

**KINDEROPVANG “HET WOLKJE” B.V.**



# **PEDAGOGISCH BELEIDSPLAN BUITENSCHOOLSE OPVANG**

## **Inhoudsopgave**

Voorwoord	3
Pedagogische Doelen	4
Doelstelling BSO	4
Pedagogische basisdoelen professor J.M.A. Rixen Walraven	4
Verdeling groepsruimte	8
Diverse mogelijkheden van activiteiten	8
De hoofdkeuken annex restaurant	8
De medewerkers	9
Chauffeurs	11
Dagindeling buitenschoolse opvang	11
Ruilen, extra dag, vakantie, afwezigheid	13
Basisgroepen BSO	14
Huisregels	14
Sociaal Media	16
Pesten	17
Algemene afspraken bij ziekte	21
Veiligheid en hygiëne	21
Meldcode huiselijk geweld   kindermishandeling	23
Pedagogisch coach	24
Stagiaire	24
Communicatie vanuit kantoor	26
Oudercommissie	26
Klachtenregeling	27
Procedure afdoening mondelinge klacht	29
Herziening beleidsplan	31
Toezicht (GGD)	31

## Voorwoord

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van de basisgroepen BSO 4 – 5 jaar (19 kinderen), BSO 6 – 8 jaar (18 kinderen) en BSO 9 – 13 jaar (15 kinderen). Het is de leidraad voor onze pedagogisch medewerkers bij de omgang van kinderen tussen 4 en 13 jaar en hun ouders.

Als BSO dragen wij, naast de ouders, bij aan de opvoeding en verzorging van de kinderen. Onze verantwoordelijkheden hebben we vastgelegd in dit pedagogisch beleidsplan. We vinden het belangrijk dat ouders betrokken zijn bij de totstandkoming en de uitvoering van dit beleid. We hebben daarom ook inbreng gevraagd van de ouders via de oudercommissie. Hun input is in deze definitieve versie verwerkt.

Dit pedagogisch beleidsplan voldoet aan de wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang 2018. Deze wet bestaat o.a. uit de onderdelen: De pedagogische doelen van Riksen Walraven, het mentorschap, het observeren van kinderen, de taalvaardigheden van de pedagogisch medewerkers.

Definitief is in dit opzicht een relatief begrip. Een pedagogisch proces vernieuwt zich immers doorlopend en daarom is een beleidsplan nooit 'af'. We blijven onze pedagogische visie dan ook kritisch toetsen aan nieuwe inzichten en ervaringen. Dit in overleg met medewerkers, directie en oudercommissie.

Wij hopen dat u dit plan met veel plezier leest. Als u na het lezen nog vragen, opmerkingen of suggesties hebt, vertel ze ons!

## Pedagogische Doelen

De maatregelen vanuit de Wet Innovatie en Kinderopvang die per 1 januari 2018 ingegaan is, zijn in dit beleidsplan opgenomen. De maatregelen zijn gebaseerd op de wet- en regelgeving zoals voorgeschreven door het Ministerie van Sociale Zaken. Het beleidsplan is op goede en kwalitatieve kinderopvang gericht, waardoor de uitvoering van het beleidsplan tot betere ontwikkeling van kinderen bijdraagt, want de medewerkers op de BSO zijn medeopvoeders. Wij vinden het belangrijk dat de kinderen zich binnen de BSO op een natuurlijke manier kunnen ontplooiën. Daarvoor is een doelstelling nodig.

## Doelstelling BSO

Een doelstelling bereik je alleen als er een duidelijke visie is op de ontwikkeling en opvoeding van kinderen. Op basis van deze punten heeft de BSO de volgende doelstelling voor ogen:

*Kinderen opvangen in een omgeving waarin zij zich vertrouwd en veilig voelen en daardoor uitgedaagd worden om zich te ontwikkelen tot een volwaardig individu met respect voor zichzelf en zijn omgeving.*

De BSO is een plek waar kinderen een deel van hun vrije tijd doorbrengen. Ze ontmoeten er andere kinderen. We prikkelen hen om leuke dingen te doen, al dan niet samen, zonder een verplichtend karakter. Binnen spelen, buiten spelen, knutselen, dansen, sport, muziek, bezoeken van musea. En als dat aan de orde is, kunnen ze rustig hun huiswerk maken. Met de kinderen zoeken we naar een invulling waarbij ze zich kunnen ontspannen, kunnen beleven en ervaren.

## Pedagogische basisdoelen professor J.M.A. Rixsen Walraven

Voor de pedagogische onderbouwing van de Wet kinderopvang en de Buitenschoolse Opvang hebben wij gekozen voor de 4 basisdoelen van professor J.M.A. Rixsen-Walraven. De opvoedingstheorie van Rixsen-Walraven ligt ten grondslag aan de Wet Innovatie Kinderopvang en de beleidsregels kwaliteit buitenschoolse opvang.

De basisdoelen van professor Rixsen Walraven zijn onderdeel van de pedagogische doelstelling van onze BSO. Wij vertalen deze doelen van professor Rixsen Walraven naar de opvoedingssituatie binnen onze BSO.

De volgende doelen zijn gedefinieerd:

1. Het bieden van fysieke en emotionele veiligheid zodat kinderen zich thuis voelen en zich kunnen ontspannen;
2. Het bevorderen van de persoonlijke competenties van kinderen;
3. Het bevorderen van de sociale competenties van kinderen;
4. Het bevorderen van socialisatie van kinderen door overdracht van waarden en normen ten behoeve van de gewetensontwikkeling.

Volgens de professor zijn genoemde doelen overigens toepasbaar in elke opvoedingssituatie. De basisdoelen, die hieronder verder omschreven worden, zijn eenvoudig te vertalen in vragen, die zowel gesteld kunnen worden aan de kinderen, als aan de ouders. En natuurlijk wordt rekening gehouden met de ontwikkeling van kinderen van 4 tot 13 jaar.

Elke leeftijd heeft zijn eigen invulling en in de uitvoering wordt rekening gehouden met de ontwikkeling van het kind. Er zijn binnen onze Buitenschoolse opvang aandachtspunten:

- Er is vrijheid voor de kinderen om te kunnen kiezen wat ze willen doen;
- De verschillende ruimtes is naar leeftijdscategorie ingericht, zodat kinderen de vrijheid hebben om zich te kunnen bewegen;
- Er is een uitdagend aanbod van activiteiten en materialen gericht op de verschillende leeftijden
- De pedagogisch medewerkers van de Buiten Schoolse opvang zijn gekwalificeerd en ze zijn toegerust om te werken met kinderen van 4 tot 13 jaar
- Er is een goede samenwerking met de omgeving, zoals scholen en sportverenigingen;
- Er vindt veel interactie plaats tussen de kinderen en de BSO-medewerkers
- Er is respect voor autonomie van de kinderen.

Aan de kinderen wordt voldoende ontwikkelingskansen geboden, via taal, het stimuleren van kennis en vaardigheden, het begeleiden van sociale relaties tussen de kinderen onderling. Natuurlijk is het belangrijk om te weten of een kind, of een ouder zich vertrouwd voelt. Naar aanleiding van de doelen van prof. Riksen Walraven, kunnen de volgende vragen gesteld worden:

1. Heeft een kind het naar zijn/haar zin?
2. Heeft een kind iets geleerd dat zinvol is voor hem/haar?
3. Heeft een kind met andere kinderen gespeeld?
4. Heeft een kind geleerd op een sociale en respectvolle wijze met anderen om te gaan?

*Een aanvulling op bovenstaande vragen zijn:*

5. Zien de binnen- en buitenruimtes er aantrekkelijk uit?
6. Zijn er voldoende leeftijdgenootjes op de groep?
7. Zijn er goede contacten met de ouders en met de school?

Hieronder volgt een uitwerking van de verschillende pedagogische doelen, waarbij de ontwikkelingsfase van het kind leidend is.

### **1. Het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid, zodat kinderen zich thuis voelen en zich kunnen ontspannen**

Kinderen moeten zich veilig en beschermd voelen en één van de belangrijkste doelstellingen van een BSO is "het bieden van veiligheid en ontspanning". De BSO is een vrijetijdsbesteding waarin je kinderen kunt uitdagen zich te ontwikkelen tot zelfstandige en sociale jongeren. Het veilig voelen is hierin belangrijk, want als een kind zich onveilig voelt staat het niet open voor het leren van vaardigheden. Alle energie gaat dan zitten in de stress en het op de hoede zijn. Zich veilig voelen is echt een basisbehoefte van een kind.

Het gevoel van veiligheid op de BSO wordt in belangrijke mate bepaald door de pedagogisch medewerkers, de omgeving en het contact met andere kinderen. Eenvoudig vertaald "**heeft een kind het naar zijn/haar zin?**"

*Wij bieden kinderen emotionele veiligheid door:*

- Vaste pedagogisch medewerkers in te zetten op de groep;
- Duidelijke regels te hanteren die door alle pedagogisch medewerkers worden nageleefd;
- Aan ieder kind een vaste mentor toe te wijzen, een vast aanspreekpunt geeft de kinderen een veilig gevoel;
- De mentor overlegt minimaal één keer per jaar over bevindingen van het kind met de ouders;
- Bijzonderheden van de kinderen worden met de ouders doorgenomen in de mentor- gesprekken en samen met de ouders wordt een plan van aanpak gemaakt indien een kind bijzonderheden of problemen ervaart;
- Een vaste structuur aan te bieden gedurende de dag; een vast dagritme zorgt voor rust en een veilig gevoel;
- Te werken met knusse hoeken als bijvoorbeeld een keukenhoek, bouwhoek, voetbaltafel, een tv-hoek(als activiteit); dit vergroot het gevoel van veiligheid;
- Gericht aandacht te besteden aan het opbouwen van een band tussen de kinderen onderling en het kind en de groepsleiding.

