracturen valt of een dag willen ruilen. De voorwaarden, waaronder dit mogelijk is, staan beschreven in de informatiefolder bij ruilen en extra afname. Ouders nemen kennis van deze voorwaarden via de informatie in de intake-map.

Hieronder staat beschreven welke afspraken er zijn over de extra opvang wat betreft de groep.

Extra opvang of ruilen van dag

Een incidentele opvang dag vindt in principe in de eigen groep plaats. Open-Up!|Fun-Kidz is van mening dat geborgenheid en emotionele veiligheid voor het kind en voor de groep als geheel voorop staan.

De mogelijkheid om een extra opvang dag of ruil dag buiten de eigen groep af te nemen wordt in overleg met de ouders van het betreffende kind besproken.

Structureel afnemen extra dag(deel)

Uitgangspunt is dat bij het structureel afnemen van een extra dag de uitbreiding plaatsvindt in de eigen groep. Wanneer dit niet mogelijk is, kan in overleg met de ouders besloten worden het kind voor die dag tijdelijk in een andere groep te plaatsen. Zodra plaats is in de eigen groep wordt het kind naar deze groep overgeplaatst. Dit kan alleen als het kind niet meer dan één stamgroep heeft. In de plaatsingsovereenkomst wordt dan vermeld dat het kind voor die dag in een andere groep wordt geplaatst en per wanneer het kind weer in zijn eigen groep wordt geplaatst kan worden. Er zal een voorstel gedaan worden voor een aanpassing van de plaatsingsovereenkomst en zo trachten naar een vaste dag te komen.

Spel en speelgoed

Spel en speelmaterialen die aan de bso kinderen worden aangeboden, sluiten aan op de verschillende leeftijden en interesses van basisschoolkinderen. De keuze van de materialen en de wijze waarop deze aan de kinderen worden aangeboden, zijn in eerste instantie gericht op vrije tijdsbesteding c.q. ontspanning. Het speelmateriaal dat wordt aangeboden geeft mogelijkheden tot zowel individueel als groepsspel en er is voldoende evenwicht tussen makkelijk en moeilijk en tussen rustig en druk spelen.

Televisie en computers

Computers vormen in deze tijd een belangrijk onderdeel in het leven van ieder kind. Op scholen wordt ermee gewerkt en de meeste kinderen kunnen thuis ook gebruik maken van de computer. De pedagogisch medewerk(st)ers van de BSO Open-Up!|Fun-Kidz zijn er van bewust dat de kinderen op de BSO behoefte hebben aan het spelen op een computer, echter wel op een leuke en verantwoorde wijze. Dit tot minimaal beperkt wordt. Bij BSO Open-Up!|Fun-Kidz staat Sport & cultuur ontwikkeling voorop. Ontspanning is een belangrijk aspect op de BSO. Kinderen zijn op school en ook vaak thuis educatief bezig met de computer. Op de buitenschoolse opvang worden spelletjes gespeeld die vooral ontspannend, maar ook educatief kunnen zijn. Voor de oudere kinderen is vaak een stukje competitie gewenst. Dit kan voor en na de activiteiten die BSO Open-Up!|Fun-Kidz de kinderen biedt.

Alle BSO computers hebben toegang tot internet. Middels een filter zijn alleen sites toegankelijk welke ook daadwerkelijk voor kinderen geschikt zijn. Kinderen kunnen gebruik maken van spelletjes-sites, maar het is ook mogelijk om op de bso informatie te vergaren voor een werkstuk of spreekbeurt. Leid(st)ers begeleiden de kinderen in het gebruik van de computer en houden nauwlettend toezicht.

Televisie biedt de kinderen de mogelijkheid tot ontspanning en plezier. Vaak is er sprake van een rustpunt op lange dagen, zoals in vakanties en de woensdagmiddag. Uitgangspunt is om kinderen met mate tv te laten kijken. Kinderen worden in eerste instantie gestimuleerd tot verschillende soorten spel of het doen van activiteiten. Als afsluiting of bij bijzondere gelegenheden kan een leidster besluiten tot het aanzetten van de tv of het kijken naar een video of dvd. Kinderen krijgen alleen de mogelijkheid tot het kijken naar programma's of films welke geschikt zijn voor hun leeftijd. De leid(st)ers zullen in alle gevallen met de kinderen meekijken.

In principe wordt er niet met de pc gespeeld en/of tv gekeken.

Ontwikkeling van het kind op verschillende terreinen

- 5.1 Sociaal-emotionele ontwikkeling**
- 5.2 Sociale competentie**
- 5.3 Persoonlijke competentie**
- 5.4 Overdracht van normen en waarden**

5.1 Sociaal-emotionele ontwikkeling

Bij de sociale ontwikkeling gaat het om hoe het kind omgaat met anderen en hoe anderen omgaan met het kind. Bij de emotionele ontwikkeling gaat het om het leren omgaan met de eigen gevoelens en die van de ander. De sociale ontwikkeling is niet los te zien van de emotionele ontwikkeling.

De BSO Open-Up!|Fun-Kidz biedt verschillende mogelijkheden voor het kind om zich sociaal te ontwikkelen. Er is de mogelijkheid om kinderen van verschillende leeftijden te ontmoeten.

Er wordt geluisterd naar de mening van kinderen. Iedere mening wordt zoveel mogelijk meegenomen bij het nemen van een beslissing. Kinderen ervaren dat hun mening belangrijk is. Kinderen onderling worden gestimuleerd om samen tot oplossingen te komen. Kinderen worden zo geholpen om sociaal vaardiger te worden.

Kinderen worden gestimuleerd rekening te houden met elkaar en betrokken te zijn bij elkaar. Daarvoor worden door de leidsters bewust ontmoetingsmomenten gecreëerd bijv. tijdens het gezamenlijk fruit eten, tijdens het vieren van een verjaardag enz. Daarnaast wordt er gezocht naar momenten om kinderen meer individuele aandacht te geven bijv. tijdens het spelen van een spelletje, een gesprekje op de bank enz.

Kinderen hebben behoefte aan een eigen plek en ruimte. Samen met een duidelijk gestructureerde dagindeling geeft dit een gevoel van veiligheid en geborgenheid.

De kinderen zijn samen met de leidsters verantwoordelijk voor de inrichting van de groepsruimte. De kinderen hebben inspraak in de inrichting en er wordt veel aandacht besteed aan het tentoonstellen van de werkstukken van de kinderen. De kinderen moeten de ruimte als hun eigen ruimte kunnen ervaren.

Sociaal-emotionele veiligheid

De sociaal-emotionele ontwikkeling heeft te maken met je kunnen handhaven in groepsverband, maar ook alleen. Belangrijke voorwaarden hiervoor zijn:

- a. veilige ruimtes om zich te kunnen uiten...
- b. ...zowel naar volwassenen toe als naar andere kinderen...
- c. ...met vaste leidsters op de groep.
- a. Veilige ruimtes om zich te kunnen uiten...

Voor beide locaties geldt; Er is één gezamenlijke ruimte. Ook is er de mogelijkheid deze ruimte, indien nodig, in 2 te delen. Deze zijn bewust ingericht voor kinderen van dezelfde leeftijd. Ook het spel en activiteiten materiaal is daarop aangepast. De kinderen worden in de gelegenheid gesteld om zelf een (Sport en Spel) activiteit te kiezen. Lukt dit niet of kiest een kindje telkens hetzelfde, gaat de groepsleidster hierbij helpen, door het kind te stimuleren of door samen met het kind iets te gaan doen. Om de eerste periode in de opvang voor het kind zo goed mogelijk te laten verlopen, worden er duidelijk afspraken gemaakt met de ouders. Deze afspraken hebben onder meer betrekking op de opvoeding, de verzorging het ritme en de gewoonten van het kind. Ook worden er afspraken gemaakt over afscheid nemen. In de wenperiode wordt aandacht besteed aan de wederzijdse verwachtingen en wordt gevraagd naar specifieke wensen van de ouders.

- b. ...Zowel naar volwassenen toe als naar andere kinderen....

Een kind wordt gevormd door de omgang met volwassenen en andere kinderen. De omgang tussen volwassenen en kinderen heeft in de opvang een andere dimensie dan thuis. De leidster is in eerste instantie beroepsmatig bij de kinderen betrokken.

