

Pedagogisch Beleidsplan
Stichting Kinderopvang Berenhuis
BSO



INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	4
1. INLEIDING	5
2. PEDAGOGISCHE DOELSTELLING	5
2.1. Missie en visie op kinderopvang	5
2.2. Pedagogische doelen	6
2.3. Dagindeling	7
2.4. 3-uursregeling bij studie- en vakantiedagen	8
3. DE FUNCTIE VAN BUITENSCHOOLSE OPVANG	8
3.1. Het waarom van de BSO	8
3.2. Betekenisvolle pedagogisch professionals	9
4. DE VIER PEDAGOGISCHE DOELEN IN PRAKTIJK	9
4.1. Emotionele veiligheid in een veilige en gezonde omgeving	9
4.2. Het bevorderen van persoonlijke competenties	10
4.3. Het bevorderen van sociale competentie	11
4.4. Socialisatie door overdracht van waarden en normen	11
4.5. Pedagogisch Coach/ Beleidsmedewerker	12
5. OMGAAN MET	12
5.1. Activiteiten	12
5.2. Voeding / dieet	12
5.3. Trakteren en afscheid nemen	13
5.4. Vriendjes en vriendinnetjes	13
5.5. Gezondheidsrisico's	13
5.6. Ziekte van een kind	13
5.7. Hoofdluis	13
5.8. Veiligheidsrisico's	13
De brandveiligheid	14
Preventie en EHBO	14
5.9. Diversiteit	14
5.10. Kindermishandeling	14
5.11. GGD	14
5.12. Kinderen met zorg	15
5.13. Privacy	15
6. VERVOER	16
6.1. Vervoer door een (eigen) bus of taxi-bus:	16
6.2. Vervoer in eigen auto	16
7. OUDERBELEID	17
7.1. Brengen en/of halen	17
7.2. Ouderportaal	17
7.3. Evaluatieformulier	17
7.4. 10-minutengesprek / kindgesprek	17
7.5. Exit-onderzoek	18
7.6. Klanttevredenheidsonderzoek	18
7.7. Informatie en Huishoudelijk Reglement	18

7.8. Oudercommissie.....	18
7.9. Klachtenbehandeling	19
8. GROEPSSAMENSTELLING	20
9. EVALUATIE PEDAGOGISCH BELEID.....	20

VOORWOORD

Dit pedagogische beleidsplan beslaat de buitenschoolse opvang (4-13 jaar) van Stichting Kinderopvang Berenhuis.

Dit plan is tot stand gekomen als vervolg op het meerjarenbeleidsplan. Bij het ontwikkelen van het meerjarenbeleidsplan van Stichting Kinderopvang Berenhuis is samengewerkt met personeel, oudercommissieleden en andere stakeholders.

Ook dit pedagogisch beleidsplan is herzien door een werkgroep van personeelsleden en oudercommissieleden.

De missie en visie, samen met de doelstellingen die we onszelf hebben opgelegd in het meerjarenbeleidsplan "Ontdek en Verwonder", maar ook veranderde wet- en regelgeving hebben geleid tot een herziening van het oude pedagogisch beleid.

Berlicum, juli 2021

Mathelijne Smids-Verbakel
Directeur-bestuurder Stichting Kinderopvang Berenhuis

1. INLEIDING

Stichting Kinderopvang Berenhuis biedt kinderopvang in de gemeenten Sint-Michielsgestel en Boxtel binnen 6 kindcentra en 1 sport-BSO. Kindcentra worden gevormd door onze kinderdagopvang en peuteropvang, basisscholen en BSO. Dit pedagogisch beleid heeft betrekking op alle BSO-locaties binnen deze kindcentra.

Dit plan start met een korte uiteenzetting van onze missie, visie en kernwaarden. Dit vormt de basis voor onze opvang.

Daarna zullen we per competentie aangeven wat we verstaan onder het ontwikkelingsgebied en hoe onze kernwaarden terug te vinden zijn in ons handelen.

Vervolgens zijn er praktische zaken die verduidelijkt worden in dit plan.

Werken in de kinderopvang is samenwerken met ouders. Betrokkenheid van ouders vormt daarom een belangrijk onderdeel van het pedagogisch beleidsplan.

Voor de dagelijkse gang van zaken is het team verantwoordelijk, waarbij de directeur-bestuurder de eindverantwoording heeft.

Het pedagogisch beleid maakt deel uit van het kwaliteitssysteem van Stichting Kinderopvang Berenhuis.

Met de aanduiding ouders bedoelen wij ook verzorgers.

2. PEDAGOGISCHE DOELSTELLING

2.1. Missie en visie op kinderopvang

Missie

Stichting Kinderopvang Berenhuis biedt binnen 6 integrale kindcentra en 1 sport-BSO in de gemeenten Sint-Michielsgestel en Boxtel kinderen van 0-13 jaar een veilige, ontwikkelingsgerichte speelomgeving waar zij onder deskundige begeleiding hun talenten kunnen ontdekken, benutten en uitdragen. Dit doen wij in nauwe samenwerking met het primair onderwijs en andere partners, zodat schotten tussen opvang en onderwijs zoveel als mogelijk verdwijnen.

Visie

We bieden kinderopvang vanuit een aantal herkenbare kernwaarden: Veiligheid, Vertrouwen, Aandacht en Betrokkenheid. Deze kernwaarden dragen bij aan het werkelijk centraal stellen van het kind: de eerste prioriteit is het welzijn van het kind. En daar is alles op gericht.

Veiligheid: Onze kinderopvang kenmerkt zich door de aloude principes rust, reinheid en regelmaat. Voorspelbaarheid, vaste gezichten en een duidelijk dagritme biedt het jonge kind de veiligheid die aan de basis ligt van ontwikkeling. Daarnaast zijn alle locaties vanzelfsprekend voorzien van schone, veilig ingerichte en uitdagende ruimten.

Vertrouwen: We bouwen een vertrouwensrelatie op met kinderen en hun ouders. We horen en zien behoeften en spelen hier actief op in. We zijn betrouwbaar in uitvoering van ons beleid: Kinderen en ouders weten waar ze aan toe zijn.