## **2. Gelegenheid bieden tot ontwikkelen van persoonlijke competenties**

Het begrip persoonlijke competentie doelt op brede persoonskenmerken zoals veerkracht, zelfstandigheid en zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit. Dit stelt een kind in staat allerlei typen problemen aan te pakken en zich goed aan te passen aan veranderende omstandigheden, ofwel zinvol bezig te zijn. Het schept ook de mogelijkheid vaardigheden onder de knie te krijgen en zelfvertrouwen op te bouwen. Dit geldt bijvoorbeeld voor het leren van taal, motorische ontwikkeling en cognitieve vaardigheden. Eenvoudig vertaald **“Heeft een kind iets geleerd?”**

*Wij bieden kinderen de gelegenheid tot het ontwikkelen van een persoonlijke competentie door:*

- Het aanbieden van een grote diversiteit aan activiteiten en speelmogelijkheden afgestemd op de ontwikkelingsfase van het kind. Dit biedt kinderen de kans om zich allerlei vaardigheden eigen te maken; bijvoorbeeld door ze te laten helpen bij het klaarmaken/serveren van het eten.
- Kinderen complimentjes te geven wanneer iets lukt of wanneer zij iets nieuws proberen;
- De kinderen niet te behoeden voor allerlei ‘kleine’ gevaren; we kiezen er bewust voor niet alle risico’s van tevoren uit te sluiten. Zo bereiden ze zich voor op de toekomst. Ze leren omgaan met ‘gevaarlijke’ situaties, deze in te schatten en af te wegen wat wel en niet kan;
- De zelfredzaamheid te vergroten door ze dingen te laten proberen, hierbij uitleggen hoe dit gaat, dus meer begeleidend;
- Extra stimulans bieden op ontwikkeling, passend bij de leeftijd van een kind.

### **3. Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van de sociale competenties**

Het begrip sociale competentie omvat een scala aan sociale kennis en vaardigheden. Bijvoorbeeld het zich in een ander kunnen verplaatsen, kunnen communiceren, samenwerken, anderen helpen, conflicten voorkomen en oplossen. De interactie met leeftijdsgenoten, het deel zijn van een groep en het deelnemen aan groepsgebeurtenissen biedt kinderen een leeromgeving voor het opdoen van sociale competenties. Het geeft kinderen de kans zich te ontwikkelen tot personen die goed functioneren in de samenleving.

Eenvoudig vertaald **“Heeft een kind met andere kinderen kunnen spelen?”**

*Wij bieden de gelegenheid tot het ontwikkelen van de sociale competentie door:*

- De kinderen (kleine) problemen zelf te laten oplossen: bijvoorbeeld, wie mag er op de fiets of hoegaan we een tent bouwen? Ruzies worden niet altijd opgelost met behulp van de pedagogisch medewerkers;
- Te praten met de kinderen over emoties. Kinderen mogen hun emoties uiten. De pedagogisch medewerker helpt de kinderen zich te leren uiten door het stellen van vragen: waarom ben je boos, of: waarom voel je je verdrietig?
- Het mogelijk te maken in de groep dat de kinderen ongestoord kunnen spelen, zowel met als los van elkaar. We stimuleren het samenspel en geven hieraan, vooral in de basisschoolleeftijd, veel aandacht;
- Gericht aandacht te besteden aan het opbouwen van een goede band met de groepsleiding; interactie tussen groepsleiding en kind is daarbij van groot belang, daarom besteden we daar gericht aandacht aan;
- Verantwoordelijkheden te geven aan de kinderen, bijvoorbeeld door hen te laten helpen bij activiteiten of elkaar te laten helpen.

### **4. Het bevorderen van socialisatie van kinderen door overdracht van waarden en normen ten behoeve van de gewetensontwikkeling**

Leren wat wel en niet mag: hoe je sociaal acceptabel te gedragen. Er zijn veel ongeschreven gedragsregels in de kinderopvang: je mag een ander geen pijn doen, samen delen, om de beurt, voorzichtig zijn met spullen, op elkaar wachten met eten, etc. Spelenderwijs en in de dagelijkse omgang met de kinderen proberen wij ze bij te brengen hoe ze kunnen functioneren in een groter geheel: in de groep, in de BSO, in de maatschappij. Dit basisdoel beschouwen we als de kern van de opvoeding. We laten kinderen kennismaken met grenzen, normen en waarden, maar ook met de gebruiken en omgangsvormen in onze samenleving.

Eenvoudig vertaald **“Heeft een kind geleerd op een sociale en respectvolle wijze met anderen om te gaan?”**

*Wij bieden kinderen de gelegenheid zich normen en waarden en de cultuur van een samenleving eigen te maken door:*

- Het aanleren van omgangsregels (je mag elkaar bijvoorbeeld geen pijn doen en je mag speelgoed niet afpakken);
- Het aanleren van regels van omgang met materiaal (bijvoorbeeld voorzichtig zijn, na gebruik opruimen of niet stukmaken);
- Het aanleren van beleefdheidsvormen (bijvoorbeeld wachten met eten tot iedereen heeft, iemand begroeten bij binnenkomst en gedag zeggen bij vertrek, sorry zeggen als je iemand hebt pijn gedaan);
- Kinderen bewust te maken van de verschillen in culturen (bijvoorbeeld door thema's in de vakantie of door het voeren van gesprekken);
- Het hanteren van een pestprotocol binnen de buitenschoolse opvang.

Indien zich problemen voordoen bij de kinderen, kan zijn in de fysieke of mentale ontwikkeling, dan wordt er een afspraak gemaakt met de ouders, zodat de ouders goed op de hoogte zijn van hoe het kind zich gedraagt op de opvang. De mentor van het kind onderhoudt het contact met de ouders en indien noodzakelijk en in overeenstemming met de ouders wordt naar hulpverlening verwezen of ingeschakeld.

## Verdeling groepsruimte

BSO 4 -5 jaar met een oppervlakte van 66,20m<sup>2</sup> en is bestemd voor 18 kinderen/2 pedagogisch medewerkers

BSO 6 – 8 jaar met een oppervlakte van 67,50m<sup>2</sup> en is bestemd voor 19 kinderen/2 pedagogisch medewerkers

BSO 9 – 13 jaar met een oppervlakte van 54,47m<sup>2</sup> en is bestemd voor 15 kinderen/2 pedagogisch medewerkers

## Diverse mogelijkheden van activiteiten

De extra ruimtes in verband met de mogelijkheid de kinderen te prikkelen tot activiteiten zijn:

- **De sportruimte annex theatteruimte:** Hier worden de kinderen wekelijks d.m.v. gericht sporten in de gelegenheid gesteld vrijwillig deel te nemen aan het sportgebeuren onder begeleiding van een beroepssportdocent. Daarnaast worden de kinderen onder begeleiding van een beroepsdocent op vrijwillige basis in de gelegenheid gesteld gebruik te maken van hun talent. Hier wordt op het programma afgestemd d.m.v. duidelijke en concrete afspraken.

- **De crea-ruimte:** Hier worden de kinderen in de gelegenheid gesteld hun creatieve geest te bevorderen door middel van schilderen, tekenen, etc. onder begeleiding van een pedagogisch medewerker als activiteit.

- **De gameroom:** Hier worden de kinderen de gelegenheid geboden om zich te ontspannen en met elkaar een fijn moment te beleven d.m.v. wedstrijden.

- **De nagelstudio:** Hier worden de “dametjes” de gelegenheid geboden hun talent te ontwikkelen en fijne momenten te ervaren d.m.v. hun resultaten.

- **De ontspanningsruimte:** Hier worden de kinderen volgens het programma en de regels in de gelegenheid gesteld hun energie op een positieve wijze kwijt te raken d.m.v. een wedstrijdje te doen via het tafelvoetbal en/of de pooltafel.

- **De Tv-ruimte:** Hier worden kinderen volgens een activiteitenprogramma en volgens de regels in de gelegenheid gesteld zich te ontspannen.

- **De Huiswerkkamer:** Hier worden kinderen in de gelegenheid gesteld, indien zij dat graag willen en in overeenstemming met de ouder, hun huiswerk kunnen te afronden.

## De hoofdkeuken annex restaurant

Wij bieden de kinderen graag voldoende warm eten aan, alvorens zij huiswaarts keren. Onze KOK voorziet hun daarin.

Dagelijks worden er bij Kinderopvang “Het Wolkje” B.V./BSO volgens de schijf van 5, verse maaltijden bereid, zodat de kinderen de gezonde voeding krijgen aangeboden.

Om 16.00u gaan de groepen gezamenlijk naar ons restaurant om daar hun eigen keus te maken en van het eten te genieten.

Hygiëne staat voorop, dus eerst handen wassen!



## De medewerkers

### Kwaliteit en bekwaamheid

Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers zich kunnen blijven ontwikkelen en dat de kwaliteit binnen de BSO gewaarborgd blijft. Op grond van dit beleidsplan wordt aanvullend een pedagogisch werkplan opgesteld, waarin de uitvoering wordt aangegeven.

*Dit stimuleren wij op de volgende manieren:*

- Er vindt regelmatig overleg plaats.
- Minimaal eenmaal per jaar is er een studiedag. Deze gebruiken wij om onze kennis te vergroten, aan teambuilding te werken en om het calamiteitenplan te oefenen;
- Herhalingscursussen (BHV, EHBO, stagebegeleiding);
- Binnen ons bedrijf werken wij met een opleidingsplan.
- Wij hebben budgetten beschikbaar om cursussen op verzoek aan te bieden, dit in het kader van permanente educatie;
- Elk kind heeft een mentor, deze overlegt met de ouders en indien zich bijzonderheden voordoen wordt dit met de ouders besproken, eventueel vindt doorverwijzing plaats naar passende instanties voor ondersteuning;
- De medewerkers zijn betrokken bij de vaststelling van dit beleidsplan.

### Bekwaam personeel

Alle pedagogisch medewerkers binnen onze BSO zijn minimaal in het bezit van een diploma SPW3 kinderopvang of hoger of zijn in opleiding hiervoor. Al onze medewerkers zijn in het bezit van een verklaring omtrent gedrag, deze hebben zij voor aanvang dienstverband ingeleverd.

De pedagogische medewerkers zijn communicatief vaardig en weten om te gaan met de verschillende leeftijden, zijn betrokken en empathisch.

Al onze medewerkers zullen voor 2023 een 3F niveau beheersen voor spreekvaardigheid. Deze aanlooperperiode is vastgesteld in de wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang 2018.

Binnen de groepen worden mentors aangesteld voor elk kind, hierover zijn de medewerkers geïnstrueerd. Alle medewerkers worden minimaal 2 x per jaar of op verzoek gecoacht door een pedagogisch coach, een gekwalificeerd persoon op minimaal hbo-niveau, die de opleiding coaching heeft gevolgd. Belangrijk is dat werken en de kinderopvang een vak is en dat hiervoor permanente educatie is ingezet, om alle medewerkers te scholen bij gewijzigde regelgeving. De wijze waarop wordt in een opleidingsplan beschreven.

Alle pedagogisch medewerkers hebben een EHBO-diploma behaald en alle pedagogisch medewerkers hebben toegang tot alle protocollen.