De leidster onderhoudt contact met alle kinderen uit de groep. Daarnaast is er de omgang van de leidster met de groep als geheel. Op beide niveaus is sprake van een voortdurende uitwisseling van waarden en normen in communicatie en interactie. In een groep kinderen is er sprake van een continu proces. Dit vindt deels bewust en deels onbewust plaats. Tussen de kinderen onderling speelt voortdurend wat hoort en niet hoort. Door middel van taal vindt er onderling een (gedeeltelijke) bewuste uitwisseling plaats van waarden en normen. Daarnaast speelt het non-verbaal uitwisselen en overbrengen van informatie een grote rol in de communicatie. Hier wordt zo zorgvuldig mogelijk mee omgegaan.

Door het omgaan met andere kinderen leren kinderen om te gaan met teleurstellingen, pijn, ontzetting, enthousiasme uiten en rekening houden met elkaar. Kinderen zien van elkaar hoe de ander reageert op zijn eigen handelen en ervaart hoe hij zelf reageert op het handelen van anderen. Hierdoor krijgt het kind inzicht in zijn eigen gevoelswereld en leert andere reactiemogelijkheden. Tevens leert het om te troosten, helpen, hulp vragen en met conflicten omgaan. Kinderen worden geplaatst op de dagen dat de ouders opgeven. Dit heeft tot gevolg dat het kind te maken krijgt met wisselende kinderen. De samenstelling van de groep is immers hierdoor elke dag anders. Het kind leert zo al op jonge leeftijd om te gaan met verschillende kinderen. Dit bevordert het inlevingsvermogen en accepteren van anderen.

c. ...met vaste leidsters op de groep

Bij een wisselende groep hoort een vast team aan groepsleidsters. Elke groep heeft een vast team. Zo weten de kinderen altijd wie ze kunnen verwachten op hun groep. Bij vervanging is er een bekende invalkracht aanwezig.

Tot slot

Binnen de emotionele ontwikkeling behoort natuurlijk ook een stuk grenzen stellen en straffen en belonen. Wij vinden het belangrijk dat kinderen positief benaderd worden ook wanneer het kind regelmatig negatief gedrag vertoont. Het kind moet leren dat er grenzen en regels zijn. Dit kan tot negatief gedrag leiden.

Ondanks negatieve gedrag vinden wij het als kindercentrum belangrijk dat gedrag positief benaderd wordt, bijvoorbeeld door:

- het negatieve gedrag te negeren en positief gedrag extra te bekrachtigen.
- het negatieve gedrag proberen om te buigen naar positief gedrag.
- de humor van zijn eigen gedrag proberen in te laten zien.

5.2 Sociale competentie

De sociale ontwikkeling van het kind is een belangrijk aspect van het groeien naar volwassen zijn. Ieder kind komt in contact met anderen, wij vinden het belangrijk dat het kind zich prettig voelt in contacten met anderen en leert omgaan met verschillende situaties, hoe moeilijk dat soms ook is.

Belangrijke onderdelen uit de sociale ontwikkelingen van kinderen vinden wij:

- interesse in anderen mensen krijgen.
- het overnemen van allerlei gedragingen en ideeën van anderen.
- het verkrijgen van vaardigheden in het contact met anderen.

Een kind ontwikkelt zijn eigen identiteit, een deel hiervan is in aanleg aanwezig en het andere deel wordt ontwikkeld door invloeden van buitenaf. Ook het kindercentrum speelt daarin een belangrijke rol. Daarom vinden wij het belangrijk dat de kinderen hierin goed worden begeleid. In het contact met anderen kinderen, komen ze hun eigen grenzen en die van de anderen tegen en zijn conflicten onvermijdelijk. De leidsters helpen de kinderen om de conflicten onder elkaar op te lossen. Er wordt hierover met de kinderen gepraat: het is

belangrijk dat ze elkaar vertellen wat ze niet prettig vinden en waarom ze boos of verdrietig worden. Samen wordt gezocht naar een oplossing. Ze worden gestimuleerd door de leidsters om hun grenzen te verleggen.

Kinderen die ons kindercentrum bezoeken maken deel uit van een groep. Spelenderwijs leren kinderen omgaan met de groep. Ze leren op elkaar te wachten, naar elkaar te luisteren, samen te delen, elkaar te helpen, maar ook om voor zichzelf op te komen. De leidsters gebruiken verschillende activiteiten om de sociale ontwikkelingen van de kinderen te begeleiden. Zo worden er activiteiten gedaan met de hele groep, maar ook in kleinere groepjes of individueel.

5.3 Persoonlijke competentie

Kinderen in een groep kunnen veel van elkaar leren, maar het is ook belangrijk om ieder kind als individu te zien en te aanvaarden zoals het is. Naarmate het kind ouder wordt, wordt hij er zich van bewust dat hij een persoontje is met eigen mogelijkheden, met een eigen wil, die eigen keuzes maakt en eigen beslissingen neemt. Wij vinden het belangrijk dat een kind gestimuleerd wordt om zijn eigen ontwikkeling te bepalen. Dit betekent dat het kind binnen de mogelijkheden van de dag eigen keuzes kan maken en ook moet leren dat sommige keuzes dus consequenties hebben. Ook hier komt het positief benaderen weer om de hoek kijken. Zelf dingen ontdekken en uitproberen en een compliment hiervoor krijgen
ervaart het kind als een eigen overwinning waar het door groeit.

Wij vinden het belangrijk dat de kinderen elkaar respecteren, door elkaar bij de naam te noemen. Ieder kind heeft een mandje om zijn eigen spulletjes in te bewaren en andere kinderen leren daar niet aan te komen zonder dat te vragen.

We leggen uit dat dit persoonlijke spulletjes zijn.

5.4 Overdracht van normen en waarden

Het overbrengen van normen en waarden speelt in de opvoeding van de kinderen voortdurend een rol. Waarden geven uitdrukking aan de betekenis die mensen hechten aan bepaalde gedragingen, dingen of gebeurtenissen. Het zijn ideeën of opvattingen die aangeven hoe belangrijk mensen iets vinden. Waarden zijn onmiskenbaar cultuurgebonden; ze veranderen in de loop van de tijd en variëren van samenleving tot samenleving. Normen vertalen de waarden in regels en voorschriften hoe volwassenen en kinderen zich behoren te gedragen. Voorbeeld: als de waarde is respect hebben voor elkaar dan is de norm dat lijfelijke agressie niet wordt getolereerd.

Ontwikkeling identiteit, zelfbeeld en zelfredzaamheid.

Het zelfvertrouwen van kinderen wordt gestimuleerd door o.a. het zelf bedenken van oplossingen. Dit kan bij het oplossen van een probleem bij het maken van een werkstuk, maar ook bij het oplossen van conflicten tussen kinderen onderling. In principe wordt er geprobeerd om kinderen zelf hun onderlinge conflicten op te lossen. Als kinderen erom vragen bieden de leid(ers)sters hulp. Deze hulp is er op gericht dat , door actief naar de kinderen te luisteren (Gordon- methode) en de gevoelens van de kinderen serieus te nemen en te benoemen, samen tot een oplossing te komen. Deze oplossing moet voor alle betrokkenen bevredigend zijn. Dit heeft een positieve invloed op de ontwikkeling van het zelfbeeld van het kind.

Vragen van kinderen worden serieus genomen. Er wordt bewust tijd gemaakt voor individuele aandacht en vragen van kinderen worden serieus genomen.

De zelfredzaamheid en zelfstandigheid van kinderen wordt gestimuleerd, hierbij rekening houdend met de leeftijd en de mogelijkheden van ieder individueel kind. Kinderen worden geleerd om te gaan met moeilijke situaties.

In overleg met ouders wordt er bekeken hoeveel vrijheid een kind aan kan. Dit wordt vastgelegd in een aanvullende overeenkomst die wordt ingevuld tijdens het intake- gesprek. In de ouderleid(er)stergesprekken kunnen deze aanvullende overeenkomsten herzien worden.

