

**Informatiebrochure  
Buitenschoolse Opvang Mammaloe  
2025**

Buitenschoolse Opvang Mammaloe  
Eerste Oosterparklaan 72  
3544AK Utrecht  
Tel.: 06-34827959  
Email: [info@mammaloe.com](mailto:info@mammaloe.com)  
Website: [www.mammaloe.com](http://www.mammaloe.com)

## **Inhoudsopgave**

1. Aanmelding, inschrijving en plaatsing	4
2. Betaling buitenschoolse opvang Mammaloe	7
3. Buitenschoolse Opvang Mammaloe algemeen	8
4. Huisregels Buitenschoolse Opvang Mammaloe	12
5. Sluitingsdagen en tarievenlijst 2025	13
6. Klachtenprocedure	14
7. Pedagogische uitgangspunten	15
8. Samenvatting pedagogisch beleid	16
9. Tot slot	17

Voor u ligt de informatiebrochure van buitenschoolse opvang Mammaloe. Hierin treft u algemene informatie aan over onze buitenschoolse opvang, de verschillende soorten opvang, de locatie, onze werkwijze en regels.

BSO Mammaloe is gevestigd aan de Eerste Oosterparklaan 72 te Utrecht. BSO Mammaloe biedt opvang aan kinderen van 4 tot 13 jaar in de vorm van buitenschoolse opvang.

De buitenschoolse opvang van Mammaloe werkt samen met basisschool de Achtbaan in Langerak, Basisschool Al Amana in Parkwijk en Kindcentrum Rijnvliet in de wijk Rijnvliet.

### **De Buitenschoolse Opvang**

In het pand is er een BSO-groep gevestigd. De BSO biedt ruimte voor 10 kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar. De kinderen op de buitenschoolse opvang worden begeleidt door vaste Pedagogisch medewerkers.

## **1. Aanmelding, inschrijving en plaatsing**

Voor inschrijving, vragen en informatie over onze opvang kunt u terecht bij de directie van Mammaloe, te bereiken op telefoonnummer 06-34827959. U kunt altijd even bellen voor informatie of het maken van een afspraak voor een rondleiding.

### **Inschrijven**

Inschrijven voor de buitenschoolse opvang kan vanaf het moment dat uw kind 2 jaar is. Als u zeker wilt zijn van een plaats, maken wij zo snel er plek is een contract aan per gewenste datum. Uw dagen zijn dan vast gereserveerd.

### **Plaatsing en wennen**

Zodra er een plaats beschikbaar is nemen wij contact met u op. Er wordt een contract voor u gemaakt met een prijsopgave. Eventueel kunt u geholpen worden met de aanvraag van Kinderopvangtoeslag. Wanneer u het contract heeft getekend ontstaan er wederzijdse verplichtingen en zijn de algemene voorwaarden Mammaloe van kracht.

Een kind kan gedurende de gehele maand worden geplaatst. De pedagogisch medewerker van de groep nodigt u uit voor het intakegesprek (2 tot 4 weken voor de plaatsing). Zij vertelt u over de gang van zaken op de groep, leidt u rond op de groep en maakt afspraken met u. Tijdens het intakegesprek is er ruimte om over de bijzonderheden van uw kind te praten met de Pedagogisch medewerker.

De wennperiode is voor ouder en kind van belang om te wennen aan de nieuwe situatie. Wennen gebeurt binnen het contract. We adviseren om twee wennmomenten af te spreken van ongeveer 3 uur. Natuurlijk houden we rekening met specifieke wensen en situaties.

### **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 binnen 1 maand vóór de ingangsdatum, bedragen de annuleringskosten 50 % van het overeengekomen maandtarief.

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

De opzegtermijn van het contract is 1 maand. Deze wijziging kan de 1e of de 16e van de maand ingaan of op de datum dat uw kind 13 jaar wordt. Opzegging dient altijd schriftelijk te worden doorgegeven.