### Screening personeel

Als wij nieuwe medewerkers aannemen, vragen wij altijd referenties op en een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Uit een VOG blijkt of het gedrag van de betreffende persoon bezwaar oplevert voor het verkrijgen van een nieuwe baan. Een VOG staat ook wel bekend als bewijs van goed gedrag. Nieuwe medewerkers mogen pas beginnen als de VOG binnen is. In 2013 is een continue screening ingevoerd voor medewerkers binnen de kinderopvang. In maart 2018 is het verplicht dat iedereen ingeschreven is bij een landelijk registratiesysteem.

De regels, aanpassingen en bijbehorende protocollen zijn uitgebreid met de oudercommissie besproken en mede dankzij haar adviezen tot stand gekomen.

### **Personeelsbezetting**

Onze BSO houdt zich strikt aan de zogenaamde beroepskracht-kindratio. Dat betekent dat we altijd het aantal pedagogisch medewerkers inzetten zo de wet dat voorschrijft.

Het kan zijn dat in vakanties, of bij ziekte/ afwezigheid van een pedagogisch medewerker groepen worden samengevoegd. Ouders worden hier tijdig van op de hoogte gebracht.

Aan stagiaires wordt ruimte gegeven om zich te ontwikkelen, zij worden begeleid door een vaste medewerker van de groep. De stagiaires worden niet meegewogen in de formatie, ditzelfde geldt voor vrijwilligers.

Invalwerk mag door een stagiaire gedaan worden vanaf het derde leerjaar, dit gaat in overleg met de administratie. Voor de BBL'er gelden andere afspraken. Afhankelijk van de reeds verworven competenties wordt de BBL'er intallig (dus niet extra) ingezet.

### **3 uursregeling**

We zorgen ervoor dat er voldoende pedagogisch medewerkers zijn voor het aantal aanwezige kinderen (beroepskracht/ kind ratio= BKR). Per dag mag er maximaal 3 uur afgeweken worden van de BKR. Minimaal de helft van het vereiste aantal pedagogisch medewerkers moet dan worden ingezet. Hierin wordt op de BSO-onderscheid gemaakt tussen schoolweken en vakantie weken.

Tijdens vakantiedagen/schoolvrije dagen zijn op de volgende momenten het vereiste aantal pm- ers aanwezig op de groep:

- 07:30u tot 08:30u
- 13.00u tot 14.00u
- 17:30u tot 18:30 u

Tijdens schoolweken op de BSO geldt dat er maximaal een half uur per dag afgeweken mag worden van de BKR. Dat doen wij op de volgende momenten:

Maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag

- 16:40u tot 17:10u
- 17:30u tot 18:00u
- 14:00u tot 14:30u
- 17:30u tot 18:00u
- 14:00u tot 14:30u

### **Mentorschap**

Ieder kind krijgt zijn/ haar eigen mentor op de groep. Een mentor is een pedagogisch medewerker die werkzaam is op de groep van uw kind. Deze mentor volgt de ontwikkeling van uw kind, observeert deze ontwikkeling en voert gesprekken met de ouder(s) indien nodig.

De pedagogisch medewerkers van de groep geven ouders zelf door wie de mentor is.

### **Flexibele opvang**

Op de BSO is flexibele opvang mogelijk. Hieronder lees u onze spelregels hiervoor:

- Vast aantal uren op contract.
- Maandelijks kunt u uw gewenste opvang dagen zelf aangeven.
- U betaalt vooraf maandelijks 1 vast bedrag.

*Wij hanteren hierbij wel een aantal regels:*

- De aanvraag dient via de mail te worden ingediend. Hoe eerder de dagen en tijden worden doorgegeven, hoe meer kans er bestaat dat wij uw kind ook daadwerkelijk kunnen plaatsen. Als de groep vol is, kan de plaatsing worden geweigerd.
- U ontvangt per mail een bevestiging zodra uw aanvraag definitief is.
- Ziekte dagen van uw kind kunnen niet worden geruild.
- Komt u te laat 10 min later dan wordt er vanuit ons systeem 15 min extra in rekening gebracht.

## Nieuwe aanmeldingen

De intake/inschrijving wordt door de administratief medewerker uitgevoerd.

Stap 1: afdeling administratie neemt contact op met de nieuwe ouder

Ouder en kind kunnen voor de plaatsing kennis maken met de groep door middel van een rondleiding en uitleg over de BSO. Tijdens dit gesprek maak je kennis met de groep en haar pedagogisch medewerkers en kun je ook vragen stellen. We vinden het fijn alvast kennis te maken met uw kind. De pedagogisch medewerkers verzamelen zoveel mogelijk relevante informatie om uw kind goed te kunnen begeleiden.

*De volgende zaken worden met u besproken:*

- Eventuele allergieën en bijzonderheden;
- Mentorschap;
- Het groepsbeleid zoals dagindeling, uitstapjes, ophalen van school;
- Huisregels van de BSO.

Van de wenperiode kan er gebruik gemaakt worden, indien ouders dat nodig achten. Daar wordt er apart een afspraak over gemaakt. Er kunnen 2 wenmomenten toegevoegd worden.

Het doel van de wenperiode is:

- Het vertrouwd raken van je kind met de nieuwe omgeving en het opbouwen van een vertrouwensrelatie tussen je kind en de vaste pedagogisch medewerkers;
- Het vertrouwd raken van de ouders met de nieuwe situatie en het vertrouwen krijgen dat je kind in goede handen is.

## Chauffeurs

De kinderen worden door vakbekwame chauffeurs van en naar huis/school opgehaald en gebracht. Alle chauffeurs hebben een screening gedaan en zijn gekoppeld aan kinderopvang "Het Wolkje" B.V..

## Dagindeling buitenschoolse opvang

### Schoolweken:

Kinderen die gebruik maken van VSO en vóór 07.30u binnen zijn en thuis nog niet hebben ontbeten, kunnen gebruik maken van ons ontbijt. Om 08.00u worden alle kinderen door de diverse chauffeurs naar school gebracht. De pedagogisch medewerkers/chauffeurs halen de kinderen van school met de auto op. Wanneer kinderen eraan toe zijn mogen ze, met toestemming van ouders (zelfstandigheidsformulier), zelfstandig van en naar de locatie fietsen. We wachten tot alle kinderen er zijn. Na het handen wassen eten we een boterham of cracker en drinken we melk/thee. Als de kinderen er de hele dag zijn of wanneer ze om 12.00 uur uit zijn, lunchen we. De lunch wordt verzorgd door de BSO. Na het eten en drinken mogen de kinderen zelf kiezen waarmee zij gaan spelen. De oudste kinderen krijgen de gelegenheid om huiswerk te gaan maken. Aangezien bewegen heel belangrijk is voor de kinderen gaan we zoveel mogelijk naar buiten. Daarnaast bieden we regelmatig (knutsel)activiteiten/ workshops aan. Hierbij geldt: je mag mee doen maar niets moet, de buitenschoolse opvang moet een moment zijn van ontspanning na een vaak al vermoeiende schooldag vol verplichtingen. 16.00u wordt er warm eten geserveerd aan de kinderen die volgens afspraak mee eten. Rond 17.00 uur ruimen we het meeste speelgoed op en is er een gezamenlijk moment aan tafel of buiten. Hiermee creëren we een rustmoment. Hierna mogen de kinderen weer vrij spelen, maar houden zowel de kinderen als de pedagogisch medewerkers er rekening mee dat ze bijna opgehaald worden. Zodat ze niet bergen speelgoed op hoeven ruimen op het moment van ophalen. De kinderen ruimen zelf op waarmee ze hebben gespeeld.

**Samengevat:**

14:15 / 14:45 uur Kinderen worden uit school gehaald – aanwezige kinderen krijgen fruit/cracker en drinken

15:45 / 16:00 uur Opruimen, handen wassen om aan tafel te gaan  
16:00 / 16:30 uur warm eten

16:30 / 19:00 uur Vrij spelen/activiteiten/huiswerk/naar huis gaan

**Vakantieweken:**

Een vakantiedag bij de BSO moet net zo leuk zijn als een vakantiedag thuis, daarom organiseren we elke dag een activiteit zowel ‘thuis’ op de locatie als buitenshuis. Voorbeelden van activiteiten zijn een knutselwerkje op de BSO, waterpret in de tuin, spelen in het park, naar de kinderboerderij. Ook gaan we regelmatig met de kinderen naar musea of andere leuke locaties. Dit kan met het OV of eigen vervoer (auto).

Een vakantiedag hoeft overigens niet altijd actief en druk te zijn. Daarom zorgen we ook voor voldoende rustmomenten. Zoals een ontspanningsmoment in de tv-ruimte en met uitzondering een lekkere snack na een middagje uitwaaien op het strand bijvoorbeeld.

In de vakantieperiodes vragen wij u mogelijk wat extra spullen mee te geven zoals reserve kleding, zwemkleding, een baddoek en eigen zonnebrandcrème.

Als uw kind aankomt op de BSO, mag uw kind zelf kind de keus maken waarmee hij/zij speelt.

Rond 9.30 uur als de kinderen binnen zijn gaan ze aan tafel voor het fruitmoment. Na het eten en drinken bieden we activiteiten binnen- of buiten locatie aan. Rond 11.30 uur is het tijd voor de lunch. We eten niet altijd op de BSO-locatie zelf. Bij uitstapjes nemen we een grote tas met broodjes en drinken mee en gaan we picknicken.

Rond 15.00u bieden wij de kinderen rauwkost aan zoals wortelen, tomaten, paprika's etc.

Om 16.00u krijgen de kinderen warm eten en iets te drinken kinderen. Een enkele keer trakteren we op een snoepje of zakje chips, na het warm eten. Vanaf 16.30 uur kunt u uw kind weer ophalen. Ook in de vakantie houden we rekening met de ophaaltijden. Alle uitjes en eventuele extra's in vakanties worden door BSO verzorgd en bekostigd, enkele keren vragen wij de ouder(s) wel een eigen bijdrage te doen.

**Regels vakantieopvang:**

Wij regelen en plannen een uitstapje op het aantal kinderen die op de betreffende dag naar de BSO komen. Op basis hiervan maken we afspraken met de te bezoeken locatie over veiligheid en logistiek. Komt er op de dag van het uitje een kind op de BSO, dat voor die dag was afgemeld, dan is het mogelijk dat we het uitje moeten afzeggen, omdat we het logistiek en organisatorisch niet meer kunnen verantwoorden. Ook hier bevestigen uitzonderingen de regel, maar om teleurstelling te voorkomen, vragen wij je dit goed in acht te nemen. Via de mail kun je de vakanties van je kind(eren) doorgeven.