Kinderen worden gestimuleerd om eigen verantwoordelijkheid te nemen. Kinderen worden bewust gemaakt van het verband tussen het eigen gedrag en de reactie van een ander hierop. Het gedrag en de gevoelens die bij de ander worden kinderen wordt geleerd om consequenties van het eigen gedrag beter te begrijpen en daar voor zover mogelijk al vooraf rekening mee te houden.

Kinderen worden gestimuleerd om buiten te spelen. Buiten ervaren de kinderen meer vrijheid en minder begrenzing. Dit heeft een positief effect op hun ontwikkeling. Er worden zowel vrije spelmomenten als activiteiten aangeboden.

Creatieve ontwikkeling

Kinderen worden gestimuleerd in hun creatieve ontwikkeling. Creatief zijn is meer dan werken met verschillende materialen; kinderen geven vorm aan hun eigen belevingswereld. Kinderen mogen met allerlei materialen en met allerlei verschillende technieken uiting geven aan hoe zij de wereld om zich heen ervaren. Kinderen worden uitgedaagd; er worden zo min mogelijk kant en klare materialen of activiteiten aangeboden. Er wordt een beroep gedaan op de eigen inbreng en fantasie van het kind.

Verstandelijke- en taalontwikkeling

De verstandelijke- en taalontwikkeling wordt niet bewust gestimuleerd door de leid(ers)sters van de buitenschoolse opvang. Deze taak ligt ons inziens met name bij de basisscholen. Natuurlijk zijn er wel activiteiten en materialen aanwezig die deze ontwikkelingsgebieden stimuleren zoals computers, boeken, puzzels of constructie materiaal. De kinderen spelen hier naar eigen behoefte mee.

Lichamelijke ontwikkeling

De ontwikkeling van goede lichamelijke vaardigheden is belangrijk voor het zelfvertrouwen van het kind. Het ontwikkelen van deze vaardigheden gaat op de BSO spelenderwijs. Wat betreft de fijne motoriek zijn er activiteiten als verven, knippen en plakken. Wat betreft de grove motoriek activiteiten als sportbeoefening, klimmen, fietsen, rennen en springen.

In de leeftijd van 0 tot 4 jaar maken kinderen een grote ontwikkeling door in de motorische vaardigheden. Deze ontwikkeling wordt voortgezet naar mate het kind ouder wordt, en zich blijft ontwikkelen. Sport én Spel en het hieraan deelnemen is van groot belang voor kinderen in de leeftijd vanaf 4 jaar. De coördinatie en samen bewegen van romp, armen en benen heet de grove motoriek.

De grove motoriek wordt gestimuleerd door bijvoorbeeld het dans- en bewegingsspel. Kleine kinderen hebben veel belangstelling voor herhaling, de peuter vooral. Op de sport en spel bso Open-Up!|Fun-Kidz zijn uitdagende spelmogelijkheden. Het kind moet kunnen klauteren, glijden en springen waardoor het de eigen mogelijkheden leert kennen. Het kind leert onder meer omgaan met hoogteverschillen en gevaar.

De fijne motoriek omvat kleine bewegingen die coördinatie tussen ogen en handen vereisen. De fijne motoriek ontstaat onder meer in het fysieke contact met de leidster en wordt gestimuleerd door materialen zoals kleurtjes, kralen, insteeknoppen en puzzels, en door het doen van spelletjes en gym. Hierbij stimuleren wij de motoriek ontwikkeling en wordt gehouden aan de gymles die eigenlijk op het basisonderwijs gegeven zou moeten worden.

De lessen op de BSO worden hoofdzakelijk gegeven door sportdocenten.

BSO en Sport

Sinds het voorjaar van 2008 heeft BSO Open-Up!|Fun-Kidz een 'Sport-BSO' gerealiseerd. Kinderen vanaf 4 jaar kunnen naast alle reguliere BSO activiteiten deelnemen aan sportactiviteiten die op en rond de sportboulevard, sportvelden van de Bredase Rugby Club en korfbal vereniging Terda(sinds 2010) georganiseerd worden. En op het sportterrein van Groen-Wit in Princenhage en Advendo (sinds 2013)

BSO en Cultuur

Het Cultuur aanbod van BSO FUN-KIDZ bestaat uit een lessenreeks of losse workshops waarbij er een ruime keuze is uit de verschillende disciplines: beeldende kunst, circus, dans en theater en voor de wat oudere kinderen ook dj'ing, digitale media en fotografie. De workshops of lessen kunnen plaatsvinden op de BSO of bij samenwerkende partners in de wijk op zowel het cultuur- als het sportiefaanbod. Van vuilniskunst, houtbewerking, beeldende vorming en erfgoed, tot stoere dancemoves: jonge en oudere kinderen kunnen genieten van kunstzinnige activiteiten.

Bij BSO Open-Up!|Fun-Kidz werken we met het themaprofiel: kunst & cultuur. We ondernemen allerlei verschillende activiteiten, maar we houden ons dus speciaal bezig met *artistieke* onderwerpen.

Het themaprofiel brengen we in de praktijk door activiteiten te organiseren die gerelateerd zijn aan het thema, de kinderen maken kennis met allerlei kunstvormen en verschillende culturen. Daarnaast werken we samen met organisaties die gespecialiseerd zijn in bijvoorbeeld een kunstvorm. Verder hebben de medewerkers op deze locatie affiniteit met en kennis van kunst & cultuur en krijgen zij trainingen en workshops om dat verder te ontwikkelen. De BSO geeft de kinderen letterlijk de gelegenheid hun kunsten te beoefenen en vertonen. Er zijn bijvoorbeeld veel plaatsen om kunstwerken tentoon te stellen en er is een podium waar opvoeringen gedaan kunnen worden.

Het omgaan met gebeurtenissen die het kind betreffen

Ieder kind kan in aanraking komen met gebeurtenissen die van invloed zijn op het functioneren of op de ontwikkeling van het kind. Een kind kan bijvoorbeeld ernstig ziek worden, er kunnen problemen in de gezinssituatie zijn of er kan sprake zijn van een stoornis of achterstand in de ontwikkeling. Deze gebeurtenissen kunnen klein van aard zijn en met wat extra zorg en aandacht of wat kleine aanpassingen kan het kind geholpen worden. Echter, er komen ook situaties voor die de leid(st)ers en/of ouders niet eenvoudig opmerken of die zo ernstig van aard zijn, dat professionele hulp en zorg van buiten de buitenschoolse opvang noodzakelijk is.

Toegankelijkheid van de buitenschoolse opvang

De BSO van Open-Up!|Fun-Kidz is in principe toegankelijk voor alle kinderen, dus óók voor kinderen die worden bedreigd in hun functioneren of waarvan de ontwikkeling niet overeenkomstig de ontwikkeling van leeftijdsgenootjes verloopt. Oorzaken kunnen gelegen zijn in het kind zelf, of oorzaken die niet in het kind gelegen zijn en bijvoorbeeld te maken hebben met een thuissituatie (plaatsing op sociale indicatie). Binnen onze organisatie wordt van medewerkers die werkzaam zijn in de buitenschoolse opvang niet per se verwacht dat zij, indien nodig, al dan niet eenvoudige medische handelingen verrichten die vallen onder categorie 3 van de Wet BIG.

Het beleid hieromtrent is vastgelegd in rubriek 2 (2.1.5 + protocol en 2.1.6) en het Algemeen beleid (4.1) van het handboek kwaliteitszorg kinderopvang.

Vastlegging van beleid

BSO Open-Up!|Fun-Kidz heeft haar beleid en instructies rond de Wet BIG, de Plaatsing op sociaal medische indicatie, het signaleren en begeleiden van problemen tijdens de opvang, hoe te handelen bij vermoeden van kindermishandeling, hoe te handelen bij ziekte en ongevallen en hoe te handelen in geval van overlijden, vastgelegd in het handboek kwaliteitszorg onder rubriek 2.

6 Contact met ouders

Leid(ers)sters hebben de taak om hun bezorgdheid met ouders te delen. Ouders kunnen ook met vragen ten aanzien van de ontwikkeling van hun kind bij de leid(ers)sters of de locatiemanager terecht. Het bespreekbaar maken van een probleem kan al een geruststellend effect hebben op de ouders. Samen met de ouders en eventueel in samenwerking met andere instanties kan de buitenschoolse opvang meewerken aan een oplossing van het probleem. De buitenschoolse opvang is echter beperkt in de mogelijkheid om speciale behandeling of ondersteuning te bieden aan individuele kinderen.