Aandacht: Wij hebben echte aandacht voor het kind: We zien wat het kind beweegt, waar het interesse in heeft en we begeleiden elk kind met gepaste activiteiten die bijdragen aan zijn ontwikkeling. We zien, merken op, benoemen en reageren.

Betrokkenheid: Ieder kind, iedere ouder, iedere collega en iedere samenwerkingspartner ervaart de oprechte betrokkenheid van onze medewerkers. Deze hoge mate van betrokkenheid maakt drempels laag, biedt de veiligheid en het vertrouwen die elk kind nodig heeft om zich te kunnen ontwikkelen.

Door het kind naar de BSO te brengen kiest de ouder voor opvang in een groep. Voor het kind betekent dit een andere omgeving met andere mogelijkheden dan in de thuissituatie. Voor kinderen is de opvang een plaats om elkaar te ontmoeten en te leren kennen, met elkaar te spelen, te eten, met elkaar rekening te houden en van elkaar te leren en ervaringen op te doen. Ouders moeten erop kunnen vertrouwen dat de kinderen tijdens hun afwezigheid goed verzorgd en begeleid worden. Ze moeten ervaren dat zij met vragen, opmerkingen, wensen en klachten terecht kunnen bij de pedagogisch professionals en dat zij voldoende geïnformeerd worden.

De ruimte van de BSO is speciaal voor kinderen aantrekkelijk ingericht, veilig en schoon. We besteden er gericht aandacht aan de ontwikkeling van ieder kind: taal, creatief spel, het oefenen van vaardigheden, zelfstandigheid, het tonen van respect voor elkaar, het ontdekken van de eigen mogelijkheden en het omgaan met regels en grenzen binnen een vrije tijdssetting.

BSO biedt daardoor aan kinderen en ouders een verbreding van de opvoedingssituatie. Door deze verbreding krijgen meer mensen dan alleen de ouders met het kind te maken. De ouders mogen van de pedagogisch professionals een zekere ondersteuning bij de opvoeding verwachten. Ondersteuning in de zin van betrokkenheid bij het kind en, indien de ouders daaraan behoefte hebben, meedenken met de ouders inzake opvoedingsvragen. Dit meedenken krijgt gestalte in diverse overlegvormen en is wederzijds; ook de pedagogisch professional kan ondersteuning van de ouder nodig hebben.

Een kind moet zich kunnen ontplooiën binnen de BSO. Opvang bij de BSO betekent meer dan "gezellig spelen met kinderen". Om een basis te leggen voor het pedagogisch beleid heeft de BSO pedagogische doelen geformuleerd. Deze doelen zijn een voorwaarde voor het pedagogisch handelen en voor het leefklimaat binnen de BSO.

2.2. Pedagogische doelen

We onderscheiden de volgende pedagogische doelen die in de praktijk een geïntegreerd geheel zijn:

- het bieden van emotionele veiligheid in een veilige en gezonde omgeving;
- het bevorderen van persoonlijke competenties bij kinderen;
- het bevorderen van sociale competenties bij kinderen;
- socialisatie door het overbrengen van waarden en normen.

Het bieden van veiligheid is van primair belang. Dit draagt niet alleen bij aan het welbevinden van de kinderen, maar ook omdat een veilig klimaat de basis is voor het realiseren van pedagogische doelstellingen. Veiligheid bereiken wij door vaste pedagogisch professionals op de groep, werken met basisgroepen met keuzevrijheid voor kinderen hierin waar de middag te starten (vriendjes mogen bij elkaar), de inrichting van de groepsruimtes en de omgeving. Meer informatie over de groepssamenstelling vind je in hoofdstuk 8.

Vanuit deze algemene uitgangspunten ontwikkelen we de pedagogische doelstellingen:

- Wij bieden kinderen de mogelijkheid zich optimaal te ontwikkelen binnen deze maatschappij, waarbij kinderen beschikken over voldoende zelfredzaamheid en zelfstandigheid.
- Wij staan open voor de eigenheid van elk kind, maar tegelijkertijd brengen wij het kind op de hoogte van de geldende normen en waarden.
- Wij ondersteunen het kind bij het vinden van een weg tussen deze twee gegevens, zodat het in staat is zich te handhaven op een manier waar het kind zelf tevreden mee is en waarbij er ook respect is voor de ander.

Om de ontwikkeling van kinderen vanuit deze doelstelling te bevorderen, worden eisen gesteld aan:

** de pedagogisch professionals*

Naast kennis van de ontwikkeling van kinderen is het pedagogisch handelen en de beroepshouding van de pedagogisch professionals van essentieel belang. De wijze waarop zij met kinderen, ouders en met elkaar omgaan, bepaalt voor een belangrijk deel of de kinderopvang de ontwikkeling van kinderen kan bevorderen. Wij werken uitsluitend met gediplomeerde medewerkers die ten minste in het bezit zijn van een diploma geldend voor het werken op de BSO volgens de CAO Kinderopvang en in het bezit zijn van een kinder-EHBO certificaat. Tevens moet ieder personeelslid, incl. stagiaires, in het bezit zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag en geregistreerd zijn in het personenregister.

** het groepsverband*

Bij de groepsindeling en –opbouw is afgewogen op welke wijze voor de kinderen een goede omgeving kan worden gecreëerd, waar tevens voldoende mogelijkheden zijn voor ontdekkingen en nieuwe uitdagingen. We kiezen voor een leeftijdsindeling waar mogelijk of werken met verticale BSO-groepen.

** de ruimte*

De ruimte in en om de BSO en de inrichting van de groep zijn van invloed op de vrije tijdsbesteding en de ontwikkeling van kinderen. Veiligheid, hygiëne, individueel- en groepsbelang spelen hierbij een rol. De ruimten zijn vriendelijk en zo huiselijk mogelijk ingericht.

** de omgang met ouders/verzorgers*

Voor een goede samenwerking in het belang van kinderen is het noodzakelijk een goed contact en overleg met ouders/verzorgers te hebben.