## Ruilen, extra dag, vakantie, afwezigheid

Kinderen komen op vaste/flexibele dagen op de BSO. Soms is het voor ouders handig om een dag te ruilen, een extra dag of een extra halve dag af te nemen. Dit is alleen mogelijk wanneer er een plekje op de groep van het kind vrij is.

Omonduidelijkheden te voorkomen hebben wij een aantal regels opgesteld:

- Het ruilen van dagen is een service die wij aanbieden en geen recht.
- Een ruildag kan vooraf aangevraagd worden via de mail, een dag voordat uw kind afwezig is.
- Een verzoek voor een ruildag of extra dag kan vanaf een maand voor de betreffende dag in behandeling worden genomen. Er kan tot uiterlijk een week van tevoren, en wel uiterlijk woensdag voor de week daarop, een aanvraag gedaan worden voor een ruildag of een extra dag.
- Een ruildag of extra dag is alleen mogelijk als de groepssamenstelling dit toelaat. Wij kunnen niet over de beroepskracht-kindratio heen. Wij zullen geen extra medewerkers inzetten om een ruildag of extra dag mogelijk te maken, ook niet bij afwezigheid van een medewerker. Kinderen kunnen alleen op de eigen basisgroep geplaatst worden.
- Bij een vakantie van 1 of meer aaneengesloten weken is het niet mogelijk de gehele vakantie te ruilen.
- Een verzoek voor een ruildag of extra dag wordt door de administratie in behandeling genomen op werkdagen, in de weekenden worden deze niet behandeld. Je hoort uiterlijk 3 werkdagen voor de betreffende dag of het verzoek mogelijk is, uiteraard eerder indien mogelijk. Wanneer een verzoek niet is goedgekeurd kan een kind niet gebracht worden, hierover kan niet gecorrespondeerd worden.
- Een ruildag mag vallen in de 3 weken voor of na de dag die geruild wordt.
- Het is niet mogelijk een aangevraagde extra dag later om te zetten naar een ruildag.
- Ongedaan maken van een ruildag of een afgemelde dag is alleen mogelijk als het vrijgekomen plekje niet vergeven is (wij moeten ons aan de norm houden).
- Reeds geruilde dagen kunnen niet nogmaals geruild worden.
- Ruildagen zijn kind gebonden. Een afgemelde dag kan niet voor een broertje of zusje gebruikt worden.
- Ruildagen dienen in hetzelfde kalenderjaar te vallen.
- Wanneer er een uitstapje of activiteit is gepland dat door de aanname van een extra kind niet door kan gaan, is een ruildag of extra dag niet mogelijk. Wij moeten hierbij rekening houden met onder andere het aantal vervoersplekken.
- Een extra dag kan worden afgenomen tegen het geldende tarief. Een extra dag wordt via de volgende maandfactuur in rekening gebracht en zal ook op het jaaroverzicht te vinden zijn.

### **Aanvullende regels voor de BSO:**

Een schooldag (van 14.00 – 19.00 uur, kan alleen geruild worden met een andere schooldag. Deze kan niet als hele dag gebruikt worden in een schoolvakantie.

- Je hoort uiterlijk 2 weken voor de betreffende dag of het verzoek mogelijk is, uiteraard eerder indien mogelijk. Mocht je na acceptatie van de aanvraag, de extra opvang annuleren dan worden de extra uren alsnog in rekening gebracht. Zodra wij het verzoek van extra opvang namelijk accepteren is je aanvraag meegenomen in de minimaal aanwezige kinderen om de BSO open te laten gaan.
- In het weekend worden er geen ouderverzoeken behandeld. Wanneer uw kind afwezig zal zijn, wilt u dit dan tijdig doorgeven via de mail?

Indien uw kind op de opvang dag om 09:30 uur niet aanwezig is en wij geen afzegging hebben doorgekregen, benaderen wij u telefonisch.

### **Ophalen door derden**

Degene die het kind komt ophalen, anders dan de ouder, zal zich altijd moeten legitimeren. Wanneer je kind wordt opgehaald door iemand anders dan uzelf moet u ons daarover informeren. Als wij niet op de hoogte zijn, zullen wij eerst contact met u opnemen voordat wij uw kind meegeven. Wij geven dus nooit kinderen mee aan derden als wij hiervan niet op de hoogte zijn. Bij twijfel of als wij geen contact kunnen krijgen met de ouders, geven wij het kind dan ook niet mee.

### **Schoolreisjes**

Wanneer uw kind op schoolreis gaat op een dag wanneer het naar de BSO gaat, dient u uw kind zelf uit school te halen als het niet op tijd door u als ouder is doorgegeven. De ervaring leert dat kinderen na een schoolreis niet om 15.00u terug zijn op school. Omdat het aantal pedagogisch medewerkers op de BSO is afgestemd op de hoeveelheid kinderen, is het daardoor niet mogelijk om een pedagogisch medewerker op een later tijdstip kinderen uit school te laten halen. Als het op tijd is doorgegeven zal er een chauffeur daarvoor ingezet worden. Daarom vragen wij ouders om dit zelf te doen. Uiteraard kun u uw kind wel naar de BSO brengen.

### **Zindelijkheid**

Wij verwachten dat, als uw kind bij ons op de BSO komt, het zindelijk is. Dit houdt in dat ieder kind zelfstandig naar de wc kan gaan. Een pedagogisch medewerker kan immers de groep niet alleen laten om een kind te helpen bij de wc. Het kan voorkomen dat een kind incidenteel een ongelukje heeft, zeker bij start in een kleutergroep en op de BSO waarbij alles nieuw is en er veel indrukken verwerkt moeten worden. Pedagogisch medewerkers herinneren startende kinderen aan toiletbezoeken, bijvoorbeeld na het drinken. Indien je kind echter meerdere keren op een dag een ongelukje heeft, zullen wij u uitnodigen voor een gesprek om hierover te praten.

## **Basisgroepen BSO**

In de wet- en regelgeving staat vermeld dat een kind in de buitenschoolse opvang op een vaste groep geplaatst wordt. Deze groep kinderen wordt een 'basisgroep' genoemd, ook als meerdere groepen zich in dezelfde ruimte of locatie bevinden. De wet biedt ruimte om tijdelijk af te wijken van deze regel. De BSO is verdeeld in 3 basisgroepen verdeeld naar leeftijd, t.w.: 4 -5 jaar, 6 -8 jaar 9 - 13 jaar. Het doel van de verdeling van de groepsleeftijd, is het prettiger beleven van de saamhorigheid met elkaar. De kinderen vinden het fijn om met hun eigen leeftijdgenoten activiteiten te ondernemen.

## **Huisregels**

### **Brengen en ophalen**

In verband met de nieuwe situatie (COVID-19) vindt er geen persoonlijke overdracht meer plaats. Wij hanteren het online-contact met de ouder, de iPad (via het ouderportaal/Bitcare). Ouders zijn in het bezit van een eigen applicatie op hun telefoon, hierdoor kunnen zij dagelijks meekijken; hoe de beleving van hun kind is, aan welke activiteiten hun kind heeft deelgenomen en de eet/drinken momenten inzien. Naast het lezen van de overdracht, worden ouders ook in de gelegenheid gesteld een persoonlijk gesprek aan te vragen met de pedagogisch medewerker als de behoefte aanwezig is visa versa.

### **Voeding**

Op de BSO besteden we heel bewust aandacht aan het eten. We volgen hierbij de richtlijnen van het Voedingscentrum. Het eten is gezond, gevarieerd, niet te zoet, niet te zout en niet te vet.

Op de BSO hanteren wij vaste eettijden. Dit zorgt voor een herkenbaar ritme en dat geeft de kinderen rust. Eten doen we samen aan tafel. Dit is gezellig en het zorgt voor duidelijke eetmomenten. Er wordt rustig de tijd genomen om te eten.

We houden rekening met allergieën van kinderen. Er is ook ruimte om individuele afspraken te maken wanneer het noodzakelijk is om af te wijken van ons voedingsbeleid. De kinderen eten iedere dag stukjes vers fruit of crackers/koekjes. We bieden ze ook dagelijks groentesnacks aan. Hierbij moet je denken aan stukjes komkommer, augurk, zilveruitjes, olijven, paprika en tomaat. Ook een stukje kaas of worst ligt hierbij.

### **Drinken**

Om kinderen niet te veel suikers te geven, bieden we bij de eetmomenten water aan. Eénmaal per dag krijgen de kinderen limonade. Bij het ontbijt krijgen zij thee of melk en bij de lunch drinken ze melk.

### **Vrij spelen**

Naast het aanbieden van activiteiten en het buitenspelen is het belangrijk dat kinderen vrij kunnen spelen, ze krijgen zo de ruimte om hun eigen spel en spelgenootjes te kiezen.

Kinderen leren ontzettend veel als ze zelf moeten ontdekken. De huishoek, de supermarkt, lego tafel, leeshoek en ontspanningshoek zijn hoekjes in de ruimte waar spelenderwijs de fantasie wordt geprikkeld en het stimulans biedt voor de motorische ontwikkeling.

Daarnaast is er nog open speelmateriaal, hieraan geven de kinderen iedere keer hun eigen betekenis. Ook dat prikkelt de fantasie. Soms stimuleren en sturen we het spel om kinderen te leren meer uit hun spel te halen of er meer fantasie in te gebruiken. Dit doen we door vragen te stellen of ideeën aan te reiken.

### **Spel onder begeleiding**

Naast vrij spel bieden we gedurende de dag andere activiteiten aan en diverse thema's. Aan de hand van deze thema's besteden wij extra aandacht aan de volgende zaken:

- Knutselen met verschillende materialen en op verschillende manieren;
- Filmpjes kijken die thema-gerelateerd zijn.
- Muziek luisteren en maken; er is een mogelijkheid tot het volgen van piano- of gitaarles;
- Techniek en natuur, leuke dingen maken met verrassingen uit de natuur;
- Bakken, de kinderen staan aan de hand van de activiteit in de keuken.
- Sportieve activiteiten op verschillende niveaus.

### **Gediplomeerde sportleraar**

Binnen onze organisatie hebben wij een gediplomeerde sportleraar. Hij verzorgt op de BSO verschillende sportactiviteiten voor de kinderen op locatie. Hierbij worden bewegingsspelletjes aangeboden waarbij rekening wordt gehouden met de lichamelijke ontwikkeling van het kind.

Er wordt aandacht besteed aan de volgende leerlijnen: balanceren, klimmen, zwaaien, koppeltjeduiken, hardlopen, mikken jongleren, doelspelen, tikspelen, stoeispelen, bewegen op muziek en kickboksen.