Signalerende en preventieve verantwoordelijkheid van de groepsleiding

De leid(st)ers van de buitenschoolse schoolse opvang hebben een signalerende en een preventieve verantwoordelijkheid ten aanzien van de kinderen die aan hun zorg zijn toevertrouwd. De leid(st)ers zijn alert op veranderingen in het gedrag van kinderen. Middels observaties, verslaglegging en kindbesprekingen - zowel binnen het team als met de ouders - wordt de ontwikkeling van ieder kind nauwlettend gevolgd.

Hiertoe vindt binnen de bso's verschillende keren per jaar onderzoek plaats naar het welbevinden van de kinderen, zowel naar het individuele welbevinden van een kind als ook naar het groepswelbevinden.

Minimaal twee maal per jaar worden alle kinderen die de buitenschoolse opvang bezoeken individueel geobserveerd en worden de bevindingen hiervan vastgelegd op een observatieformulier. Het betreft hier onderzoek naar de sociaal-emotionele ontwikkeling van het kind.

Een onderzoek naar het groepswelbevinden vindt een aantal maal per jaar plaats. Aan de hand van groepsobservaties wordt er o.a. gekeken naar relaties tussen kinderen onderling, relaties tussen leid(st)ers en kinderen, aanbod van en deelname aan activiteiten, sfeer binnen de groep en gebruik van de ruimte.

De kinderen van 8 jaar en ouder worden aan de hand van een interview gevraagd naar hun mening over de verschillende aspecten van de buitenschoolse opvang, zoals het aanbod van activiteiten, het samenspel met andere kinderen, etc.

Bovenstaande onderzoeken naar welbevinden met bijbehorende werkwijzen zijn vastgelegd in het handboek kwaliteitszorg, rubriek 3.

Als leid(st)ers vermoeden dat er iets aan de hand is met een kind, kunnen er naast bovengenoemde onderzoeken naar individueel welbevinden extra observaties plaatsvinden om vervolgens het probleem met de locatiemanager en met de ouders te bespreken. In principe worden alle gesignaleerde problemen met de ouders besproken. Wel waken leid(st)ers ervoor problemen te noemen zonder dat zij deze concreet kunnen omschrijven. In eerste instantie zal een gesprek met een ouder verkennend zijn. Zien de ouders thuis hetzelfde gedrag als dat de leid(st)ers op de bso zien? Hoe kijken ouders tegen het gedrag aan?

Beschouwen de leid(st)ers het als een serieus probleem; dat wil zeggen dat, wanneer er niets gedaan wordt, het probleem blijft bestaan of dat het probleem groter wordt, dan wordt in overleg met collega's, al dan niet met locatiemanager erbij, een plan van aanpak opgesteld. Dit kan een uitgebreidere observatie zijn of een nader gesprek met ouders. Ouders zijn en blijven altijd de eindverantwoordelijke als het gaat om hun kind. Blijkt dat het plan dat is ontwikkeld om het probleem aan te pakken niet of onvoldoende effect heeft, dan kan de leidinggevende in overleg met de besluiten om de plaatsing te beëindigen. De locatiemanager is dan betrokken geweest bij het ontwikkelen en uitwerken van het stappenplan om het probleem aan te pakken, bij de gesprekken met de ouders en bij het besluit om de plaatsing te beëindigen.

Beleid inzake overlijden

Het overlijden van een kind, familielid of leid(er)ster is een ingrijpende gebeurtenis in het leven van een kind. Daarom is aan dit onderwerp een aparte paragraaf gewijd.

Het beleid van naschoolse opvang Open-Up! inzake overlijden is gericht op het handelen van de leiding in geval van overlijden van een kind, van een gezins- of familielid van een kind, of van een medewerker van de betreffende buitenschoolse opvang.

Een instructie waarin beschreven staat hoe te handelen in geval van overlijden van een kind of een leid(er)ster van de buitenschoolse opvang is opgenomen in het handboek Kwaliteitszorg onder rubriek 2.1. Tevens wordt hierbij verwezen naar de pedagogische werkplannen per locatie, waarin eveneens aandacht wordt besteed aan het handelen van leidsters inzake overlijden.

Begeleiden van kinderen in hun rouwproces

De wijze waarop de groepsleiding kinderen begeleidt in hun rouwproces, wordt in sterke mate bepaald door de leeftijd van een kind en dus de wijze waarop een kind met de dood omgaat. Kinderen in de basisschoolleeftijd begrijpen steeds meer van de dood en kunnen het verdriet om het verlies van iemand die hen dierbaar is, heel intens ervaren. Kinderen in deze leeftijd zijn steeds beter in staat hun gevoelens te verwoorden.

leid(st)ers beschikken over voldoende kennis en vaardigheden ten aanzien van de wijze waarop kinderen op verschillende leeftijden dood ervaren.

Belangrijk uitgangspunt in de begeleiding van kinderen in een rouwproces is in ieder geval om de kinderen de ruimte te geven om te gaan met de dood.

Leid(st)ers zullen met de kinderen praten over dergelijke gebeurtenissen, proberen eerlijk antwoord te geven op hun vragen en ruimte en mogelijkheden te geven voor het nemen van afscheid.

Leid(st)ers zullen in de eerste plaats zorgen voor een rustige en stabiele omgeving, waardoor kinderen een gevoel van veiligheid ervaren. Een klimaat van warmte en genegenheid, een vaste dagindeling, bekende rituelen, maar zeker ook vaste bekende leid(st)ers dragen bij aan een voor kinderen veilige omgeving.

Van groot belang is eveneens om het kind centraal te stellen. Hoe verdrietig een leid(er)ster ook is of hoeveel troost ouders ook nodig hebben: de kinderen komen op de eerste plaats. Leid(st)ers zullen niet over de hoofden van de kinderen heen praten, maar juist een open en ontvankelijke houding naar de kinderen toe hebben.

In dergelijke situaties zullen leidsters heel alert moeten zijn op het gedrag van de aan hen toevertrouwde kinderen. Een bepaald gedrag herkennen, het met ouders en collega's bespreken en afhankelijk van de leeftijd van het kind, trachten het gedrag te verwoorden naar het kind toe, behoren tot de verantwoordelijkheden van de leid(er)ster.

Begeleiding van ouders

Ouders zullen geschokt reageren op het overlijden van een kind of een leidster. Ook in geval van overlijden van een gezins- of familielid van één van de kinderen van het dagverblijf zullen ouders zeer betrokken zijn. De begeleiding van de ouders is echter geen primaire taak van de groepsleiding. Toch is het wel van belang dat leid(st)ers voorbereid zijn op mogelijke reacties van ouders.

Een goede informatievoorziening is van groot belang in geval er een kind op het naschoolse opvang is overleden. leid(st)ers en locatiemanager zullen altijd op een open en eerlijke wijze ouders informeren en ook zorgen zij ervoor dat informatie vooraf onderling wordt afgestemd. Een locatiemanager zal de teamleden daarin zo optimaal mogelijk dienen te ondersteunen.

Ouders kunnen ook behoefte hebben aan bredere informatie. Een team kan dan – al dan niet in samenwerking met de Oudercommissie – besluiten om een informatieavond over het relevante onderwerp te organiseren.

In geval van overlijden van een kind, een leid(st)ers of een ouder, kunnen ouders veel behoefte hebben aan praten en ook veel vragen hebben.

Belangrijk is om ouders hierin tegemoet te komen, maar wel op een zodanige wijze dat de kinderen niet vergeten worden. De verantwoordelijkheid van de groepsleiding richt zich in de eerste plaats op de kinderen. De ouders kunnen ook betrokken worden bij het afscheid nemen van de overledene. Samen met kinderen en groepsleiding kunnen de ouders de begrafenis bijwonen of op een andere wijze de overledene herdenken.

Begeleiding van teamleden

Het overlijden van een kind, een collega of een familielid van het kind, kan ook voor leid(st)ers een grote schok of een groot verdriet zijn. Vanuit de organisatie zal er begrip en ondersteuning naar de leid(st)ers toe zijn, zowel in praktische als in emotionele zin. De eerst verantwoordelijke hierin is de locatiemanager. Deze zal een alerte en ondersteunende houding naar de leid(st)ers toe hebben.