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

Het is ten alle tijden mogelijk een verzoek in te dienen om het aantal dagen te verminderen of de opvang dag(en) te veranderen. Als de wijziging van dagen op korte termijn niet kan, wordt uw verzoek op de interne wachtlijst geplaatst. Op het moment dat de wijziging ingaat krijgt u met ingang van deze datum een nieuw contract. Als u een dag of enkele dagen wilt minderen, houdt u dan ook rekening met een opzegtermijn van een maand.

Bij een langdurige wijziging van dagen, bijvoorbeeld wanneer voor een langere periode een dag minder opvang wordt afgenomen, hanteren wij de volgende afspraken.

De periode waarin tijdelijk minder dagen worden afgenomen kan maximaal 3 maanden bedragen. De aanvraag voor de wijziging dient twee maanden voor de start van de wijziging te worden doorgegeven.

Wanneer er bij Mammaloe veel aanmeldingen komen voor de dag die tijdelijk niet wordt afgenomen, zullen wij dit bij de ouder voorleggen. De ouder krijgt dan de keuze om de wijziging stop te zetten en deze dag weer af te gaan nemen. Óf de ouders maken de afgesproken periode af, waarbij zij geen garantie hebben voor opvang, op de minder afgenomen dag, na deze periode. Dit om te voorkomen dat we een dag vrij houden, voor langere periode, terwijl we ook andere kinderen hadden kunnen plaatsen in die periode.

### **Ruildagen en extra dagen afnemen**

Het komt voor dat ouders een extra dag of een ruil dag willen afnemen. Dit is bij Mammaloe altijd mogelijk mits het kind aantal (maximale hoeveelheid kinderen per pedagogisch medewerker per groep) het voor die dag toelaat.

De ouders van Mammaloe krijgen ieder jaar (per jaar) drie extra dagen opvang kosteloos, ter compensatie van vakanties. Bij instroom halverwege het jaar worden de compensatiedagen naar rato berekend.

Het is mogelijk een ruil dag bij de BSO op te nemen tijdens een vakantie, maar deze ruil dag is alleen in te ruilen tegenover een andere vakantiedag. De extra dagen mogen alleen in schoolweken opgenomen worden.

De aanvraag voor een **extra dag** of **ruil dag** wordt via de mail aangevraagd bij de directie, [info@mammaloe.com](mailto:info@mammaloe.com). Als er geen plaats is, dan komt het kind op de interne wachtlijst. Bij de afname van een extra dag wordt door de ouders een formulier afname extra dag ondertekend, zodat deze gefactureerd kan worden.

Wanneer een kind op de dag zelf van een ingeplande ruil dag of extra dag wordt afgemeld, betekent dit dat de extra dag wél van de drie extra dagen wordt afgetrokken. Bij tijdige afmeldingen (24 uur van tevoren) hebben wij namelijk de mogelijkheid om andere kinderen te plaatsen.

Bij een **ruil dag** geldt dat ouders mogen ruilen binnen een week na de datum dat het kind niet op de opvang is geweest. Een week ervoor en een week erna. Voor een ruil dag hoeft geen formulier door ouders ondertekend te worden. Nogmaals: een normale schooldag mag niet ingeruild worden voor een vakantiedag. Vakantiedagen kunnen onderling wel geruild worden.

## **Regelingen overheid**

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 voor kinderopvang. Het deel dat de overheid vergoed (de kinderopvangtoeslag) wordt betaald door de Belastingdienst. De belastingdienst regelt ook de werkgeversbijdrage sinds 1 januari 2007. Door deze vergoeding betaalt u zelf slechts een deel van de kosten voor de kinderopvang. Om in aanmerking te komen voor de kinderopvangtoeslag dient de ouder en de eventuele partner beiden inkomen uit arbeid te hebben of te behoren tot een bijzondere doelgroep.

Als u tot een bijzondere doelgroep behoort (bv. als u een re-integratietraject, studie of inburgeringstraject) volgt, dan betaalt Dienst Werk en Inkomen van de Gemeente of UWV 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).