## **Sociaal Media**

### **Gebruik van de TV, Nintendo-Switch en computer**

Op de buitenschoolse opvang is er een televisie. Deze gebruiken we vaak in het verlengde en in samenhang met de thema's. Er zijn geen vaste televisietijden en de aangeboden programma's zijn geschikt voor kinderen. De televisie zorgt voor aanvulling en afwisseling in het spelen en leren. Er kan ook gebruik gemaakt worden van de computer, er zit een kinderbeveiliging op ons internet/op onze apparaten waardoor kinderen niet op ongewenste websites kunnen komen. Er mag ook gebruik gemaakt worden van de Nintendo-switch.

### **Smartphones en Smartwatches**

Op de BSO geldt de regel dat kinderen geen gebruik mogen maken van hun Smartphones/ Smartwatches. Wanneer er met een ouder een afspraak is gemaakt dat een kind een berichtje stuurt, of belt wanneer het zelfstandig naar huis/sport gaat, kunnen ouders de BSO hiervan op de hoogte brengen.

### **Regels en afspraken**

Bij het opvoeden hoort ook dat kinderen leren omgaan met regels. We vinden het belangrijk dat kinderen elkaar met respect behandelen. Omdat er duidelijkheid moet zijn binnen de groepen, hanteren we richting de kinderen een aantal vaste afspraken:

- Als je binnenkomt ruim je je jas, tas op en plaatst het in je kluis;
- Aan tafel houden we eerst een kort stiltemoment om tot rust te komen;
- In de game/computer kamer mag je 20 minuten in je eentje of 30 minuten met z'n tweeën spelen.
- Je ruimt op waar je mee gespeeld hebt vóór je weer aan iets nieuws begint en je zegt dit tegen deleidings;
- We slaan en schoppen (natuurlijk) niet;
- Binnen rennen en schreeuwen we niet;
- We houden rekening met elkaar;
- We spelen samen en sluiten niemand buiten;
- Wanneer je wordt opgehaald zeg je altijd even dag tegen de medewerkers.



## **Pesten**

Bij de BSO bespreken wij met de kinderen hoe we met elkaar omgaan en leren we al jong rekening te houden met andere kinderen en ook zelf grenzen aan te geven.

Vanaf gemiddeld een jaar of 4 kan het voorkomen dat er gepest wordt, op school, sport maar ook op de BSO. Dit proberen we zo veel mogelijk te voorkomen. Mocht het toch gebeuren dan is het belangrijk om de signalen te herkennen en met elkaar het pesten te stoppen.

### **Wat is pesten?**

Plagen, vervelende grapjes maken of een begin van pesten, kun je in een veilige omgeving nooit helemaal uitsluiten. Wel kun je er als team samen met de kinderen voor zorgen dat het niet tot langdurig pesten of 'herhaald geweld' komt. Het pesten kan een serieus probleem worden en daarom moet er op de BSO-aandacht aan besteed worden.

### **Wanneer spreken we over pesten:**

- Pesten gebeurt systematisch. Wie gepest wordt, staat herhaaldelijk en over een lange periode bloot aan pesterijen. Dat in tegenstelling tot plagen. Plagen is onschuldig en blijfterder eenmalig.
- Bij pesten is de machtsverhouding ongelijk. De Pester is steeds sterker dan de gepeste.
- De gepeste kan zich moeilijk verdedigen tegen degenen die pesten.
- Schade: er ontstaat lichamelijke, materiële en/of geestelijke schade.
- Herhaald: het gaat vaak om dezelfde Pester(s) die het op één slachtoffer gemunt hebben.
- Opzet: de Pester weet meestal heel goed dat het om pesten gaat, maar gaat er bewust mee door.

### **Plagen**

Plagen is vaak een incidenteel, onbezonnen en spontaan negatief gedrag, waarbij humor een rol kan spelen. Het herhaaldelijk en langdurig karakter ontbreekt hierbij. Het plagen speelt zich af tussen twee kinderen of groepen die min of meer gelijk zijn. Pesten wordt gekarakteriseerd door het feit dat er sprake is van herhaaldelijke negatieve acties naar één persoon die meestal ook niet gelijk is aan de Pester of de Pesters. Wat het slachtoffer ook doet, het is nooit goed.

Op de achtergrond is er vaak een zwijgende groep kinderen bij betrokken. Zij vormen het publiek van de Pester, waar hij zijn succes aan af meet.

### **1. Signalen van pesterijen**

- Het gepeste kind en eventuele vrienden ook gaan buiten sluiten
- Herhaaldelijk zogenaamd leuke opmerkingen maken over iemand in de groep
- Een kind in de groep voortdurend ergens de schuld van geven
- Briefjes doorgeven met vervelende teksten
- Opmerkingen maken over kleding of andere uiterlijke dingen
- Buiten school/BSO tijd het kind opwachten, slaan of schoppen
- Op weg naar huis achternarijden
- Bezittingen afpakken en/of kapot maken
- Schelden of schreeuwen tegen het slachtoffer
- Vaak een bijnaam, nooit bij de eigen naam noemen.

## **2. Hoe voorkomen wij het pesten op de BSO?**

*Kinderen moeten leren hoe je met conflicten omgaat in de groep. Belangrijk hierbij is om het met de kinderen te hebben over:*

**Respect:** Hoe ga je met elkaar om? Wat is respectloos en wat niet?

**Normaal:** Wat is normaal gedrag? Wat zijn de regels hiervoor en wanneer ga je over de regels heen?

**Grenzen:** Hoe geef je de grens aan. Wanneer is NEE ook echt nee?

**Geweld:** hoe los je conflicten op zonder geweld?

Het eenmalig afspreken van gedragsregels of een anti-pestprotocol is echter niet voldoende. Het gaat ook om het trainen van sociale vaardigheden en het leren conflicten zonder geweld op te lossen. Dat vraagt van alle kinderen dat ze leren tijdig 'Nee' en 'Stop, hou op' te zeggen en de geweldloze bemiddeling van anderen inroepen als het pesten niet stopt. Wij proberen kinderen weerbaar te maken door ze veel conflicten zelf te laten oplossen. We vragen eerst aan het kind hoe hij of zij deze situatie zelf zou oplossen en we geven de tijd om daarover na te denken en te bespreken. Aan de andere kant leren wij kinderen de grens van anderen te respecteren. Nee en stop, betekent ook nee en stop. Bij de BSO hebben wij het regelmatig over buitensluiten en hoe je met kinderen omgaat. Wij spelen hierin op de beleving van de kinderen. 'Denk eens in hoe jij je zou voelen als...' werkt hierbij goed.

### **Op de BSO kunnen we concreet pesten voorkomen door:**

- Agressie in banen houden door veel te bewegen, zo nodig buiten spelen of naar hetspeelveld te gaan.
- Duidelijkheid en structuur door de regels te benoemen die gelden op de BSO
- Binnen en buiten Spelletjes in competitieverband, omgaan met regels en winnen en verlies.
- Spelen en spelletjes zonder competitie, niet alles draait om winnen en verlies
- Meegeven van waarden en normen
- Kinderen veel verantwoordelijkheid geven, zelf laten nadenken over oplossingen en Situaties.
- In gesprek gaan met kinderen over pesten, buitensluiten doen we niet.
- Als pedagogisch medewerker zelf positief leiding te geven.

### **3. Welke stappen nemen we als er gepest wordt.**

1. We streven ernaar dat ieder kind zich prettig voelt bij de BSO. Het is dus heel belangrijk dat pesterijen gemeld worden. Kinderen kunnen dat bij de pedagogisch medewerker van de BSO of de mentor van het betreffende kind. Wij nemen dit altijd serieus!
2. Gesprek voeren met het kind dat gepest wordt. We proberen erachter te komen in welke mate en hoe het kind gepest wordt. We overleggen over mogelijke oplossingen en steunen het kind bij het kiezen van de oplossingen.
3. Gesprek voeren met de Pester. Bespreekbaar maken wat pesten voor de ander betekend (hoe voelt een ander zich hierbij) en hoe je pestgedrag om kunt bouwen naar positieve relaties met anderen.
4. Gesprek met de Pester en het gepeste kind om afspraken te maken hoe we het pesten kunnen stoppen.
5. Gesprek voeren met de hele groep. Praten over pesten en hun rol hierin. Kinderen die passief mee pesten doen dit omdat ze zelf ook vaak bang zijn om gepest te worden. Kinderen moeten weten dat pesten niet door de beugel kan en het anderen onnodig kwetst. Maak duidelijk dat het juist stoer is om het op te nemen voor iemand die gepest wordt en probeer elkaar te helpen.
6. Gesprek met de ouders van het kind dat gepest wordt en de Pester. Het is belangrijk dat ouders betrokken worden om het pesten aan te pakken. Het is zowel voor Pesters als slachtoffers van belang dat de ouders meehelpen om hun gedrag op de juiste manier te veranderen.
7. Door er met elkaar over te praten hopen we tot afspraken te komen en het pesten te stoppen. We wijzen kinderen op de afspraken die gemaakt zijn als deze niet worden nageleefd. Pedagogisch medewerkers kijken vaker op de “stillere plekjes” of het nog goed gaat.
8. Na twee weken evalueren de pedagogisch medewerker met de Pester en het gepeste kind of deze afspraken werken. Als dit niet het geval is, dan moeten er nieuwe afspraken worden gemaakt. Ook overleggen de pedagogisch medewerker met ouders van zowel de Pester als het gepeste kind hoe het op de BSO gaat.
9. Naast alle gesprekken die met alle betrokkenen gevoerd worden, observeert de pedagogisch medewerker extra goed. Op de BSO krijgen kinderen vanaf een bepaalde leeftijd een aantal privileges wat het toezicht moeilijker maakt.

*Het is juist van belang dat de pedagogisch medewerker van de BSO een vertrouwelijk gesprekvoeren hierover. We vinden het belangrijk dat kinderen praten en zich openstellen daarom zullen wij dit onderwerp ook regelmatig laten terug keren in een kringgesprek op de BSO.*

### **Buiten spelen**

Alledaagse bewegingen als lopen, klauteren en klimmen helpen op een natuurlijke manier tegen overgewicht. Buiten spelen daagt alle kinderen dagelijks uit om meer te bewegen. Spelen in het groen heeft sowieso positieve gezondheidseffecten. Bovendien is het een sterke stimulans bij de ontwikkeling van de motoriek.