Contact met ouders

Informatie uitwisseling

De ouder is een klant die professionele en verantwoorde kinderopvang afneemt van BSO Open-Up!|Fun-Kidz.

De ouders zijn primair verantwoordelijk voor de zorg en opvoeding van hun kinderen. Deze verantwoordelijkheid blijven zij dragen, ook als zij hun kinderen voor bepaalde tijd aan de zorg van de buitenschoolse opvang toevertrouwen.

Voor een juiste afstemming van het opvoedingsmilieu op de bso en thuis is een goed contact tussen ouders en leid(st)ers noodzakelijk. Er wordt getracht een tussenweg te vinden tussen de wensen van de ouders en de regels en mogelijkheden van de bso. De ouders worden één keer per jaar uitgenodigd voor een ouder-leid(er)ster gesprek (zie rubriek 3.1.2. van het handboek Kwaliteitszorg). Dit gesprek is niet verplicht voor de ouders. Leid(st)ers kunnen de ouders ook tussendoor uitnodigen tot een gesprek als hier aanleiding toe is. Het is mogelijk dat met ouders regels worden afgesproken die specifiek voor hun kind gelden. Deze afspraken moeten wel binnen de groepsregels passen.

Ook kan het initiatief tot een gesprek van ouders uitgaan. Waar gewenst zal op korte termijn een afspraak worden gemaakt.

De breng- en haalmomenten zijn geschikt om informeel informatie uit te wisselen over bijvoorbeeld de activiteiten die het kind ondernomen heeft en hoe het kind uit school is gekomen.

Als de kinderen en hun ouders voor het eerst op de bso komen, wordt er een afspraak gemaakt om te komen wennen. Hierbij kunnen ouders indien gewenst aanwezig zijn. De leid(st)ers stellen hun kind voor aan de groep en leggen uit wat er allemaal op de bso wordt gedaan, afspraken, 'huis' regels, etc. De leid(st)ers stimuleren dat het kind aansluiting krijgt bij de groep.

Tevens worden de ouders adequaat geïnformeerd over de uitvoering van het pedagogisch beleid en over allerhande zaken welke de opvang van hun kind betreffen. Dit gebeurt middels nieuwsbrieven, thema-avonden en ouderavonden.

Medezeggenschap

De medezeggenschap van ouders is geformaliseerd in oudercommissies per locatie en een overkoepelende centrale oudercommissie.

Een oudercommissie behartigt de belangen van de ouders van de locatie(s) die onder de commissie vallen en heeft op regelmatige basis overleg met de betreffende locatiemanager. Zij kunnen advies uitbrengen over o.a. het pedagogisch werkplan en uitvoerende zaken m.b.t. de opvang.

Ouders krijgen tijdens de intake een informatiefolder van de oudercommissie. De centrale oudercommissie heeft regelmatig overleg met een afvaardiging van bestuur en directie van na schoolse opvang Open-Up! Zij heeft verzwaard adviesrecht over o.a. het pedagogisch beleid, het algemeen beleid, het kwaliteitsbeleid en tariefwijzigingen. Zie ook rubriek 4.1.2 van het handboek kwaliteitszorg.

Tevreden ouders

Tevreden ouders zijn ouders die met vertrouwen hun kind naar de buitenschoolse opvang brengen en die betrokken zijn bij de leefwereld van hun kind binnen de buitenschoolse opvang. BSO Open-Up!|Fun-Kidz heeft zich ten doel gesteld om jaarlijks een tevredenheidsonderzoek onder ouders af te nemen. In dit tevredenheidsonderzoek kunnen ouders hun mening geven over zaken als de kwaliteit van de geboden opvang, het pedagogisch beleid, de accommodatie, voeding en hygiëne.

7 Personeel

BSO Open-Up!|Fun-Kidz hecht grote waarde aan goed personeel. Goed in de zin van opleiding en ervaring, maar ook goed in de zin van enthousiast en gemotiveerd. Door gebruik te maken van gekwalificeerde en deskundige leid(st)ers, tracht BSO Open-Up!|Fun-Kidz kwaliteit en continuïteit te garanderen. Ouders mogen verwachten dat hun kinderen op een vakkundige en plezierige wijze worden verzorgd en opgevoed.

Alle leid(st)ers, invalleidsters, huishoudelijke hulpen en locatiemanagers worden gehonoreerd volgens de CAO Kinderopvang. Er zijn functieomschrijvingen van de diverse functies vastgelegd. Leidsters zijn in het bezit van een gericht MBO diploma of studierend daarvoor. De locatiemanagers hebben een afgeronde HBO opleiding of hebben een gelijkwaardig niveau verkregen door middel van werkervaring en opleiding.

Alle medewerkers van BSO Open-Up!|Fun-Kidz hebben een Verklaring Omtrent Gedrag ingeleverd.

BSO Open-Up!|Fun-Kidz ziet binnen haar buitenschoolse opvang de functies van leid(st)ers en locatie-managers als verantwoordelijke en veelomvattende functies. Naast de door de medewerkers gevolgde beroepsopleiding zijn ook ervaring en bijscholing van invloed op de kwaliteit van hun werk. Jaarlijks wordt bekeken of aanvullende opleiding en training voor welke groep medewerkers noodzakelijk is. Dit kunnen zowel structurele opleidingen zijn, bijvoorbeeld een management-opleiding, als incidentele opleidingen, zoals bijvoorbeeld brandpreventie, rugscholing of kinder-EHBO.

BSO Open-Up!|Fun-Kidz heeft een personeelsbeleid waarin allerlei zaken met betrekking tot aanstelling en indiensttreding van medewerkers zijn vastgelegd. Een en ander is gebaseerd op de CAO Kinderopvang. Er zijn regelingen en procedures met betrekking tot de compensatie van overwerk, de wijze van inwerken van nieuwe medewerkers, vervaging bij ziekte en verlof, opleiding en training, in- en uitdiensttreding, etc. In het handboek Personeelsbeleid, behorende bij het handboek Kwaliteitszorg, zijn bovengenoemde regelingen en procedures nader omschreven.

Iedere bso kent vaste leid(st)ers en invalleid(st)ers. Er wordt naar gestreefd om de leid(st)ers op vaste dagen te laten werken, zodat er voor kinderen en ouders rust en continuïteit is in personele bezetting. Per locatie is een locatiemanager aangesteld, die verantwoordelijk is voor het dagelijkse reilen en zeilen van de betreffende bso. Hij/Zij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geboden opvang.

Er zijn verschillende vormen van overleg binnen de bso van Open-Up!|Fun-Kidz. Er is op regelmatige basis overleg tussen de locatiemanagers en de directeur. Hier worden zaken besproken welke betrekking hebben op zowel het beleidsvoorbereidende als het beleidsuitvoerende vlak. Ook wordt er regelmatig onderling overleg gepleegd tussen medewerkers van de bso. Hierbij wordt de onderlinge samenwerking besproken, de ontwikkeling van de kinderen, het activiteitenprogramma en allerlei specifieke zaken die de groep betreffen.

Naast de medewerkers in vaste of tijdelijke dienst zijn er ook stagiaires aan de teams toegevoegd. Zij worden gericht op hun opleiding, deskundig begeleid door leid(st)ers en/of locatiemanager. Eén en ander staat beschreven in het stagebeleid. Er zijn een tweetal vrijwilligers werkzaam, welke kinderen ophalen van de basisscholen in de stad/wijk en hen in een busje naar buitenschoolse opvang Open-Up!|Fun-Kidz brengen. Op de groepen zijn geen andere volwassenen dan de leid(st)ers werkzaam.

8 Reglementen

Privacyreglement

In het totale proces van inschrijving, plaatsing en opvang komen medewerkers van BSO Open-Up!|Fun-Kidz veelvuldig in contact met privacygevoelige informatie. Te denken valt hierbij aan persoonsgegevens, salarisgegevens, informatie omtrent personen (zowel kinderen als gezinsleden), etc. Het registreren en inzien van deze informatie is noodzakelijk voor een goede opvang en/of is vereist door de GGD. Vanzelfsprekend zullen de medewerkers van BSO Open-Up!|Fun-Kidz zeer zorgvuldig met deze informatie omgaan en zich hierbij houden aan het privacyreglement zoals dat binnen de organisatie wordt gehanteerd. Dit reglement maakt deel uit van het handboek kwaliteitszorg en ligt ter inzage op alle kinderdagverblijven.