2.3. Dagindeling

Wanneer kinderen gebruik maken van de voorschoolse opvang mogen ze tussen 07.30 uur en 08.30 uur gebruik maken van alle materialen die aanwezig zijn. Onze medewerkers spelen betrokken mee en zijn beschikbaar voor oudercontacten. De pedagogisch professionals brengen de kinderen op tijd naar hun klaslokaal.

De naschoolse opvang start direct na schooltijd. Bij binnenkomst gaan de kinderen eerst handen wassen en gezamenlijk fruit eten en iets drinken. Tijdens dit moment wordt er besproken welke activiteiten aangeboden worden. De pedagogisch professionals verzorgen een afwisselend activiteitenaanbod voor alle kinderen.

Om 15.30 uur worden de kinderen opgehaald die een korte middag BSO komen.

De workshop-activiteiten vinden plaats tijdens BSO-tijd. Bij de planning houden we rekening met haal- en brengtijden zodat de activiteiten zo min mogelijk onderbroken worden door het ophalen van kinderen.

We werken met een jaarplanning waarin (workshop-)activiteiten aangeboden worden. Zoals sportweken en “het spel van de week” waarin zowel de allerkleinsten als de oudere kinderen kunnen kennis maken met diverse sporten onder begeleiding van een professional. Er wordt aandacht besteed aan koken, techniek en creativiteit in de breedste zin van het woord. Van theater tot schilderen.

Natuurlijk spelen we graag en zo veel als mogelijk buiten. Kinderen kunnen voetballen, klimmen en rondrijden op skelters en steppen. Buiten spelen is voor kinderen een belangrijke dagelijkse activiteit. Kinderen krijgen de ruimte om te rennen, zich te verstoppen, te gillen en de wind, temperatuur en regen te voelen.

In alle vakanties werken we met een thema waarbij de BSO aangekleed wordt in dit thema zodat het echt leeft bij iedereen. Er worden activiteiten georganiseerd waarbij altijd rekening wordt gehouden met leeftijden zodat alle kinderen voldoende aan bod komen. Tijdens studie- en vakantiedagen wordt er tussen de middag gezamenlijk geluncht.

Ook als het weer het af laat weten kunnen de kinderen naar hartenlust hun energie kwijt in de gymzaal van de school. Wanneer de kinderen hun basisgroep verlaten om buiten of in de gymzaal te spelen, zijn de geldende huisregels van kracht. Dit geldt ook voor eventuele uitstapjes. Hiermee is de veiligheid van de kinderen gewaarborgd.

Rond 16.30 uur eten de kinderen gezamenlijk een soepstengel, rijstwafel, cracker o.i.d. en wordt er wat gedronken. Kinderen mogen de gehele dag zoveel water drinken als zij willen.

2.4. 3-uursregeling bij studie- en vakantiedagen

Volgens de Wet Kinderopvang mag er maximaal 3 uur per dag worden afgeweken van de beroepskracht-kind ratio.

Onze pedagogisch professionals werken met vaste roosters. Hierbij zorgen we ervoor dat er bij de start (7.30-8.00 uur) en aan het einde van de dag (17.30-18.00 uur) maximaal een half uur wordt afgeweken van de beroepskracht-kind ratio. Tussen 12.30 en 14.30 uur nemen pedagogisch professionals ieder een half uur of $\frac{3}{4}$ uur pauze. Tussen 18.00 en 18.30 uur worden de groepen samengevoegd op grotere locaties met voldoende pedagogisch professionals volgens de beroepskracht-kind ratio. Hiermee blijven we ruim onder de wettelijke 3-uursregeling.

3. DE FUNCTIE VAN BUITENSCHOOLSE OPVANG

3.1. Het waarom van de BSO

Naschoolse opvang is opvang buiten de schooluren voor kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar (tot het verlaten van de basisschool). Hierbij is meestal sprake van een opvangaanbod van elke middag na schooltijd, op roostervrije dagen en gedurende de schoolvakanties. Naschoolse opvang biedt in eerste instantie een sociale omgeving voor vrijetijdsinvulling en begeleiding van kinderen in hun totale ontwikkeling. Het is belangrijk dat de ouders een vertrouwde plek hebben waar hun kind wordt opgevangen. De ouders worden in de gelegenheid gesteld om te kunnen werken, studeren of andere activiteiten te doen.

Het uitsluitend vervullen van de opvangfunctie is naar de visie van onze BSO niet voldoende; we willen dat kinderen met plezier naar de BSO komen (recreatiefunctie). Kinderen kunnen zich bij de BSO ontspannen, dingen doen die ze leuk vinden en vooral zelf kiezen welke activiteiten ze willen doen. Pedagogisch professionals houden bij hun activiteiten rekening met verschillen tussen kinderen en hun interesses.

De nadruk ligt op vrije tijd, waarbij een evenwicht is tussen vrij spelen en georganiseerde activiteiten. Wij stimuleren kinderen aan activiteiten deel te nemen, maar hieraan is geen verplichting verbonden.

De BSO heeft ook een educatieve functie. We vinden het belangrijk om kinderen op speelse wijze vaardigheden op sociaal, creatief en motorisch vlak bij te brengen d.m.v. uitdagende activiteiten. Daarin werken we ook samen met externe partijen zodat we een zo breed mogelijke diversiteit aan sport- en culturele activiteiten kunnen bieden.

De BSO vervult ook een maatschappelijke functie. Alle kinderen zijn welkom op de BSO, ook de kinderen die extra zorg behoeven mits dat past bij het kind en de groep.

De contacten met alle basisscholen binnen de kindcentra vinden wij erg belangrijk, omdat wij gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de opvang van de kinderen. Binnen elk kindcentrum is een gezamenlijk pedagogisch beleid opgesteld met de partners.

3.2. Betekenisvolle pedagogisch professionals

Onze pedagogisch professionals zijn proactief in het begeleiden van kinderen, in het meespelen maar ook in het stellen van grenzen. Onze medewerkers hebben daarvoor allemaal minimaal een MBO-pedagogische opleiding genoten en houden middels cursussen en workshops hun pedagogische kennis op peil. De basisgroepen hebben ieder hun vaste pedagogisch professionals.