Vanaf 2015 dient u binnen drie maanden ná de maand dat de kinderopvang van start is gegaan uw kinderopvangtoeslag aan te vragen. Als u langer wacht, loopt u kinderopvangtoeslag mis. Wilt u weten of en in welke mate u in aanmerking komt voor kinderopvangtoeslag en andere vragen, kijkt u dan op de website van de Belastingdienst, [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl) of bel naar de Belastingdienst 0800-0543.

## **2. Betaling buitenschoolse opvang Mammaloe**

### **Betaling factuur**

Betaling geschiedt één keer per maand en niet langer dan 1 maand vooruit. U ontvangt elke maand een factuur voor het volledige contract. Deze factuur dient u binnen 2 weken te betalen onder vermelding van het factuurnummer en/of namen van de kinderen. Kinderopvangtoeslag kan rechtstreeks naar Mammaloe worden overgemaakt, dit is een keuze aan de ouders zelf. Het is bij Mammaloe mogelijk om de factuur maandelijks per automatische incasso te laten incasseren door Mammaloe. Indien u via automatische incasso wilt betalen kunt u uw verzoek mailen naar [info@mammaloe.com](mailto:info@mammaloe.com).

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 alsnog 1 maand opzegtermijn moet doorbetalen.

### **3. Buitenschoolse Opvang Mammaloe Algemeen**

Bij de buitenschoolse opvang worden maximaal 10 kinderen opgevangen, in de leeftijd van 4 tot 13 jaar. De opvang is 5 dagen in de week open van 14.00 tot 18.30. In de schoolvakanties is de BSO open van 8.30 tot 18.30 uur.

De kinderen worden bij de scholen opgehaald en naar de opvang gebracht. Er zijn 1 of 2 gediplomeerde medewerkers aanwezig en zij worden eventueel ondersteund door een stagiaire (PW3 of PW4).

#### **Werkwijze**

Het kind staat centraal bij onze opvang. Er wordt gekeken naar het individuele kind, zijn/haar interesses en zijn/haar ontwikkeling. Ieder kind is een individu op zich en geen enkel kind ontwikkelt zich hetzelfde. Dit betekent concreet dat de leiding wel een activiteit aanbiedt, maar het is aan het kind of het hiermee aan de slag wil en hoe het er mee omgaat. Tekenen kun je bijvoorbeeld doen via een opdracht, maar bij onze buitenschoolse opvang kiezen wij ervoor het kind zijn eigen creativiteit en fantasie te laten ontwikkelen. Eigen initiatief van de kinderen wordt gestimuleerd. Er is bij de opvang voldoende spel- en ontwikkelingsmateriaal aanwezig voor alle leeftijdscategorieën.

Er is een auto/bouwhoek, er zijn boeken, puzzels en spelletjes. Er zijn hoge werktafels waar aan gegeten wordt maar ook aan geknutseld kan worden, waar spelletjes aan gedaan kunnen worden en huiswerk. Knutselmateriaal is ruim aanwezig. Om te chillen en te relaxen zijn er kussens en een bank. De tijd in de BSO is echt vrije tijd.

#### **Dagindeling**

*Hoe ziet een dag bij de buitenschoolse opvang eruit?*

Schoolweken

Tijdens de schoolweken worden de kinderen te voet / per auto van school gehaald. Op de buitenschoolse opvang aangekomen krijgen de kinderen wat te eten en te drinken. Er is gelegenheid om even rustig met de kinderen de dag door te nemen en we vragen de kinderen wat ze willen doen. We werken kind volgend en spelen in op de behoefte van de kinderen op dat moment. Het kan dus betekenen dat we de ene dag met een ander aanbod komen dan de andere dag. Dit hangt dus af van waar de kinderen op dat moment zin in hebben, waar ze mee bezig zijn of wat er speelt in de groep. Bij het organiseren van activiteiten bieden we de kinderen gelegenheid om zelf ideeën aan te dragen. Kinderen mogen zelf kiezen wat ze willen doen; vrij spelen, meedoen aan een activiteit of gewoon nog even lekker niets doen. We stimuleren kinderen wel om mee te doen met activiteiten, maar