Klachtenreglement

Soms kunnen de belangen van ouders en leiding van het kinderdagverblijf of van Open-Up! als overkoepelende organisatie met elkaar in botsing komen. Wanneer een ouder/verzorger een klacht heeft, moet het kinderdagverblijf erop gericht zijn het signaal goed op te vangen en ervoor zorgen dat er op korte termijn actie wordt ondernomen om tot een oplossing te komen.

Het beleid ten aanzien van het omgaan met en de behandeling van klachten staat beschreven in het klachtenreglement. Dit reglement is op ieder kinderdagverblijf aanwezig en maakt deel uit van het handboek kwaliteitszorg onder rubriek 2.

2 Algemene Voorwaarden

Algemene voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2005

Artikel 01	Definities	23
Artikel 02	Toepasselijkheid	23
Artikel 03	De kennismaking	23
Artikel 04	Het aanbod	24
Artikel 05	De overeenkomst	24
Artikel 06	Het plaatsingsgesprek	25
Artikel 07	Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst	25
Artikel 08	Toegankelijkheid	25
Artikel 09	De prijs en prijswijzigingen	26
Artikel 10	Annulering	26
Artikel 11	De dienst	26
Artikel 12	Vakmanschap en materiële verzorging	27
Artikel 13	De betaling / niet-tijdige betaling	27
Artikel 14	Aansprakelijkheid ondernemer en consument	27
Artikel 15	Klachtenprocedure	28
Artikel 16	Geschillenregeling en wet klachtrecht	28
Artikel 17	Nakomingsgarantie	29
Artikel 18	Afwijking	29
Artikel 19	Wijziging	29

Deze algemene voorwaarden van de maatschappelijk ondernemers groep en de branchevereniging ondernemers in de kinderopvang zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en BOinK in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per september 2005. De CZ stelt het op prijs indien zulks bij een citaat uit deze Algemene Voorwaarden vermeld wordt.

De kinderopvang in Nederland heeft een belangrijke maatschappelijke positie verworven. Dit is onder meer het gevolg van de veranderende verdeling van werk- en zorgtaken tussen partners met kinderen en van de gestegen arbeidsparticipatie van vrouwen. De branche kinderopvang ontwikkelt zich van een semi-publieke voorziening tot een marktgerichte branche van maatschappelijke dienstverlening.

De kinderopvang is een dynamische bedrijfstak waar de verscheidenheid van dienstverlening toeneemt. Afnemers en aanbieders van kinderopvang hebben daarom brancheafspraken over de dienstverlening gemaakt. Deze zijn vastgelegd in Algemene Voorwaarden die beogen rechten en plichten van partijen evenwichtig te verdelen. Voor de consument betekent dit meer duidelijkheid en rechtszekerheid. Aan ondernemers verschaffen de algemene voorwaarden een gelijke rechtsbasis. Algemene Voorwaarden kunnen oneigenlijke concurrentie deels voorkomen en bieden de ondernemer de mogelijkheid zich te profileren met prijs, kwaliteit en soort van dienstverlening. Het uitgangspunt bij de ontwikkeling van Algemene Voorwaarden is dat kinderopvang in Nederland algemeen toegankelijk is en dat goede voorwaarden een kwalitatief verantwoorde kinderopvang kunnen borgen. Dat is in het belang van alle betrokken partijen: de ouders, de kinderen en de ondernemers. Centraal bij dit alles staat dat het bij kinderopvang gaat om de kwetsbare groep van jonge kinderen.

Artikel 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Kinderopvang: het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Tot de kinderopvang worden niet gerekend: het toezicht houden op schoolgaande kinderen dat zich beperkt tot het toezicht tijdens de middagpauze; verzorging en opvoeding hetzij in een peuterspeelzaal, hetzij in het kader van de wet op de Jeugdzorg, hetzij op een plaats waar het kind zijn hoofdblijf heeft anders dan gastouderopvang en professionele opvang aan huis.

De consument: De ouder/verzorger die als natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf een overeenkomst sluit betreffende het afnemen van de dienst kinderopvang voor een kind met wie hij of zij een huishouding voert en dat in belangrijke mate door hem of haar wordt onderhouden dan wel waarvoor hij of zij een pleegvergoeding ontvangt in het kader van de wet op de Jeugdzorg.

De Ondernemer (onderneming in kinderopvang): Natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst sluit met de consument betreffende het aanbieden van de dienst kinderopvang in een kindercentrum.

Ouderbetrokkenheid: Betrokkenheid van de ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen met betrekking tot zaken die rechtstreeks verband houden met (beleid omtrent) de opvang van hun kinderen en met betrekking tot het vaststellen of wijzigen van een regeling op het gebied van de behandeling van klachten.

Oudercommissie: Advies- en overlegorgaan ingesteld door de Ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op opvang voor kinderen in kindercentra in de leeftijd van nul tot de start van het voortgezet onderwijs.

De overeenkomst van kinderopvang wordt gesloten tussen de ondernemer in kinderopvang en de consument.

Met uitzondering van het sluiten van de overeenkomst van kinderopvang bedoeld in lid 2, kan elk der partijen rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst aan derden overdragen. In dit laatste geval is instemming van de wederpartij vereist.

In afwijking van lid 3 van dit artikel behoeft de ondernemer geen toestemming van de consument voor het inschakelen van derden voor het innen van betalingen en evenmin de consument voor het inschakelen van derden voor het doen van betalingen.

Artikel 3 - De kennismaking

De ondernemer biedt schriftelijk dan wel elektronisch informatie ter kennismaking aan, die voldoende gedetailleerd is om de consument bij zijn of haar oriëntatie op de markt een nadere keuze tussen de ondernemingen in kinderopvang te kunnen laten maken.

De informatie bevat ten minste de volgende elementen:

de aard en omvang van de in of via de vestiging te verlenen opvang en eventuele extra diensten; soort opvang, aanbod voor hoeveel en welke tijdsduur, eventueel met een minimum; eventuele mogelijkheden van flexibele opvang; plaatsingsprocedure; aard en omvang van de wenperiode;

(een samenvatting van) het door de onderneming in kinderopvang ontwikkelde pedagogisch beleidsplan, waarin de voor deze onderneming kenmerkende wijze van omgang met kinderen en ouders wordt omschreven; de mededeling dat de uitgebreide versie van het pedagogische beleidsplan op aanvraag beschikbaar is;

de vorm en frequentie van informatie-uitwisseling, waaronder het aantal oudergesprekken dat er in principe per jaar wordt gehouden;

het hygiënebeleid, veiligheidsbeleid, medisch handelen, ziektebeleid en privacy;

de wijze waarop de onderneming in kinderopvang aan de Oudercommissie dan wel andere vorm van Ouderbetrokkenheid heeft vorm gegeven;

de op dit moment geldende prijs van alle reguliere en eventuele extra diensten inclusief de hoogte van de annuleringskosten en de voorwaarden waaronder annulering mogelijk is; de wijze van

betaling. Als aan een bepaalde betaalvorm meerkosten vastzitten, moet ook over de dan te betalen meerprijs kennismakingsinformatie worden verschaft;

de klachtenprocedure;

de opzegtermijn en de dag van de maand waarop kan worden opgezegd;

de getalsverhouding tussen groepsleiding en aantal kinderen per leeftijdscategorie;

informatie aangaande de groep en de beschikbare ruimte;

de openingstijden en -dagen van de onderneming in kinderopvang alsmede de tijden waarop de kinderen ontvangen worden en de opvang verlaten. Hieronder is begrepen, indien van toepassing, informatie over de wijze waarop de afstand tussen school en onderneming in kinderopvang overbrugd wordt (wijze van vervoer en al dan niet onder begeleiding) en afspraken over het al dan niet zelfstandig naar huis gaan. Verder is hieronder begrepen, indien van toepassing, informatie over de opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van de school;

de al dan niet door de onderneming in kinderopvang te verzorgen voeding en, zo ja de eventuele mogelijkheid van het maken van specifieke afspraken over de voeding en verzorging.