Binnen de BSO heeft elk kind een eigen mentor. De mentor is het eerste aanspreekpunt voor het kind en zijn ouder. Hij/zij voert het kennismakingsgesprek met de ouders en voert oudergesprekken. Tijdens dat gesprek bespreekt de mentor van het kind zijn/haar taak met de ouders, zodat het de ouders duidelijk is wie de mentor is en wat hij/zij voor het kind en de ouders kan betekenen.

Van BSO-medewerkers vragen wij een warme, uitnodigende uitstraling naar kinderen en ouders. Hun houding is enthousiast en meelevend. Onze medewerkers zijn in staat op eigen handelen te reflecteren, proberen nieuwe dingen uit en evalueren om hieruit te leren. Deskundigheidsbevordering zien wij als continu proces: Kinderen leren van ons, maar wij ook van kinderen.

Binnen de BSO werken we met vrijwilligers en leiden wij mensen op. Vrijwilligers en stagiaires werken altijd boventallig en volgens een vrijwilligers- of stagecontract. Zij zijn ondersteunend aan het personeel, maar dragen geen enkele verantwoordelijkheid. De ondersteuning bestaat uit het klaarzetten en helpen bij de uitvoer van activiteiten en eet-drinkmomenten, opruimen en lichte poetswerkzaamheden. Stagiaires kunnen binnen hun opleiding zelf opdrachten uitvoeren en worden daarbij begeleid (ter plekke en in gesprekken) door een vaste pedagogisch professional. Ook vrijwilligers worden begeleid door vaste pedagogisch professionals. Beroepskrachten in opleiding (EVC of BBL) kunnen, afhankelijk van de voortgang van hun opleiding, formatief worden ingezet. Wij volgen daarbij de CAO Kinderopvang. Beroepskrachten in opleiding krijgen een leidinggevende aangewezen ter begeleiding die coachgesprekken met hen voert.

4. DE VIER PEDAGOGISCHE DOELEN IN PRAKTIJK

4.1. Emotionele veiligheid in een veilige en gezonde omgeving

Wij willen dat de kinderen zich veilig en geborgen voelen zodat zij zich optimaal kunnen ontplooiën. Dat doen onze medewerkers door het naleven van onze vier kernwaarden zoals deze beschreven staan in onze visie. Daarbij passen de medewerkers hun interactie met het kind aan op de leeftijd van het kind. Een kind van 4 jaar heeft daarin andere behoeften dan een kind van 10 jaar. Het naleven van de kernwaarden is de basis voor het gevoel van emotioneel veilig voelen van het kind. Een kind zal zich pas kunnen ontwikkelen als het zich veilig voelt te experimenteren, te spelen en zijn mening te uiten. Onze pedagogisch professionals werken vanuit de kernwaarden aan heldere kaders mét de kinderen: er worden (gedrags-)regels opgesteld en er is een vast dagritme. Zo start de middag na school met een drink- en fruitmoment afgestemd op de behoeften van kinderen: het jonge kind vindt het fijn om even rustig te zitten en samen te kletsen, het oudere kind pakt liever fruit in de hand en gaat zijn spel beginnen. Middels de kindvergaderingen en in persoonlijke gesprekken met kinderen hebben kinderen inspraak en invloed op het reilen en zeilen in de groep. Hoe we dat doen staat verderop beschreven.

Wennen

Voorafgaand aan de plaatsing neemt de mentor contact op met de ouders voor een kennismakingsgesprek. Ouders en kinderen kunnen dan kennis komen maken met de groep. Voorafgaand aan de plaatsing mogen kinderen ook een keer op de groep komen “oefenen”,

zodat zij alvast kennis kunnen maken met de betreffende kinderen en de pedagogisch professionals.

Kinderen die vanuit de dagopvang doorstromen naar de BSO, gaan in de maanden voorafgaand aan de start al een aantal keer met hun vaste pedagogisch professional kijken en proeven bij de BSO.

Indien kinderen, gezien hun leeftijd, doorschuiven naar de volgende groep, dan mogen zij tijdens BSO-tijd een aantal keer gaan oefenen in hun nieuwe groep. Kinderen schuiven altijd door met vriendjes/vriendinnetjes en ook het oefenen doen zij samen. Om de kinderen vanaf de eerste dag zo goed mogelijk te kunnen begeleiden dragen de pedagogisch professionals de kinderen "warm" over d.m.v. een overdrachtsgesprek.

De pedagogisch professionals begeleiden de kinderen in hun ontwikkeling op lichamelijk, verstandelijk, sociaal-emotioneel en creatief vlak door de kinderen te stimuleren en te sturen. Kinderen dienen geprikkeld te worden om hun kennis te verbreden c.q. te verdiepen en hun grenzen steeds te kunnen verleggen. We doen dat door het aanbieden van verschillende activiteiten voor verschillende leeftijden en interesses waarbij steeds begeleiding is van pedagogisch professionals. Zij volgen de kinderen in hun spel, ondersteunen of dagen uit waar nodig en begeleiden de kinderen in hun ontwikkeling op het niveau van het kind. De verschillende ruimten waarin deze activiteiten worden uitgevoerd spelen daarbij een belangrijke rol. De ruimten zijn schoon, licht en bieden verschillende mogelijkheden tot spel: Kinderen kunnen in een huiselijke hoek een boekje lezen of lekker kletsen, er zijn binnen de ruimte mogelijkheden tot knutselen, het spelen van bordspellen of een bewegingsspel zoals m.b.v. de Wii. De groepsruimten en het materiaal zijn uitdagend, vrij toegankelijk voor kinderen en nodigen uit tot experimenteren en ondernemen.

4.2. Het bevorderen van persoonlijke competenties

Inspraak van kinderen in het activiteiten aanbod, de inrichting, het materiaal en omgangsvormen vinden wij belangrijk. Kinderen leren hiermee hun mening te vormen en uit te dragen. Elke BSO-locatie heeft daarom minimaal 2 maal per jaar een kindvergadering met deze agendapunten. De notulen daarvan worden aangeboden aan en besproken met de manager.