### **Onze pedagogische kijk op het buitenspelen**

Zolang het weer het toelaat gaan wij iedere dag naar buiten. Naast spelen in onze groene tuin, ravotten de kinderen van de BSO ook regelmatig op het grasveldje aan de achterkant, of gaan ze naar de speeltuin in de buurt of naar het parkje. Hierdoor worden de kinderen bewust gemaakt van de natuur door in de omgeving een wandeling te maken, waar zij gebruik kunnen maken van de mogelijkheden in de natuur. Buiten zijn de uitdagingen die kinderen in hun spel tegenkomen vaak van andere aard dan binnen. Zo val je eerder (en harder) als je rent, kun je een (te zware) tak op je tenen laten vallen etc.

Wij zien omgaan met (kleine) risico's als aanvaardbaar en zelfs gewenst. Het maakt kinderen zelfstandig en het vergroot hun zelf oplossend vermogen. Het bevordert ook het zoeken naar samenwerking met anderen als je in je eentje het probleem niet op kunt lossen. Onze pedagogisch medewerkers koesteren wat wij de open houding van kinderen noemen. Ze beschermen de kinderen tegen ongelukken en leren de kinderen de gevaren kennen, zonder daar de nadruk op te leggen.

Afspraken voor situaties buiten de BSO:

Bij vervoer per 7-persoonsbusje geldt:

- Alle kinderen kleiner dan 1.35 meter zitten op stoel verhogers;
- De pedagogisch medewerker checkt of alle kinderen hun gordel om hebben;
- De gordel mag pas weer los als de motor uit is en de leiding het zegt;
- We schreeuwen of gillen niet in het busje en we blijven op onze billen zitten.

Als we gaan wandelen hebben we de volgende afspraken:

- De kinderen dragen een armbandje met ons telefoonnummer;
- De kinderen lopen 2 aan 2 in een rij
- Per 10 lopende kinderen is er 2 pedagogisch medewerker mee;
- 1 pedagogisch medewerker loopt voorop, 1 sluit de rij;
- We blijven op de stoep;
- We wachten bij elke hoek of oversteekplaats;
- We steken pas over als de pedagogisch medewerker het zegt;
- We rennen of duwen niet in de rij.

In de speeltuin of tijdens uitstapjes maken we ter plaatse afspraken met de kinderen zoals:

- Waar mag je wel spelen en waar niet;
- Waar zijn de pedagogisch medewerkers;
- Waar ga je heen als je de pedagogisch medewerkers kwijt bent;
- Eventuele afspraken die nodig zijn voor de accommodatie;

## Algemene afspraken bij ziekte

Ziekte:

Wanneer er veel kinderen (mensen) in een warme ruimte zitten, is de concentratie van de micro-organismen groter, waardoor de kans op een besmetting ook groter is. Het is in een BSO belangrijk om niet alleen hygiënisch te werk te gaan, maar ook om gedurende de dag voldoende te ventileren. Daarom staat er bij de BSO tijdens de opvanguren in alle groepsruimtes altijd een raam open (op een kier).

De weerstand van een kind speelt ook mee bij het ziek worden. Sommigen zijn de hele winter snotterig en anderen hebben nergens last van. Hoe beter de weerstand, hoe kleiner de kans is dat kinderen bij iedere besmetting direct ziek worden. Wanneer een kind ziek is, kan het niet naar de BSO komen.

Voor ouders kan het lastig zijn om andere opvang te regelen of om zelf vrij te nemen. Dit is begrijpelijk, maar over het algemeen geldt op de meeste BSO de regel: zieke kinderen horen thuis in hun eigen omgeving. Een kind dat koorts heeft of niet lekker in zijn vel zit, wil op schoot zitten, hangen en vertroeteld worden. Dat kan niet als er nog andere kinderen rondlopen.

Soms wordt door ouders teruggekoppeld: “Zodra ik thuis was, was er niets meer aan de hand. Mijn kind ging lekker spelen en had praatjes voor 10”. Dat kan, het kind voelt zich prettiger in zijn eigen omgeving, waardoor hij zijn ziek zijn een beetje vergeet. Er wordt niets tot weinig van hem verwacht en hij heeft geen ‘last’ van andere kinderen.

Deze regel hanteren wij omdat we willen voorkomen dat meerdere kinderen ziek worden. Als één van de kinderen bijvoorbeeld start met diarree, hebben vaak de volgende dag meerdere kinderen in de groep hier last van. Het kost ook even tijd om oppas te regelen en te zorgen dat het kind gehaald wordt. Meestal wordt er afgesproken hoe laat iemand er kan zijn.

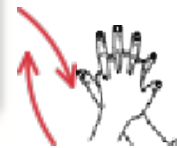
### Medicijnen

Bij de BSO geven we in principe geen paracetamol aan de kinderen. Paracetamol wordt uitsluitend ter onderdrukking van pijn toegediend en alleen als de huisarts of specialist dit voorschrijft (dit dient aangetoond te worden in een brief van de huisarts of specialist). Andere medicijnen zoals antibiotica, homeopathische middelen of een hoestdrank dienen wij wel toe, mits u het ‘Toestemmingsformulier medicijngebruik’ tekent. U vindt dit formulier op de BSO. Hierop staan ook de voorwaarden waaraan onze BSO zich moet houden. Medicijnen moeten altijd in de originele verpakking zitten en voorzien zijn van een bijsluiter. Uw kind moet al gestart zijn met de medicijnen, zodat bekend is hoe het hierop reageert. U kind dient één dag koortsvrij of diarreevrij te zijn, vóór u uw kind weer mag brengen.

## Veiligheid en hygiëne

Veiligheid en hygiëne zijn twee hoogstaande punten binnen onze BSO. Voor kinderen en medewerkers is het belangrijk om in een veilige en schone omgeving te verblijven, alleen dan kunnen zij zich optimaal ontwikkelen. Er is een specifiek Veilig- en Gezondheidsbeleid vastgesteld in een apart beleidsstuk.

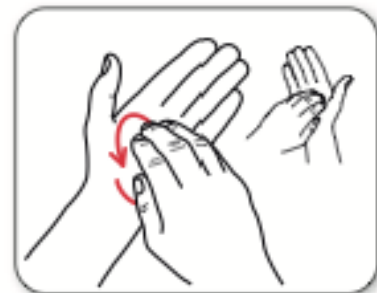
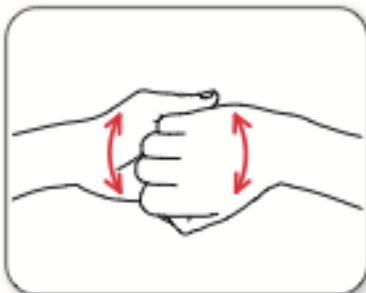
In verband met Covid-19 worden de volgende regels gehanteerd  
Maak de handen nat. Neem genoeg zeep met water.



**Wrijf de handpalmen tegen elkaar**

**Wrijf de handpalm over de handrug**

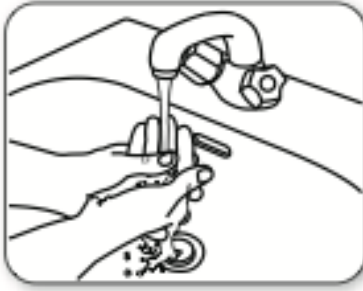
**Wrijf de handpalmen met de vingers in elkaar en de vingers in elkaar**



**Wrijf de achterkant van de vingers in de handpalmen**

**Wrijf de duim en pols in de handpalm**

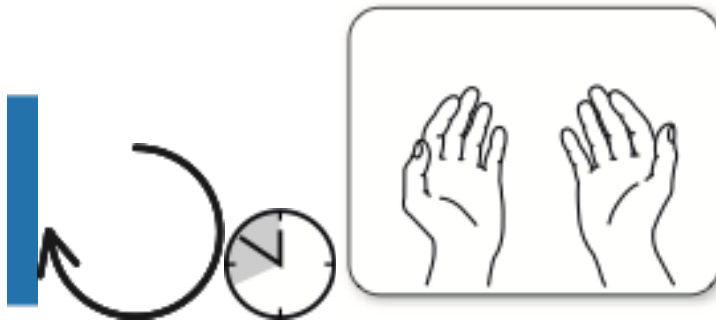
**Maak een draaiende wrijvende beweging met de vingertoppen in de handpalm**



**Spoel de handen en polsen af met stromend water**  
**Maak de handen goed droog met een papieren wegwerpdoekje**

**40-60 sec**

**... en de handen zijn schoon**



*Wij bevorderen de hygiëne onder andere door:*

- Iedere dag worden alle ruimtes schoongemaakt. Hierbij is extra aandacht voor de sanitaire ruimtes;
- Elke dag worden de papieren handdoeken gebruikt;
- Na iedere maaltijd worden de tafels en de vloeren rondom de tafels schoongemaakt;
- De kinderjassen worden in de gangen opgehangen in luizencapes;
- De toiletten zijn voorzien van toilet verhogers met een trappetje en daardoor toegankelijk voor de kinderen;
- We leren de kinderen om de handen te wassen na het plassen en om de hand in de elle boog te doen bij niezen en hoesten;

Daarnaast werken wij met verschillende protocollen en werkinstructies die de hygiëne bevorderen.

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

Wij werken vanuit een landelijke meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De meldcode is verplicht voor alle organisaties die werken met ouders en/of kinderen zoals de gezondheidszorg, het onderwijs en de kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning, jeugdzorg, justitie en politie.

De meldcode is een apart beleidsstuk.

Een meldcode is een stappenplan waarin staat hoe een professional moet handelen bij het signaleren en melden van (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling. Het doel van een verplichte meldcode is dat sneller en adequater wordt ingegrepen bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling. Door het consequent toepassen van de meldcode zal de vroeg signalering van huiselijk geweld en kindermishandeling verbeteren. Het team brengt de meldcode constant onder de aandacht tijdens de vergaderingen die 4 maal per jaar plaatsvinden.

Zie protocol Meldcode huiselijk geweldig: bij de administratie

## Pedagogisch coach

De pedagogisch coach is de spil tussen het pedagogisch beleid en de uitvoering hiervan. De pedagogisch coach helpt medewerkers bij Kinderopvang “Het Wolkje” B.V. het signaleren van knelpunten in hun werkzaamheden, kennis en vaardigheden en achterhaalt samen hun coaching behoeften. Als pedagogisch coach ondersteunt Vanessa pedagogisch medewerkers om zowel hun pedagogische als didactische vaardigheden te ontwikkelen en te verbeteren.