dwingen niet. In de praktijk blijkt dat kinderen makkelijk enthousiast te krijgen zijn voor een gezamenlijke activiteit. Maar het kind mag zelf beslissen, daar de kinderen de hele dag al van alles “moeten” op school, worden de kinderen bij de opvang vrij gelaten in wat ze willen doen. Het is immers ook hun “vrije tijd”.

We organiseren activiteiten zoals sportieve spelletjes, samen muziek maken, knutselen, koekjes bakken of samen een voorstelling bedenken. Mochten kinderen kiezen voor vrij spel dan worden er met het kind duidelijke afspraken gemaakt over het spelen en het opruimen. Ook stimuleren we het buitenspelen en bieden gerichte activiteiten aan zoals: een speurtocht, voetballen, naar een speeltuintje of een kringspelletje. Aan het eind van de middag krijgen de kinderen nog wat te eten en te drinken aangeboden. We ruimen rond 17:30 uur op en dan kan er gezamenlijk een spelletje worden gedaan, naar een filmpje worden gekeken of een boek (voor)gelezen. Als de kinderen opgehaald worden nemen we de tijd om even met de ouders te praten en zorgen we voor een rustige sfeer op de buitenschoolse opvang.

### **Vakantieweken**

In de vakanties zijn we de hele dag geopend van 8.30u tot 18.30u en worden de kinderen door hun ouders gebracht. We verwachten dat alle kinderen vóór 9.30u worden gebracht, zodat we tijdig kunnen starten met ons dagprogramma.

Op deze dagen is er meer ruimte voor een uitstapje of uitgebreider programma. Er wordt in de vakanties ook gewerkt met thema's als daar interesse voor is. Vooraf wordt er door ons een programma gemaakt met daarin verschillende activiteiten voor de kinderen rondom een bepaald thema. Vooraf aan de vakantie sturen we ouders via de mail een activiteitenoverzicht van de vakantieweek. Aan het begin van de dag vertellen we de kinderen wat de planning is en vragen we ze of ze zelf nog ideeën hebben. In de vakanties kunnen we ook een gezamenlijk programma aanbieden of maken we gebruik van de deskundigheid van andere organisaties. Uitstapjes organiseren we bijvoorbeeld naar het museum, een voorstelling of een kinderboerderij. Bij uitstapjes staat naast plezier nadrukkelijk de veiligheid van de kinderen voorop.

Buiten spelen is, indien het weer het toelaat, een vast onderdeel van de dag.

### **Contact met de ouders**

Bij BSO Mammaloe vinden we het contact met de ouders en/of verzorgers erg belangrijk. Bij het ophalen van de kinderen is er vaak niet veel tijd om informatie uit te wisselen, de kinderen zijn moe en ook de ouders hebben een lange dag achter de rug. Toch willen we de ouders bij de opvang betrekken.

Uiteraard is er altijd de mogelijkheid om met de pedagogisch medewerker een afspraak te maken over hoe het gaat met het kind of als er specifieke vragen zijn. Daarnaast wordt er

minimaal één maal per jaar een informatieavond georganiseerd voor de ouders, waarbij er ook ruimte is voor algemene vragen.

Mochten er problemen zijn, dan horen we dat graag van u, zodat we snel samen tot een oplossing kunnen komen.

### **Klasbord**

We maken gebruik van de app Kidsadmin, waar de pedagogisch medewerkers regelmatig foto's en herinneringen op plaatsen, zodat u mee kunt genieten van de activiteiten op de groep.