Kinderen die het lastig vinden om voor hun mening uit te komen worden gestimuleerd dat wel te doen. Soms is dat in een persoonlijk gesprek met de pedagogisch professional, soms is dat tijdens een groepsgesprek of kindvergadering. Zeer mondige kinderen wordt op dezelfde wijze geleerd rekening te houden met de mening van anderen. Onze pedagogisch professionals zijn oprecht betrokken bij de kinderen waardoor zij goed in kunnen schatten wat een kind nodig heeft om een stap te zetten in zelfredzaamheid. Zij geven kinderen de gelegenheid te proberen en stimuleren het kind het zelf te ontdekken. Zij geven kinderen het vertrouwen dat ze het kunnen. Een groot compliment bekrachtigt de behaalde mijlpaal. Bij het ontwikkelen van zelfredzaamheid hoort ook het leren vragen om hulp. Pedagogisch professionals begeleiden de kinderen op positieve wijze bij het vragen om hulp door kinderen te helpen hun vraag te formuleren.

Rennen, springen, klimmen en fijne-motoriekspel horen allemaal tot de motorisch-zintuigelijke competenties. Onze materialen en groepsruimten zijn helemaal ingericht om deze competenties te ontwikkelen. De pedagogisch professionals bieden een zeer gevarieerd aanbod aan grof- en fijn motorische activiteiten. We gaan dagelijks buiten rennen, klimmen en springen maar ook timmeren, sporten of knutselen. Alle activiteiten zijn afgestemd op de verschillende leeftijden van de BSO-kinderen: Daar waar we het jonge kind sneller helpen bij de uitvoer van een activiteit bv. een recept volgen en samen afwegen, kneden etc. laten we het oudere kind zelf een recept uitzoeken, boodschappen doen en bakken. Onze medewerkers zijn altijd betrokken en in de nabijheid ter ondersteuning.

Cognitieve vaardigheden verweven we binnen het spel van de BSO. Door het gebruiken van alle zintuigen in onze activiteiten, het benoemen wat we zien en wat er gebeurt en het stellen

van prikkelende vragen helpen we kinderen hun cognitieve vermogens te ontwikkelen. Onze pedagogisch professionals weten vanuit betrokkenheid op welke wijze ze de kinderen uit moeten dagen. Zij hebben goed in de gaten waar de interesses van de kinderen liggen en weten hoe zij deze interesses kunnen gebruiken om het welbevinden van het kind te borgen zodat het kind durft te experimenteren.

Onze pedagogisch professionals gebruiken correcte Nederlandse taal. Door het gebruik van veel taal zorgen we voor een taalrijke omgeving. We leggen steeds uit wat we doen, benoemen wat we zien. Zo leren zij zich te uiten en lukt het hen anderen naar hen te laten luisteren. Communicatie bestaat echter ook vooral uit non-verbale communicatie. Wij zorgen ervoor dat onze non-verbale communicatie klopt met wat we zeggen. Zo blijven we betrouwbaar en voorspelbaar voor een kind, wat de vertrouwensrelatie ten goede komt.

Creativiteit bestaat uit meer dan alleen mooie dingen maken. Creatieve activiteiten kunnen ingezet worden om creativiteit in het bedenken van oplossingen te ontwikkelen. Binnen onze opvang is er veel aandacht voor creatieve activiteiten waarin alle kinderen worden betrokken. We zingen samen, sporten samen, dansen samen, creëren samen kunst- en bouwwerken. Het resultaat is daarbij niet belangrijk, wel de belevenis en het plezier.

4.3. Het bevorderen van sociale competentie

De BSO zorgt ervoor dat de omgang tussen pedagogisch professionals en de kinderen gebaseerd is op wederzijds respect, volgens onze vier kernwaarden (aandacht, vertrouwen, betrokkenheid en veiligheid). Er wordt écht naar de kinderen geluisterd. Pedagogisch professionals doen actief en betrokken mee met de verschillende activiteiten en er wordt de kinderen vermaak of rust geboden na een lange schooldag. Onze pedagogisch professionals leven de kernwaarden voor, en zullen kinderen begeleiden hetzelfde te doen door steeds het gesprek aan te gaan. Bv. bij onenigheid tussen kinderen zullen medewerkers coachen en stimuleren om de kinderen zelf tot verzoening te laten komen. Daarbij passen zij hun handelen af op de leeftijd van het kind: het jonge kind zullen we intensiever begeleiden op ooghoogte terwijl we het oudere kind helpen d.m.v. voorbespreken en volgen van het gesprek tussen de kinderen.

Vriendschap tussen kinderen is zeer belangrijk in de opvang. Het geeft een gevoel van waardering, een goed gevoel van eigenwaarde en zingeving aan het leven. Nieuwe kinderen worden door de pedagogisch professional begeleid bij het vinden van aansluiting in de groep. Dat doen zij door klas- of leeftijdsgenootjes te koppelen aan het nieuwe kind. Het leeftijdsgenootje neemt het kind mee in de activiteiten, waarbij de pedagogisch professional volgt en stimuleert. Indien een kind het fijn vindt mag (binnen de mogelijkheden op de groep) een vriendje of vriendinnetje komen spelen dat geen gebruik maakt van de BSO. Wij zullen waar mogelijk meegaan in de behoeften van een kind om zich veilig en vertrouwd te voelen. Zo kan een jonger kind prima mee fruit eten bij een ouder kind in een andere groep, als hem dat gevoel van veiligheid biedt.

4.4 Socialisatie door overdracht van waarden en normen

De kinderen krijgen uitgelegd waarom bepaalde dingen wel of niet mogen. Deze duidelijkheid omtrent de regels is voor kinderen noodzakelijk om helderheid te krijgen. Dit bepaalt mede de sfeer in de groep. De pedagogisch professionals stellen regels en grenzen waarbinnen het kind zich kan bewegen en ontwikkelen. Kinderen weten op die manier precies wat ze aan een pedagogisch professional hebben en waar ze aan toe zijn. Dit draagt bij aan het algehele gevoel van veiligheid, vertrouwen en geborgenheid voor de kinderen.