Steeds meer kinderen gaan tegenwoordig naar de kinderopvang. Kinderopvang is meer dan opvang alleen: kinderopvang is een VAK. De ontwikkeling van jonge kinderen staat steeds vaker centraal. Kinderopvang is een belangrijk instrument bij de ontwikkeling en opvoeding van kinderen. Kwaliteit is daarbij heel belangrijk. Om de kwaliteit van de kinderopvang in Nederland te kunnen waarborgen en verhogen zijn er nieuwe kwaliteitseisen vastgelegd in de wet IKK (Innovatie Kwaliteit Kinderopvang). Eén van de onderdelen van deze wetgeving is de (verplichte) invoering van de functie van de pedagogisch coach. Elke medewerker moet de mogelijkheid krijgen om gecoacht te worden.

Bij het Kind hebben wij ervoor gekozen om de coaching te starten met het maken video-opnamen. De coaching vindt plaats op de BSO. Vanessa brengt de interactievaardigheden van de pedagogisch medewerkers gedurende de middag in beeld, bijvoorbeeld bij de tafelmomenten, bij het buiten spelen of bij gestructureerde activiteiten. Samen bekijken en bespreken ze achteraf de beelden en analyseren ze op welke interactievaardigheden de pedagogisch medewerker zich verder kan ontwikkelen en wat hij of zij daarvoor nodig heeft.

De opnames zijn zeker niet bedoeld om kinderen in beeld te brengen, het gedrag van kinderen te bekijken of te beoordelen. De video's worden gemaakt om de interactie van de medewerker en de groep vast te leggen. Uiteraard komen de kinderen in beeld, want het gaat ten slotte om de interactie met de kinderen. Na het bespreken van de gemaakte beelden tussen coach en medewerker worden de video-opnamen direct verwijderd.

De coaching helpt ons de best mogelijke opvangkwaliteit te kunnen bieden aan kinderen en ouders. Daarbij ondersteunt en motiveert het de persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers. Wat ons betreft een win-win situatie.

## Stagiaire

Kinderdagopvang “Het Wolkje” B.V. is een door SBB erkend leerbedrijf. Wij hebben de volgende stageplekken beschikbaar:

- Een stagiaire pedagogisch werk, niveau 4 BBL
- Een stagiaire pedagogisch werk, niveau 3 BOL
- Leerlingen helpende zorg en welzijn niveau 1 en 1 x leerling niveau 2

We werken graag met stagiaires op de groepen. Wij willen er zo voor zorgen dat de kwaliteit van onze toekomstige collega's mede door onze inspanning op een hoog peil blijft. Het derde voordeel van de stageplekken is dat we zo met zijn allen heel veel aandacht aan de kinderen kunnen geven.

BBL: deze medewerkers zijn in dienst bij ons. Er is een inzetbaarheidsverklaring. De BOL-stagiaires zijn altijd boventallig.



## **Taken**

De pedagogisch medewerkers worden door de stagiaires ondersteund in hun werkzaamheden. Afhankelijk van het niveau, het leerjaar, persoonlijke leerdoelen van de stagiaire en de stageomvang van de stagiaire creëren we een passend takenpakket.

Bij een niveau 3 en 4 opleiding bestaan de taken uit het oefenen met de aspecten van de functie pedagogisch medewerker. Bij niveau 1 en 2 ligt de nadruk meer op de huishoudelijke werkzaamheden.

Naar mate de stagiaire in hun hoger jaar/ hoger niveau zit, krijgt zij meer werkzaamheden op pedagogisch gebied. De taken van de stagiaires staan beschreven in hun opleidingsplan en worden hier kort omschreven (we geven ook de groei in de taken aan):

- Ondersteunen bij voedingsmomenten: voorbereiding van eetmomenten > ondersteunen bij het geven hapjes > het geven van flesjes aan baby's > samen met de pedagogisch medewerker het eetmoment begeleiden.
- Begeleiden en plannen van activiteiten: meekijken met activiteiten > ondersteunen/ meedoen met activiteiten > zelfstandig voorlezen en het spelen van spelletjes > ondersteunen bij creatieve activiteiten > zelf activiteitenplannen en uitvoeren.
- Verzorging van ruimte en materialen: afwassen, opruimen, wassen. Het kan zijn dat de stagiaire vaste taken krijgt op de stagedagen.
- Informatie uitwisselen over de kinderen: collega's onderling en met de ouders. Verder zullen stagiaires deelnemen aan alle overige activiteiten op het kinderdagverblijf, die ten doel hebben een bijdrage te leveren aan hun ontwikkeling als pedagogisch medewerker, zoals sommige teamvergaderingen, studiedagen of overige activiteiten, aangegeven door de directeur.

We werken in het laatste jaar van een niveau 3 stagiaire toe naar het zelfstandig kunnen functioneren als pedagogisch medewerker. Hier wordt veel mee geoefend, maar altijd onder toezicht van de pedagogisch medewerkers op de groep. De stagiaires zijn nooit alleen verantwoordelijk voor de kinderen.

## **Zorghulp (niv. 1)**

Boodschappen doen, stofzuigen, bedden opmaken, eten klaarmaken, wandelen, voorbereiden van huishoudelijke taken.

Ondersteunend aan de pedagogisch medewerker.

Helpende zorg en welzijn (HW2) kan ondersteunen bij een groot aantal taken:

- Helpen met voorbereiden van activiteiten (spullen klaarzetten)
- Helpen met uitvoeren van activiteiten
- De ruimte helpen opruimen, schoonhouden en gezellig houden
- Helpen met het verzorgen van de was
- Voorbereiden en assisteren bij bijvoorbeeld fruit en boterham.
- Bereid zijn zich te blijven ontwikkelen door functioneringsgesprekken en evaluatiegesprekken.
- Huishoudelijke activiteiten verrichten en materialen beheren.
- Schoonhouden van de groep.

- **Taken van een stagiaire PW 3:**
- Ondersteunen met het creëren van een warme en veilige omgeving en voor de veiligheid van de omgeving.
- Ondersteunen om kinderen positief bij te laten dragen aan de groepssfeer.
- Ondersteunen met spelactiviteit.
- Ondersteunen met organisatie en voorbereiding van activiteiten.
- Aandacht verdelen over kinderen individueel en groepjes kinderen.

### **Begeleiding**

De stagiaires krijgen een stagebegeleider toegewezen die hen begeleidt en ondersteunt tijdens hun stage. De stagiaire ontvangt dagelijks coaching door de pedagogisch medewerker/ vaste groepsleider die op die dag werkt. Zij stuurt de stagiaire aan en geeft de stagiaire feedback op haar handelen. Mocht de stagebegeleider een dag niet aanwezig zijn, neemt een collega groepsleider voor die dag de taak op zich de stagiaire te ondersteunen in de alledaagse bezigheden. De begeleidingsgesprekken worden altijd met de stagebegeleider gevoerd. Deze gesprekken vinden één keer per twee weken plaats. Het doel van de gesprekken is het coachen van de deelnemer tijdens haar leerproces. In de eerste fase van de periode is de stage geleid, later begeleid en tenslotte zelfstandig (laatste fase van de opleiding). Voor verdere informatie verwijzen we naar ons *stagebeleid*.

### **Richtlijnen**

Elke pedagogisch medewerker en stagiaire krijgt bij aanvang van de werkzaamheden een map met daarin verschillende procedures, richtlijnen, beschreven. We hebben bijvoorbeeld een richtlijn voor het bereiden van voedingen en een hygiëneplan. We stellen de pedagogisch medewerkers op de hoogte van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

### **Communicatie vanuit kantoor**

E-mail:

Een aantal keren per jaar ontvangt u per e-mail onze nieuwsbrieven. Als er tussendoor bijzonderheden zijn, bijvoorbeeld ouderavonden, bezoek fotograaf of feesten, dan krijgt u daarvan ook via de e-mail bericht.

### **Oudercommissie**

Het doel van de oudercommissie is de collectieve belangen van de ouders en hun kinderen zo goed mogelijk te behartigen. Er is regelmatig overleg (ongeveer 2 tot 6 maal per jaar) met de directie en pedagogisch medewerkers van de BSO over het beleid en de uitvoering daarvan. Dit overleg is in principe vrij toegankelijk na aanmelding bij de voorzitter, dit doe je via de website.

*Op de agenda van de oudercommissie komen de volgende onderwerpen regelmatig terug:*

- De kwaliteit van de opvang. We bespreken onder andere 2 maal per jaar de kwaliteit van de opvang en van de inspectiebezoeken van de GGD.
- Tariefwijzigingen. Elk jaar geeft de oudercommissie advies over de voorgenomen tariefwijziging.
- Het pedagogisch beleid. De oudercommissie geeft advies bij het opstellen van nieuw pedagogisch beleid. Bijvoorbeeld het beleid rond spel- en ontwikkelingsactiviteiten, aanbieden van workshops en voedingsbeleid.
- Het algemene beleid.
- Veiligheid en gezondheid. Risico-inventarisatie en actieplan.
- Natuurlijk denkt de oudercommissie mee over de toekomstplannen van de organisatie, bijvoorbeeld over uitbreiding.
- De oudercommissie helpt een aantal activiteiten op de BSO te organiseren, bijvoorbeeld de dag van de pedagogisch medewerker.

*Wil je lid worden van de oudercommissie?*

Wij streven naar een bezetting met 1 ouder vanuit elke groep. Als er plaats is binnen de oudercommissie kun je lid worden. Wil je meer weten over de oudercommissie en wat deze doet, kan je vrijblijvend een mail sturen naar: [oudercommissie@kinderhotel-hetwolkje.nl](mailto:oudercommissie@kinderhotel-hetwolkje.nl)

## **Klachtenprocedure (ouderrecht)**

Bij de BSO is veel aandacht is voor kwaliteit en service van de opvang. Toch kan het voorkomen dat een ouder of medewerker ergens niet tevreden over is. Dit kan bijvoorbeeld over de behandeling van uw kind gaan, de benadering naar uzelf, over administratieve handelingen, of dat medewerkers zelf klachten ergens over hebben.

Wat is een klacht?

Als u een klacht wilt indienen doe dit dan mondeling of schriftelijk (per mail, of per post). Een klacht heeft altijd betrekking op een gedraging jegens de klager zelf, of zijn/haar kind. Verder is een klacht ondertekend en bevat de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Formeel wordt een klacht in de Algemene Wet Bestuursrecht omschreven als een “schriftelijk of mondeling gedane uiting van onvrede over, of kritiek op de wijze waarop de BSO in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen”. Dit is een ruime definitie.

Een nadere specificering is dat een gedraging een handeling, maar ook het niet-handelen of het uitblijven van een reactie is. Het kan over een werkwijze gaan, of over een persoon, werkzaam bij de BSO. Een klacht gaat over een specifiek geval; niet algemeen bedoeld.