### **Oudercommissie**

Bij Mammaloe hebben we een oudercommissie. Deze commissie bestaat uit een aantal ouders die we hebben. De oudercommissie stelt zich ten doel:

- De belangen van de kinderen en de ouders van het kindercentrum zo goed mogelijk te behartigen en de ouders te vertegenwoordigen;
- Te adviseren ten aanzien van kwaliteit van de opvang. Onze oudercommissie komt minimaal 2 keer per jaar bij elkaar voor een vergadering met de directie.

### **Eten en drinken**

Er wordt gegeten zodra alle kinderen binnen zijn. Een enkele keer kan de medewerker besluiten niet op alle kinderen te wachten i.v.m. de planning of activiteiten en/of omdat de andere kinderen bijvoorbeeld door omstandigheden veel later zullen komen. Rond 5 uur eten alle kinderen gezamenlijk een koekje, groente en drinken samen wat op. De kinderen worden gestimuleerd om alles te proeven en hun bord leeg te eten. Er wordt echter geen strijd van gemaakt. Het moet een gezellig moment zijn met aandacht voor elkaar.

Er wordt water gedronken. Met allergieën of specifieke wensen van ouders (cultuur, religie) wordt uiteraard rekening gehouden. Kinderen helpen bij het dekken van de tafel en bij het afruimen. We blijven aan tafel zitten tot we allemaal klaar zijn. Daarna worden de handen weer gewassen.

### **Thema's en workshops**

Met regelmaat worden er door de naschoolse opvang thema's georganiseerd. Het aanbieden van thema's vergroot de aantrekkelijkheid van de naschoolse opvang. Ook voor de oudere kinderen is het zeer belangrijk om activiteiten aan te bieden waarbij kinderen bepaalde vaardigheden kunnen aanleren. Ze willen dingen doen die zoveel mogelijk lijken op die van volwassenen. De oudere kinderen hebben de mogelijkheid om activiteiten te bedenken en uit te voeren die een langere tijd in beslag neemt. Op de naschoolse opvang kunnen kinderen hierdoor tevens een hobby ontwikkelen.

Door het aanbieden van een onderwerp prikkelen wij een kind ook om nader bij een thema stil te staan en er over te leren. Kinderen worden indien er nieuwe thema's worden bedacht hier zoveel mogelijk bij betrokken. Omdat kinderen niet altijd hun ideeën zelf kunnen verwoorden, letten leidsters op signalen die kinderen geven. De nadruk bij de buitenschoolse opvang ligt echter op een eigen invulling van de vrije tijd. Onze buitenschoolse opvang is geen school, indien een kind zijn tijd op een schoolse wijze wilt invullen (schrijven, lezen, huiswerk maken, spreekbeurt voorbereiden etc.) is het kind hiertoe vrij en zal hierbij ook, op verzoek, geholpen worden. Het accent ligt echter op het bieden van ontspanning, soms is het ook heerlijk om bijvoorbeeld even in een kussen weg te zakken.

In de schoolvakanties worden extra activiteiten en soms workshops aangeboden. Bij activiteiten workshops kun je denken aan buikdansen, viltten, drama, schilderen, rappen, schaken, dansen, sporten en techniek. De workshops zullen worden georganiseerd en gegeven door de eigen medewerkers of door personen van buitenaf. Kinderen kunnen zelf ook om workshops/activiteiten vragen, wij vinden het belangrijk om in te spelen op bij wat bij hen leeft (op dat moment). Uitstapjes, excursies, ontdekkingstochten of wat dan ook, door als zij met een voorstel komen is het bespreken hiervan, de voor en tegens, op zich al een les voor hen. Is er een probleem, wij laten de kinderen zoveel mogelijk zelf een oplossing/alternatief bedenken. Natuurlijk begeleiden we hen daarbij.

#### **4. Huisregels Buitenschoolse Opvang Mammaloe**

Als de kinderen van huis of uit school komen, vegen zij goed hun voeten, hangen zij hun jas op en hangen zij hun tassen aan de kapstok. De kinderen doen hun sloffen aan (indien aanwezig) als zij binnen spelen.