3. De consument kan zich via een inschrijfformulier schriftelijk dan wel elektronisch aanmelden als geïnteresseerde bij de onderneming in kinderopvang voor een bepaalde soort opvang voor een bepaald kind voor een bepaalde tijdsduur

Artikel 4 - Het aanbod

Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor de onderneming in kinderopvang door de consument mogelijk te maken.

Het aanbod bevat minimaal dezelfde informatie-elementen als genoemd in artikel 3 alsmede:

de naam en leeftijd van het kind;

de beschikbare ingangsdatum voor plaatsing alsmede de tijdsduur;

aanvang en duur van de wenperiode;

overige specifieke afspraken tussen ondernemer en consument over de voeding en verzorging van het kind;

de aangeboden medische handelingen (zie artikel 11 lid 2), zulks indien de consument daarom heeft verzocht en de ondernemer beschikt over de mogelijkheden daartoe;

de mededeling dat de ondernemer op een vertrouwelijke manier met de ontvangen gegevens zal omgaan en deze niet aan derden ter beschikking zal stellen, behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen.

De consument moet binnen de door de ondernemer gestelde redelijke termijn laten weten of hij of zij het aanbod al dan niet aanvaardt.

4. Het aanbod wijst op de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden en gaat vergezeld van een exemplaar daarvan.

5. Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken is het aanbod als vervallen te beschouwen.

Artikel 5 - De overeenkomst

De overeenkomst komt schriftelijk dan wel elektronisch tot stand op het moment dat de consument een exemplaar van het aanbod voorzien van zijn of haar schriftelijke dan wel elektronische handtekening aan de onderneming in kinderopvang retourneert en de ondernemer deze heeft ontvangen. De onderneming in kinderopvang bevestigt de overeenkomst aan de consument. Daardoor ontstaan, anders dan door het insturen van het inschrijfformulier (zie artikel 3 lid 3), ook voor de consument verplichtingen.

Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.

Artikel 6 - Het plaatsingsgesprek

Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt de ondernemer de consument uit voor een plaatsingsgesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de consument en zijn of haar kind besproken. De onderneming in kinderopvang en de consument spreken daarbij af om elkaar, voor zover nodig, regelmatig te informeren of er sprake is van algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte en dergelijke).

De ondernemer wijst er in het plaatsingsgesprek op dat:

de ondernemer gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren;

de consument als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.

Ondernemer en consument bevestigen de bij het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk dan wel elektronisch.

Artikel 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

De overeenkomst van dagopvang van 0-4 jarigen duurt tot de vierde verjaardag van het kind. De overeenkomst van buitenschoolse opvang duurt tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Een en ander tenzij schriftelijk dan wel elektronisch anders is overeengekomen.

Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van verlenging van de overeenkomst, wordt dit door beide partijen schriftelijk dan wel elektronisch bevestigd. De onderhavige Algemene Voorwaarden blijven in dat geval van toepassing.

Bij overlijden van het kind is de overeenkomst van rechtswege per direct beëindigd. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren op de kinderopvang kan beïnvloeden hebben de consument en de onderneming in kinderopvang het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.

Een overeenkomst wordt gesloten voor de maximale tijdsduur genoemd in lid 1 of een overeengekomen kortere tijdsduur (bijvoorbeeld van één jaar). Elk der partijen kan een overeenkomst van kortere tijdsduur niet tussentijds opzeggen, tenzij voortzetting in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Bij een voor de maximale tijdsduur zoals genoemd in lid 1 gesloten overeenkomst heeft elk der partijen het recht de overeenkomst of een gedeelte van de overeengekomen tijdsduur op te zeggen door middel van een aan de wederpartij gerichte gemotiveerde schriftelijke dan wel elektronische verklaring. Dit met inachtneming van een opzegtermijn van maximaal twee maanden. Opzeggen is in ieder geval mogelijk per de eerste dan wel de zestiende van de maand. Een en ander laat onverlet zijn of haar overige rechten op grond van deze Algemene Voorwaarden.

De ondernemer kan de overeenkomst met een consument waarvan het kind twee maanden opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaats gevonden met onmiddellijke ingang beëindigen, tenzij de ouder direct betaalt. Gebeurt dat laatste niet dan mag de ondernemer de opvang van het kind met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de consument ontslaat van zijn of haar verplichting alsnog voor die twee maanden te betalen. De onmiddellijke beëindiging is niet van toepassing indien de consument aannemelijk maakt dat hij in de gehele daar genoemde periode door overmacht niet in staat was om aan zijn betalingsverplichting te voldoen.

Artikel 8 - Toegankelijkheid

De onderneming in kinderopvang is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen ondernemer en consument.

De ondernemer behoudt zich het recht voor een geplaatst kind voor opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor de andere aanwezigen binnen de onderneming in kinderopvang en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van hem of haar mag worden verwacht.

Wanneer de consument het niet eens is met de door de ondernemer geweigerde toegang op grond van het lid 2, kan hij dit aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de Verkorte Procedure te behandelen. Een beslissing daarover van de Geschillencommissie is bindend voor partijen. Zolang deze Verkorte Procedure loopt mag de ondernemer de plaats niet opzeggen en blijft voor de consument de verplichting in stand om te betalen overeenkomstig artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden.

Indien een geplaatst kind, nadat diens ouders daartoe zijn aangemaand, zodanig gedrag blijft vertonen dat daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige opgenomen kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft de ondernemer het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot de onderneming in kinderopvang te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. De ondernemer kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.

Ondernemer en consument zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd op de kinderopvang afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de opvangplaats.

Artikel 9 - De prijs en prijswijzigingen

De prijs die de consument moet betalen wordt vooraf overeengekomen.

Prijswijzigingen worden door de onderneming in kinderopvang tijdig van te voren aangekondigd, met een termijn die minimaal gelijk is aan de overeengekomen opzegtermijn (zie artikel 7 lid 4).

Artikel 10 - Annulering

Vanaf het moment van ondertekening van de overeenkomst tot de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren. Hiervoor zijn annuleringskosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling voor twee maanden. De ondernemer moet bij het doen van het aanbod de consument informeren over de te volgen procedure en de hoogte van de annuleringskosten.

Artikel 11 - De Dienst

De ondernemer staat ervoor in dat de door hem of haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen.

De ondernemer treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de onderneming in kinderopvang optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen in de onderneming in kinderopvang.

De ondernemer kan er voor kiezen extra dienstverlening in de sfeer van medisch handelen aan te bieden. De daarmee belaste medewerkers voldoen aan de eisen in de wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. Indien de ondernemer daarvoor kiest, zijn de geneeskundige handelingen onderworpen aan de hiervoor uit het BW voortvloeiende wettelijke verplichtingen zoals een zorg- en informatieplicht en een geheimhoudingsplicht.

De consument is bij het brengen van het kind naar de dagopvang verantwoordelijk voor zijn of haar kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden. De ondernemer is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat wederom partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk heeft plaats gevonden.

Het moment waarop bij buitenschoolse opvang de verantwoordelijkheid voor het kind overgaat van de consument of andere volwassene op de ondernemer in kinderopvang en het moment waarop de verantwoordelijkheid voor het kind weer overgaat van de ondernemer naar de consument of andere volwassene, is afhankelijk van de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat. Hierover worden tussen ondernemer en consument schriftelijk of elektronisch eenduidige afspraken gemaakt.

De ondernemer kan van de consument eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk of elektronisch vastlegt.

De ondernemer en de consument dragen samen zorg voor een adequate informatie uitwisseling over het kind.

De ondernemer houdt voor zover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de consument.

De ondernemer kan de consument wijzen op de juridische consequenties van het stelselmatig niet op tijd brengen of halen van zijn of haar kind. Dit is namelijk een voorbeeld van niet-nakoming van de overeenkomst.

Artikel 12 - Vakmanschap en materiële verzorging

De ondernemer staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. De onderneming in kinderopvang voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.