Weten waarover je ontevreden bent, helpt ons om kritisch te kijken naar onze dienstverlening.

Eventuele problemen kunnen wij zo onderkennen en aanpakken. Het uiten van een klacht draagt bij aan het verbeteren van de kwaliteit en service van de opvang. Ook zonder klacht zijn wij geïnteresseerd in uw wensen en ideeën hoe iets beter kan. De BSO is wettelijk verplicht een klachtenprocedure op te nemen in het Pedagogisch beleidsplan.

Klachtenprocedures voor instanties zijn geregeld volgens de Algemene Wet Bestuursrecht 9.14 Deze procedure is voor een groot deel gevolgd in dit beleidsplan.

Bij wie en waar kun je terecht met een klacht?

- Bij de pedagogisch medewerkers;
- Bij de directeur van de organisatie;
- Bij de oudercommissie van de locatie;

- Bij een onafhankelijke klachten- of geschillencommissie.

### **Informele behandeling**

Indien iemand zich met een klacht tot een van de bovengenoemde personen wendt, wordt eerst getracht om in overleg met de klager de klacht direct op te lossen of te bespreken. De klacht wordt als afgedaan beschouwd als de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgedaan.

Dus bespreek in eerste instantie je klacht met degene die het betreft. Er samen over praten kan al veel oplossen. Bij de BSO vinden we dat u de pedagogisch medewerkers rechtstreeks kunt benaderen met uw probleem. Zij streven ernaar professioneel met een klacht om te gaan.

Soms is het verstandig een afspraak te maken voor een gesprek. Op verzoek van één of beide partijen kan de directie bij dit gesprek aanschuiven. Is overleg met de pedagogisch medewerker niet mogelijk of heeft u kritiek op het organisatorisch vlak, maak dan een afspraak met de directie van onze organisatie.

Formele behandeling door de onafhankelijke Geschillencommissie:

Indien de klager niet tevreden is over de wijze van afdoening wordt de klacht door de Geschillencommissie afgedaan.

Onze BSO is aangesloten bij een onafhankelijke Geschillencommissie. Deze houdt zich bezig met klachten waarbij de ouder(s), oudercommissie en directie behoefte hebben aan een objectief oordeel. Hierbij moet u rekening houden met de volgende stappen;

- De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen;
- Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt;
- Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig wordengemaakt bij de Geschillencommissie ( [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl));
- Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken;

De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd;

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

## Procedure afdoening mondelinge klacht

Procedure bij een mondelinge klacht is als volgt:

- De klager wordt mondeling of telefonisch gehoord door de pedagogisch medewerker of door de leiding;
- De klacht wordt in beginsel mondeling afgedaan, tenzij de klager verzoekt om schriftelijke afdoening;
- Bij mondelinge afdoening vergewist de klachtbehandelaar zich ervan dat de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgehandeld.

Procedure afdoening bij een schriftelijke klacht:

De ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen door de diegene die de klacht ontvangt bevestigd.

- De klager wordt mondeling of telefonisch uitgenodigd en gehoord door de pedagogisch medewerker.
- Op verzoek van de klager vindt er een persoonlijk gesprek plaats.
- Indien de klacht ook de pedagogisch medewerker betreft, wordt het gesprek aangegaan met de directeur van de BSO.
- De klacht wordt naar behoren afgedaan. De klacht wordt schriftelijk afgedaan.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen wanneer:

- Indien reeds eerder over hetzelfde onderwerp een klacht is ingediend, de klachtafgewikkeld is naar behoren en er maatregelen zijn genomen;
- Indien het een klacht betreft over gedragingen die hebben plaatsgevonden langer dan een jaar vóór indiening van de klacht.

Procedure het horen van een klacht:

- Degene die de klacht behandelt nodigt de klager uit en hoort de klager. Indien van toepassing degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in persoon of telefonisch;
- Degene die de klacht behandelt bepaalt of de klager en degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in elkaars aanwezigheid dan wel afzonderlijk, worden gehoord. In het laatste geval worden zij in de gelegenheid gesteld te reageren op hetgeen de ander naar voren heeft gebracht. Hierbij wordt hoor en wederhoor toegepast;
- Van het horen kan worden afgezien indien de klacht ongegrond is en de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
- Van het horen wordt een verslag gemaakt dat de klager wordt toegezonden. Een afschrift van het verslag wordt gezonden aan degene over wiens gedraging is geklaagd;
- Dit wordt door beiden ondertekend.

### Dossiervorming

Van elke klacht wordt door de BSO het volgende bijgehouden:

- De klacht of het klaagschrift en indien van toepassing de schriftelijke ontvangstbevestiging;
- De data en de inhoud van de door de klachtbehandelaar ondernomen acties;
- Indien is gehoord: het verslag van het horen of de aantekening van het telefoongesprek;
- Indien de klager tevreden is gesteld: wijze waarop dat is gebeurd (schriftelijk/mondeling) en indien aanwezig de bevestiging daarvan;

## **Registratie**

Alle ingediende klachten en klaagschriften worden geregistreerd in het systeem en opgenomen in een verslag dat eens per jaar besproken wordt met de pedagogisch medewerkers en de oudercommissie.

Dit overzicht houdt in:

- Het aantal ontvangen klachten;
- Het aantal afgedane klachten;
- De termijn van afdoening van de klachten.

## **De wijze van afdoening**

Niet in behandeling genomen klachten, naar tevredenheid afgedane klachten, gegrond en ongegrond bevonden klachten en de eventueel daaraan verbonden conclusies en maatregelen die eventueel genomen zijn. Waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen mondelinge klachten, schriftelijke klachten.

## **Termijnen waarbij de klacht moet worden afgedaan**

Een *mondelinge klacht* kan per direct worden afgehandeld bij het tevreden afdoen van de klachten. Indien een afspraak moet worden gemaakt wordt een termijn aangehouden van twee weken om de klager uit te nodigen. Indien de klacht voldoende is afgewikkeld volgens de klager hoeft hier geen verslag van worden gemaakt.

Bij een *schriftelijke klacht* wordt er binnen 5 dagen een ontvangstbevestiging van de klacht verstuurd. Binnen 2 weken wordt er een uitnodiging voor een gesprek verstuurd. Na het gesprek wordt een verslag van het gesprek gestuurd naar de klager met hierin een verzoek tot ondertekening van de klager. Dit verslag wordt binnen 2 weken na het gesprek gestuurd. De klager stuurt het verslag binnen 2 weken terug naar de BSO.

Indien klager niet tevreden is met de afdoening, kan de klacht via de Geschillencommissie hierboven eerdergenoemd in behandeling worden genomen.

## **Ongevallen**

Bij kleine of grote ongevallen lichten wij je onmiddellijk in en gaan wij in overleg eventueel direct naar een arts. Er wordt dan contact opgenomen met een vaste huisarts waarvan het nummer bekend is bij de medewerkers. Bij ongevallen met het hoofd houden wij de kinderen extra goed in de gaten. Bij ernstige ongevallen bellen wij onmiddellijk 112 en lichten we je in. Het is belangrijk dat wij beschikken over actuele (nood)nummer(s) waarop we je kunnen bereiken. Als ouder ben je hiervoor Verzekering:

Wij hebben een ongevallenverzekering afgesloten met een dekking voor alle kinderen en personeel tijdens het verblijf in de BSO en tijdens uitstapjes. De BSO is in géén geval aansprakelijk voor schade aan, of vervreemding van particuliere eigendommen van ouders en/of verzorgers en kinderen.

Wij houden ons dagelijks bezig met veiligheids- en gezondheidsmanagement. Het veiligheids- en gezondheidsmanagement schept 2 voorwaarden. Voorwaarde 1 is een zo veilig en gezond mogelijke kinderopvang. Voorwaarde 2 is het stimuleren van een omgeving waarin medewerkers en kinderen zich veilig en gezond kunnen bewegen. In 2018 is het verplichte Risico-Inventarisatie niet meer jaarlijks verplicht, dit wordt wettelijk geregeld in het Veilig-en Gezondheidsbeleid.

Dit beleid wordt jaarlijks geactualiseerd en om een goed zicht te houden op mogelijke risico's en wordt jaarlijks getoetst door een interne coördinator door middel van inventarisatielijsten en worden zo nodig bijgesteld in het actieplan.

We worden ook jaarlijks (on)aangekondigd gecontroleerd door de GG&GD. Jaarlijkse rapportages van de GG&GD controle zijn te vinden op [www.landelijkregisterkinderopvang.nl](http://www.landelijkregisterkinderopvang.nl)

#### **Wij bevorderen de veiligheid van kinderen, onder andere door**

- Meubilair is speciaal geselecteerd voor kinderopvang, is ergonomisch en goedgekeurd door de warenwet.
- Speelplaats is afgeschermd van de straat;
- Er zijn elke dag voldoende bedrijfshulpverleners op de BSO aanwezig. Wij streven ernaar om zoveel mogelijk medewerkers jaarlijks een kinder-EHBO of BHV-cursus te laten volgen;
- De bedrijfshulpverleners zijn er om eventuele noodsituaties in goede banen te leiden. Het calamiteitenplan wordt jaarlijks geoefend en besproken;
- Daarnaast werken wij met verschillende protocollen en werkinstructies die de veiligheid bevorderen. Voorbeelden: uitstapjes en wandelprotocol, Zon en Warmte, werkinstructie ophalen van kinderen, calamiteitenplan etc. Deze protocollen zijn met name voor intern beleid en worden gecontroleerd door de GG&GD.

#### **Herziening beleidsplan**

Wanneer er een wetswijziging is, wordt het beleidsplan herzien door zowel de directie als de pedagogisch medewerkers. Dit wordt voor advies bij de oudercommissies neergelegd. Tussentijdse wijzigingen die voortvloeien uit wetswijzigingen, ofwel voortschrijdend inzicht ten aanzien van de veiligheid en ontwikkeling van het kind, leggen we schriftelijk vast. Over deze tussentijdse wijzigingen worden ouders per mail geïnformeerd.

#### **Toezicht (GGD)**

De GGD verzorgt het toezicht op de kinderopvang. Na inspectie van de GGD verstrekt KinderHotel "Het Wolkje" het inspectieverslag aan de oudercommissie. Belangstellenden kunnen de inspectierapporten van alle kinderopvangorganisaties en dus ook die van KinderHotel "Het Wolkje" inzien via de site van de [www.landelijkregisterkinderopvang.nl](http://www.landelijkregisterkinderopvang.nl) en op onze eigen website. Op verzoek verstrekt KinderHotel "Het Wolkje" B.V. ook een papieren versie ter inzage op het kantoor van de locatie.