Ouders houden hun handtassen buiten bereik van de kinderen, dus ook niet op de grond, dit heeft te maken met het feit dat kinderen op een onbewaakt moment sigaretten, medicijnen of scherpe dingen uit de tas kunnen pakken.

Bij het ophalen van uw kind, wordt u verzocht alle spullen van uw kind mee naar huis te nemen. Kinderen nemen geen snoep mee naar de opvang, is een kind jarig, dan mag er met snoep of gezond worden getrakteerd. Vieren wij feest, dan mag een snoepje, ijsje of chips.

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

#### **Tevens hebben wij afspraken met de kinderen**

Kinderen ruimen eerst op voordat zij met een andere activiteit beginnen of met ander speelgoed gaan spelen.

Wij vinden iedereen evenveel waard en behandelen iedereen gelijk

Wij doen niet aan pesten, uitlachen, 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 spelen samen en sluiten niemand buiten

Wij lachen samen maar lachen elkaar niet uit

Wij doen elkaar geen pijn

Wij maken geen spullen stuk en ruimen onze eigen spullen op

Wij wachten op onze beurt en denken even na voor wij iets zeggen

Wij helpen elkaar

Wij zeggen het als wij iets leuk of iemand aardig vinden

## 5. Sluitingsdagen en tarievenlijst 2025

### Sluitingsdagen 2025

Woensdag 1 januari	Nieuwjaarsdag
Vrijdag 18 april	Goede Vrijdag
Maandag 21 april	2 <sup>e</sup> paasdag
Maandag 5 mei	Bevrijdingsdag
Donderdag 29 mei	Hemelvaartsdag
Vrijdag 30 mei	Studiedag BSO Mammaloe
Maandag 9 juni	2 <sup>e</sup> Pinksterdag

### Tarieven 2025

#### Tarievenlijst:

Schoolweken	Uur prijs	Uren per jaar	Jaarprijs	Uren per maand	Maandprijs
Maandag	€ 9,52	180,00	€ 1.713,60	15,00	€ 142,80
Dinsdag	€ 9,52	180,00	€ 1.713,60	15,00	€ 142,80
Woensdag	€ 9,52	180,00	€ 1.713,60	15,00	€ 142,80
Donderdag	€ 9,52	180,00	€ 1.713,60	15,00	€ 142,80
Vrijdag	€ 9,52	280,00	€ 2.665,60	23,33	€ 222,13

#### Openingstijden

- maandag t/m donderdag van 14.00 uur tot 18.30 uur en vrijdag van 12.00 uur tot 18.30 uur.

- tijdens de studie- vakantie- en andere vrije schooldagen van 08.30 uur tot 18.30 uur.

#### Informatie

- de uren zijn gebaseerd op 40 schoolweken,
- de prijzen zijn inclusief maaltijden, drinken, tussendoortjes.

#### Kosten structurele opvang tijdens vakantieweken van 08.30 uur tot 18.30.

12 vakantieweken	Uur prijs	Uren per jaar	Jaarprijs	Uren per maand	Maandprijs
Maandag	€ 9,52	120,00	€ 1142,40	10,00	€ 95,20
Dinsdag	€ 9,52	120,00	€ 1142,40	10,00	€ 95,20
Woensdag	€ 9,52	120,00	€ 1142,40	10,00	€ 95,20
Donderdag	€ 9,52	120,00	€ 1142,40	10,00	€ 95,20
Vrijdag	€ 9,52	120,00	€ 1142,40	10,00	€ 95,20

#### Informatie

- Indien geen vakantiepakket wordt afgenomen, kunnen er toch losse vakantiedagen worden afgenomen.
- Het dagtarief voor een losse vakantiedag bedraagt € 95,20
- Studiedagen en andere vrije dagen vallen onder incidentele BSO. De uur prijs bij incidentele BSO is € 9,52.