Personen werkzaam bij een kindercentrum zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens. De werknemer overlegt een dergelijke verklaring aan de ondernemer vóór aanvang van zijn of haar werkzaamheden;

de verklaring is op dat moment van overleggen niet ouder dan twee maanden. Indien de ondernemer redelijkerwijs mag vermoeden dat de werknemer niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van deze verklaring, verlangt de ondernemer dat de werknemer, binnen een door de ondernemer vast te stellen termijn, opnieuw een verklaring omtrent het gedrag overlegt die niet ouder is dan twee maanden.

Artikel 13 - De betaling / Niet-tijdige betaling

De consument is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan de onderneming in kinderopvang.

Betaling op basis van een factuur geschiedt niet vaker dan eens per maand en bovendien niet langer dan een maand vooruit voordat de opvang plaats vindt. Een eventueel gevraagde borgstelling wordt in deze gelijkgesteld aan betaling. De factuur wordt kosteloos verstrekt.

Indien een consument betaalt aan een door de ondernemer ingeschakelde derde overeenkomstig artikel 2 lid 4 geldt dit voor de consument als bevrijdende betaling. Inschakeling door de consument van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de consument niet van zijn betalingsverplichting.

De consument is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum schriftelijk een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt de ondernemer de consument in deze betalingsherinnering voor de situatie dat op grond van artikel 7 lid 5 van deze Algemene Voorwaarden de plaatsing per direct kan worden beëindigd als twee maanden opvang is afgenomen waarvoor niet is betaald. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop van die situatie sprake zou zijn verzonden zijn.

Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt de ondernemer rente in rekening vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.

Onverlet het bepaalde in lid 4 van dit artikel kan de ondernemer ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden.

Artikel 14 - Aansprakelijkheid ondernemer en consument

Partijen zijn aansprakelijk voor zover dit uit de wet of de overeenkomst voortvloeit.

Artikel 15 - Klachtenprocedure

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer tijdig nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na dat moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten ter zake verliest.

De onderneming in kinderopvang behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure bestaat Ouderbetrokkenheid in de zin van artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden.

Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

Artikel 16 - Geschillenregeling en Wet Klachtrecht

Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, (www.sgc.nl).

Geschillen die betrekking hebben op dood, lichamelijk letsel of ziekte zijn uitgesloten van behandeling door de Geschillencommissie. Indien letselschade of ziekte aantoonbaar het gevolg is van het handelen of de nalatigheid van de ondernemer, is een geschil over de gevolgen daarvan in relatie tot deze Algemene voorwaarden (bijvoorbeeld een doorbetalingsverplichting) wel ontvankelijk; de letselschade zelf niet. Voor de letselschade zelf staat uiteraard de gang naar de rechter open.

Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn of haar klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.

Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan (zie artikel 15 lid 3) bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij of zij de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij of zij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij of zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor marginale toetsing van dit bindend advies staat de gang naar de rechter open.

Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Indien de consument zulks wenselijk acht, kan hij of zij een klacht indienen bij een klachtencommissie volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen. Het is in dat geval niet vereist, in afwijking van artikel 15 van deze Algemene Voorwaarden, dat de klacht eerst bij de ondernemer wordt ingediend.

Artikel 17 – Nakomings garantie

De MOgroep dan wel de Branchevereniging staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Kinderopvang, die betrekking hebben op geschillen met een bij hen aangesloten ondernemer, tenzij deze het bindend advies binnen twee maanden na verzending daarvan ter toetsing voorlegt aan de rechter en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart in kracht van gewijsde gegaan is. Een nadere regeling van deze nakomingsgarantie is vastgelegd in de bijlage. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden.

Voor ondernemers aangesloten bij de MOgroep wordt deze garantstelling uitgevoerd door de Stichting Nakoming Kinderopvang MOgroep.

Let wel: Deze nakomingsgarantie van MOgroep en Branchevereniging geldt alleen voor uitspraken jegens hun leden.

Artikel 18 - Afwijking

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten schriftelijk tussen de ondernemer en de consument worden vastgelegd.

Artikel 19 - Wijziging

De MOgroep en de Branchevereniging zullen deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond en BOinK.

Nadere regeling van de nakomingsgarantie uit artikel 17 van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2007

De overlegpartijen MOgroep, Branchevereniging, Consumentenbond en BOinK hebben een geschillenregeling tot stand willen brengen met een nakomingsgarantie die enerzijds aangeeft welke zekerheden de consument uit die regeling mag verwachten en die anderzijds de continuïteit van de brancheorganisaties niet in gevaar brengt. Om beide te verenigen, zijn zij het onderstaande overeengekomen. Als uitgangspunt geldt dat de consument een beroep kan doen op de nakomingsgarantie van MOgroep dan wel Branchevereniging (afhankelijk waarvan de ondernemer lid is), indien de ondernemer door een uitspraak van de Geschillencommissie in het ongelijk is gesteld en tot betaling aan de consument moet overgaan, maar dit om welke reden dan ook niet doet.

Er wordt een maximumbedrag gesteld voor de nakoming per uitspraak van 10.000 euro. Ook wordt een maximumbedrag van de nakoming gesteld voor een totaal van meerdere uitspraken bij één ondernemer, die hetzelfde inhoudelijk geschil naar aanleiding van dezelfde gebeurtenis betreffen. Het gaat dus om individuele geschillen als gevolg van eenzelfde gebeurtenis bij dezelfde ondernemer. De maximale financiële nakoming in die situatie bedraagt 50.000 euro per ondernemer.

Als de uitspraak van de Geschillencommissie een hoger bedrag toekent dan het maximumbedrag van de nakomingsgarantie, zal Stichting Nakoming Kinderopvang (SNK) MOgroep dan wel Branchevereniging actie ondernemen om in het kader van de nakomingsgarantie voor het resterend deel van het bedrag (het meerdere) een incassoprocedure c.q. gerechtelijke procedure te starten ten behoeve van de consument. Het incassotraject dat ten behoeve van de consument wordt uitgevoerd en de mogelijk daarop volgende juridische stappen komen voor rekening van SNK MOgroep dan wel Branchevereniging. De incassokosten en andere juridische kosten zullen door SNK MOgroep dan wel Branchevereniging verhaald worden op de ondernemer.

Bij het van start gaan van de Geschillencommissie geldt de nakomingsgarantie voor alle geschillen binnen de twee hiervoor genoemde voorwaarden (maximumbedrag en garantie van een invorderingsverplichting bij een hoger bedrag). In die gevallen behoudt SNK MOgroep dan wel Branchevereniging een vordering op het desbetreffende lid. Het is aan SNK MOgroep dan wel Branchevereniging deze vordering te innen. Het hiermee gepaard gaande incassotraject en de mogelijk daarop volgende juridische stappen komen voor rekening van SNK MOgroep dan wel

Branchevereniging. De incassokosten en andere juridische kosten zullen door SNK MOgroep dan wel Branchevereniging verhaald worden op de ondernemer.

Indien de situatie van faillissement, surséance van betaling en/of bedrijfsbeëindiging zich voordoet, is de nakomingsgarantie niet van kracht zolang het geschil nog niet ter zitting is behandeld. Dus: indien vóór indiening van het geschil of vóór de zitting sprake is van één van deze situaties, dan doet de Geschillencommissie geen uitspraak. Als deze situatie ontstaat nadat het geschil ter zitting is behandeld, dan geldt de nakomingsgarantie zoals geformuleerd onder 1 en 2.

Als aantoonbaar is gebleken dat de ondernemer het bindend advies niet zelf nakomt, noch het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing voorlegt aan de rechter, dan kan de consument een beroep doen op de nakomingsgarantie. De uitbetaling door SNK MOgroep dan wel Branchevereniging tot het maximaal door haar uit te keren bedrag (zie punt 1) geschiedt binnen een termijn van één kalendermaand.

Het verhaalstraject voor het eventueel resterende bedrag wordt binnen diezelfde termijn van één kalendermaand gestart en zo spoedig mogelijk afgerond.

Bron:

Deze Algemene Voorwaarden van de Maatschappelijk Ondernemers Groep en de Branchevereniging ondernemers in de kinderopvang zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en BOinK in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per september 2005. De CZ stelt het op prijs indien zulks bij een citaat uit deze Algemene Voorwaarden vermeld wordt.