Voor een kind is het belangrijk om te weten wat de grenzen zijn. Dat kan het kind leren door een vriendelijke, duidelijke en positieve benadering van de pedagogisch professionals. Corrigeren kan op verschillende manieren gebeuren, bijvoorbeeld door het afleiden van het kind of het geven van een waarschuwing. De mimiek van ons gezicht is een hulpmiddel bij het overbrengen van de boodschap. De pedagogisch professionals zijn terughoudend bij het

ingrijpen zolang kinderen elkaar geen pijn doen of er onveilige situaties ontstaan. Bij een conflict zal de pedagogisch professional indien nodig ondersteunen bij het oplossen. Dit kan door afspraken te maken met de kinderen. Bijvoorbeeld: "Ik zie dat jullie allebei op de schommel willen. Jullie zijn boos op elkaar. Jullie komen er samen niet uit. Ik heb een voorstel: "Nu mag jij eerst op de schommel en dan mag jij".

De pedagogisch professionals houden rekening met karaktersverschillen en leeftijd van de kinderen. Zij benoemen altijd wat ze feitelijk zien en de bijbehorende emotie en begeleiden ieder kind individueel in het ombuigen van gedrag.

4.5. Pedagogisch Coach/ Beleidsmedewerker

Binnen onze organisatie is een pedagogisch coach/beleidsmedewerker aangesteld om de pedagogisch professionals te coachen in hun vak. Zij heeft daartoe de opleiding tot pedagogisch coach/beleidsmedewerker gevolgd, maar is ook CPC1 gecertificeerd coach. De pedagogisch coach komt gevraagd en ongevraagd op de groepen om "on the job" de medewerkers te coachen in hun vak. Zij reflecteert met pedagogisch professionals (zowel individueel als in teamverband) op het pedagogisch handelen, ondersteunt en stimuleert hen daarbij zodat onze pedagogische kwaliteit blijft groeien. Daarnaast heeft zij een ondersteunende taak bij opvoedingsvraagstukken van ouders.

Als beleidsmedewerker heeft de pedagogisch coach/beleidsmedewerker de taak ons pedagogisch beleid kritisch af te zetten tegen de nieuwste pedagogische inzichten, verbeterpunten aan te geven en ons beleid daarop verder te ontwikkelen. Als coach zorgt zij voor de juiste vertaling van ons beleid naar de praktijk.

5. OMGAAN MET ...

5.1. Activiteiten

Binnen de BSO worden tal van activiteiten aangeboden op het gebied van sport, spel, creativiteit, muziek en drama in de verschillende ruimten van de BSO's. Deze activiteiten worden geïnitieerd door kinderen zelf, door pedagogisch professionals of aangeboden door externen zoals b.v. een dans- drama of muziekdocent. Iedere dag is er de mogelijkheid aan verschillende activiteiten deel te nemen. Kinderen bepalen, na het startmoment in de basisgroep, zelf wat zij willen gaan doen en in welke ruimte. Tijdens de vakantie-BSO worden de grotere activiteiten aangeboden binnen een thema zoals uitstapjes naar de ijsbaan of sterrenwacht, een "Wie is de Mol"-spel of we maken een heus restaurant waar ouders mogen komen eten.

5.2. Voeding / dieet

Tijdens de vakantieopvang en opvang tijdens studie- of roostervrije dagen/continurooster krijgen de kinderen bij de broodmaaltijd hartig en zoet beleg. Bij de broodmaaltijd drinken we melk of water. [In document 2.21 van ons kwaliteitshandboek staat het volledige voedingsbeleid.](#)

Indien een kind een dieet moet volgen, zorgt de ouder hier zelf voor.

De pedagogisch professionals streven ernaar om het kind met een dieet zoveel mogelijk mee te laten genieten met aangepaste traktaties (ouders nemen dit zelf mee).

Specifieke afspraken rondom voeding bespreekt de mentor met ouders. Deze afspraken worden besproken met het team en vastgelegd.

Een eetmoment is een rustmoment en een sociaal gebeuren. Onze pedagogisch professionals zijn zich bewust van hun voorbeeldfunctie en zorgen voor een prettige sfeer aan tafel. Kinderen smeren zelf hun brood en zitten aan tafel, tenzij er bijvoorbeeld een picknick op het programma staat.

We leren kinderen te wachten op elkaar voor zij starten met eten. Kinderen helpen bij het opdekken en afruimen van de tafel en mogen pas van tafel als iedereen klaar is met eten.

5.3. Trakteren en afscheid nemen

Op alle groepen is een trommeltje aanwezig waaruit de kinderen bij verjaardagen kunnen trakteren. Ouders hoeven zelf niet voor een traktatie te zorgen. Bij het afscheid van een kind wordt in overleg met de ouders bekeken hoe het afscheid wordt vormgegeven.

5.4. Vriendjes en vriendinnetjes

Incidenteel mogen kinderen een vriendje of vriendinnetje meenemen naar de BSO om te komen spelen. De pedagogisch professional beoordeelt of dit mogelijk is binnen de beroepskracht-kind ratio en houdt toezicht op de frequentie om verkapte opvang te voorkomen.

Deze spontane afsprekmomenten zijn alleen mogelijk tijdens schoolweken.

5.5. Gezondheidsrisico's

Voor en na het eten wassen de kinderen hun handen. Na het toiletbezoek wassen de kinderen hun handen en drogen deze af met papieren handdoekjes. Het veiligheids- en gezondheidsbeleid uit het kwaliteitshandboek (2.11.1) en de huisregels (2.10 en 2.11) worden nageleefd. Pedagogisch professionals checken regelmatig of kinderen hun handen hebben gewassen en leggen uit waarom handen wassen belangrijk is.

Als een kind een besmettelijke ziekte heeft of hiermee in aanraking is geweest, verwachten wij van de ouders dat zij ons hiervan op de hoogte brengen. Bepaalde besmettelijke ziektes (vijfde ziekte, rode hond) zijn gevaarlijk voor zwangere vrouwen en/of hun ongeboren kind(eren). Zodra een arts heeft vastgesteld dat er sprake is van een besmettelijke ziekte hangen wij dat uit op de groepsdeur en zullen we ouders informeren. De pedagogisch professionals en kinderen zullen dan extra alert zijn op hand- en hoest hygiëne.