## 6. Klachtenprocedure

Mocht een ouder een klacht hebben over de kinderopvang van haar kind(eren) dan kan de ouder in de 1e plaats de klacht met de pedagogisch medewerker van de groep, waar het kindje geplaatst is, bespreken. Mocht men er samen niet uitkomen, dan kan de ouder met de klacht naar de directie. De klacht van de ouder wordt heel serieus genomen. Deze wordt vastgelegd in ons klachtenformulier. Dit klachtenformulier wordt ondertekend door zowel de directie als de ouder.

Elke klacht wordt binnen 10 werkdagen behandeld. Mocht de klacht door de ouder en de pedagogisch medewerker naar tevredenheid worden afgehandeld, dan wordt de directie hiervan op de hoogte gesteld. Mocht de ouder niet tevreden zijn over haar gesprek met de pedagogisch medewerker, dan volgt een gesprek met de ouder, pedagogisch medewerker en de directie. Dit vindt binnen 15 werkdagen plaats.

NB; vanaf 1 januari 2016 is er één landelijke geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen, deze is in plaats van de onafhankelijke klachtencommissies gekomen. Inmiddels is BSO Mammaloe geregistreerd bij de geschillencommissie. In het LRKP wordt de registratie vermeld en de GGD controleert of de kinderopvangorganisatie is aangesloten.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als;

- De kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken heeft gereageerd op een schriftelijke klacht.
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.
- de kinderopvang geen adequate klachtenregeling heeft.

Op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) kunt u meer informatie lezen of een geschil indienen.

### **Ouders kunnen ook een geschil direct indienen bij de geschillencommissie Kinderopvang.**

Elke klacht en het verloop ervan wordt door de opvang genoteerd op ons klachtenformulier.

## **7. 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, zand en water enz.
- 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.
- Prikkels 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**

- De pedagogisch medewerker kijkt kinderen, op ooghoogte, aan als er met hen gepraat wordt.
- Er wordt gewacht op het antwoord van het kind. Dit kan ook een lachje zijn, ja knikken of nee schudden, bij nog niet voldoende praten. 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.

## **8. 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.



## 9. Tot slot

BSO Mammaloe bestaat uit een ruimte waarin verschillende werk/doe/rust/speelplekken zijn gecreëerd.

Alle beroepskrachten beschikken over een voor de werkzaamheden passende beroepskwalificatie in overeenstemming met de C.A.O. kinderopvang. Tevens zijn zij in het bezit van een verklaring omtrent gedrag, afgegeven volgens de Wet Justitiële Documentatie.

Dit geldt ook voor stagiaires, huishoudelijke hulp, directie en andere personen die in de BSO een rol vervullen.

Minimaal één keer per jaar wordt er een ouderavond gehouden. Minimaal een keer per jaar gaat er een nieuwsbrief uit van Mammaloe naar de ouders.

Mammaloe dient zich te houden aan de eisen van 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 minste risico loopt.

Een keer in de twee maanden is er overleg om de werkinstructies na te lopen en eventueel te verbeteren. Pedagogisch medewerkers tekenen ervoor op de hoogte te zijn van de gemaakte afspraken.

Pedagogisch medewerkers mogen kinderen alleen meegeven aan de andere volwassenen dan ouders/verzorgers, mits de ouders dit van te voren doorgeven. Wij zijn te allen tijde bevoegd om legitimatie te vragen.

Informatie over de Algemene Voorwaarden BSO Mammaloe, Klachtenreglement en Reglement Oudercommissie, Risico inventarisatie Gezondheid en Veiligheid en het Pedagogisch beleidsplan zijn op de website van Mammaloe terug te lezen.

Bij Mammaloe is Nederlands de voertaal, dit wil zeggen dat er op de groep onderling, met kinderen en met ouders Nederlands wordt gesproken.

Directie Mammaloe

E-mail: [info@mammaloe.com](mailto:info@mammaloe.com)