Indien een pedagogisch professional een infectieziekte heeft is de afspraak dat hij/zij contact met de manager opneemt. Wij staan in nauw contact met de GGD. Wanneer er bij kinderen of bij een pedagogisch professional een infectieziekte geconstateerd wordt winnen wij, indien nodig, advies in bij de afdeling Infectieziekten.

5.6. Ziekte van een kind

Een ziek kind voelt zich in de thuissituatie het prettigst. Daarnaast dienen de pedagogisch professionals ervoor te waken dat andere kinderen besmet raken in geval van een besmettelijke ziekte. De BSO zal de richtlijnen van de GGD mede laten bepalen of het kind bij ziekte thuis zal moeten blijven. Bij twijfel vragen we advies aan onze huisarts (Hoedpraktijk). Wanneer een kind ziek wordt brengen we één van de ouders telefonisch op de hoogte en stemmen met hen af wat het vervolg gaat zijn.

Wanneer ouders de pedagogisch professionals verzoeken om bepaalde medicijnen aan het kind toe te dienen, dan is dat mogelijk wanneer ouders hiervoor de [medicijnverklaring](#) getekend hebben.

5.7. Hoofdluis

Indien er bij een kind hoofdluis is geconstateerd, vragen wij de ouders dit direct te melden op de groep en met de behandeling te starten. Wij zullen dat ook kenbaar maken bij de ingang van de groep, zodat de ouders van de andere kinderen hier ook alert op kunnen zijn. Het uitsluitend kammen van haren met een netenkam is een goede behandeling, maar voor de BSO onvoldoende om een uitbraak te kunnen stoppen. Gebruik van aanvullende (natuurlijke) luizen- en netenmiddelen is noodzakelijk.

5.8. Veiligheidsrisico's

Veiligheid staat voorop, maar moet niet leiden tot een overheersend criterium waarbij kinderen nergens even ongestoord hun gang kunnen gaan. Er is voortdurend toezicht en de kinderen leren we geen onveilige dingen te doen door hen te laten experimenteren in het bijzijn van een pedagogisch professional. Onze pedagogisch professionals wijzen kinderen op eventuele gevaren en bedenken samen met het kind alternatieven.

Mocht er toch een ongelukje gebeuren dan vullen onze pedagogisch professionals het ongevallenformulier in. Dit formulier wordt besproken in het teamoverleg, zodat er lering uit kan worden getrokken ter voorkoming van ongevallen.

Bij het verlaten van het eigen terrein dragen de kinderen veiligheidshesjes van het Berenhuis. Dit om de veiligheid voor de kinderen en het overzicht voor de pedagogisch professionals te waarborgen. De hesjes worden ook gedragen tijdens uitstapjes.

De brandveiligheid

De BSO voldoet aan de brandveiligheidseisen zoals die vermeld staan in de gemeentelijke verordening. Aanvullend op deze eisen is er een calamiteiten- en ontruimingsplan. Jaarlijks wordt het calamiteiten- en ontruimingsplan besproken en indien nodig wordt het plan bijgestuurd. Ook wordt er jaarlijks een ontruimingsoefening gehouden. Een groot aantal medewerkers heeft een BHV-training gevolgd.

Preventie en EHBO

De inhoud van de EHBO-trommel staat vermeld op een lijst. Eén van de pedagogisch professionals is verantwoordelijk voor het compleet zijn van de trommel. Er zijn voldoende BHV-ers op locatie met een erkend diploma. Op elke groep hangt een gifwijzer, het alarmnummer en nummer van de spoedeisende hulp. Krijgt het kind een ongelukje op de BSO dan nemen we meteen contact op met de ouders en/of zoeken we meteen hulp bij huisarts of eerste hulp van het ziekenhuis.

5.9. Diversiteit

De pedagogisch professionals staan open voor diversiteit en zijn niet bevooroordeeld. Hierdoor is het mogelijk een dusdanige sfeer te creëren die voor alle culturen toegankelijk is. Voor kinderen is kennis nemen van kinderen met een andere achtergrond of andere behoeften een verrijking. De basis is dat iedereen gelijk is.

5.10. Kindermishandeling

Kindermishandeling is elke vorm van lichamelijke of geestelijke geweldpleging die kinderen wordt aangedaan. Men spreekt in ieder geval van kindermishandeling als er regelmatig, opzettelijk en voortdurend sprake is van lichamelijke, geestelijke of seksuele geweldpleging. Kindermishandeling is leed dat kinderen wordt aangedaan. Het ontnemt het kind de basis voor de ontwikkeling van identiteitsgevoel, zekerheid en vertrouwen; daardoor ontstaan meestal ernstige afwijkingen bij het kind. Kindermishandeling kent verschillende gedaantes. Het kan bestaan uit geweld of verwaarlozing. De verschillende vormen van mishandeling lopen vaak door elkaar.

Het Berenhuis heeft een protocol opgesteld voor de pedagogisch professionals, hoe te handelen bij vermoedens van kindermishandeling. Wanneer de pedagogisch professionals op de BSO duidelijke of specifieke signalen constateren, hebben zij hierin een verantwoording. Zorgvuldigheid is een eerste vereiste. Hoe er gehandeld wordt bij een vermoeden van kindermishandeling staat beschreven in ons kwaliteitshandboek.

5.11. GGD

De BSO staat in nauw contact met GGD Hart voor Brabant. Bij de GGD kan iedereen terecht met vragen over opvoeden en opgroeien. De contacten met de GGD-verpleegkundige vinden wij erg belangrijk. Minimaal vier keer per jaar bezoekt zij onze organisatie om vragen te beantwoorden en advies te geven aan onze pedagogisch professionals.

5.12. Kinderen met zorg

Pedagogisch professionals kennen de kinderen en de ontwikkeling van kinderen. Een kind waar zorg over is ontstaan omdat het zich langere tijd anders gedraagt dan normaal, of omdat er een hapering ontstaat in de ontwikkeling (signalering), wordt besproken in het maandelijks groepsoverleg en met ouders. In overleg met ouders kan er een handelingsplan worden opgesteld als de afspraken uit het groepsoverleg onvoldoende effect hebben. Daarnaast zullen wij, ook in overleg met de ouders en conform gemeentelijk beleid, externe partijen van binnen (bv. de IB-er of schoolmaatschappelijk werk) of buiten (GGD) het kindcentrum betrekken bij de zorgvraag rondom het kind. Vanuit die expertise kan er door de GGD-verpleegkundige doorverwezen worden naar meer specialistische zorg. Het doel van een snelle afstemming is het kind zo snel als mogelijk, en zo goed als mogelijk te begeleiden in zijn ontwikkeling.

Ook een kind met een handicap is welkom mits het kind zich wel bevindt, de pedagogisch professionals de juiste zorg kunnen bieden en de rest van de groep er geen hinder van ondervindt. Aanname is afhankelijk van de aard van de handicap. In overleg met de ouders, en indien nodig met een deskundige, zal toelating plaatsvinden. Voorwaarde kan onder andere een tijdelijke plaatsing zijn.

5.13. Privacy

Het Berenhuis gaat zorgvuldig om met de privacy van onze kinderen, ouders en medewerkers. Het privacy-beleid is beschreven in ons kwaliteitshandboek. Voor ouders en kinderen geldt dat wij uitsluitend pas na schriftelijke toestemming van ouders (zie het kindgegevensformulier) foto's of filmpjes van een kind zullen maken. Daarbij geldt dat wij geen blote kinderen en geen kinderen op het toilet zullen fotograferen. Bij twijfel is er altijd overleg met de leidinggevende. Privacygevoelige informatie wordt niet gedeeld met derden. Ook hier geldt: bij twijfel is er overleg met de leidinggevende.

5.14. Extra dagdelen en ruilen van dagdelen

Het wijzigen van vaste dagdelen dan wel het wijzigen van het aantal dagdelen is mogelijk indien een verzoek daartoe per mail naar planning@berenhuis.nl is ingediend bij Stichting Kinderopvang Berenhuis. Bij het minderen van dagdelen wordt ook een maand opzegtermijn in acht genomen.

Het incidenteel plaatsen van een kind op de opvang (extra dagdeel) is mogelijk indien er op dat moment voldoende ruimte is binnen de beroepskracht-kindratio en minimaal 2 werkdagen vooraf aangevraagd via het ouderportaal. Omwille van het welbevinden van het kind en de Wet Kinderopvang vangen we alleen kinderen op die onder contract staan. De hiermee gepaard gaande extra kosten zullen aanvullend in rekening worden gebracht. Zodra de plaatsing is goedgekeurd zijn de extra kosten onherroepelijk. Voor de vakantieopvang zijn wijzigingen tot de aangegeven aanmelddatum mogelijk, vanaf die datum is de plaatsing onherroepelijk en worden de kosten van de opgegeven opvang in rekening gebracht.

Ruilen mag binnen een kalenderjaar. Lukt dat vanwege de bezetting op de groep niet dan wordt er uitgeweken naar andere groepen/locaties in overleg met de gebruiker.

Aanvragen voor ruilingen kunnen tot 2 werkdagen voor de gewenste dag worden gedaan via het ouderportaal en worden vanaf 2 weken voor de ruildatum goed- of afgekeurd. **De ruilregeling is een service, géén recht.** Feestdagen en de week tussen kerst en nieuwjaar kunnen niet geruild worden. Ruildagen zijn niet uitwisselbaar tussen verschillende personen. Bij de BSO zijn afwezige vakantiedagen (niet de schooldagen!) inwisselbaar voor studiedagen.

6. VERVOER

Voor het vervoer heeft de BSO een speciaal protocol opgesteld conform de geldende kwaliteits- en veiligheidseisen.

Bij een uitstapje kan gebruik gemaakt worden van verschillende vormen van vervoer:

6.1. Vervoer door een (eigen) bus of taxi-bus:

- De (taxi)bus dient te allen tijde met de instapzijde aan de trottoirband geparkeerd te worden. Zo kunnen de kinderen altijd op een veilige plaats in- en uitstappen.
- Kinderen mogen onder geen beding een straat oversteken bij het in- en uitstappen.
- De kinderen dienen bij het vervoer altijd de gordels om te hebben, indien deze aanwezig zijn.
- De pedagogisch professional stapt altijd als eerste uit, waarna de kinderen onder begeleiding de bus kunnen verlaten. Omgekeerd: de kinderen stappen als eerste in, waarna de pedagogisch professional volgt en vervolgens de gordels van de kinderen vastmaakt.
- De pedagogisch professional maakt te allen tijde de gordels bij de jongste kinderen los en vast, en controleert bij elk kind de gordels.
- De kinderen worden verzocht rustig te blijven tijdens het vervoer in de (taxi)bus zodat we rustig en veilig op de plaats van bestemming arriveren.
- In een taxi-bus is buiten de chauffeur altijd minimaal 1 pedagogisch professional aanwezig.

6.2. Vervoer in eigen auto

Elke automobilist is volgens de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorvoertuigen (WAM) verplicht zich te verzekeren tegen schade aangebracht aan derden. Derden zijn in dit geval ook de inzittenden van de auto. Kinderen die met instemming van de leiding van de BSO in een auto vervoerd worden, zijn verzekerd via verzekering van de organisatie. De BSO volgt de wet en de verzekeringsvoorschriften bij het vervoeren van kinderen.

Verder geldt dat:

- op iedere zitplaats autogordels aanwezig moeten zijn en dienen te worden gebruikt;
- er maar één kind per gordel/zitplaats mag plaatsnemen.
- er niet meer personen vervoerd mogen worden dan er zitplaatsen zijn;
- de kinderen bij voorkeur achterin dienen te zitten.

7. OUDERBELEID

Het is van belang dat de ouders de gelegenheid krijgen hun wensen met betrekking tot de opvang van het kind kenbaar te maken aan de pedagogisch professionals en dat de pedagogisch professionals de ouders kunnen informeren over de tijd dat het kind bij de BSO is geweest.

Het doel is om de thuissituatie en de kinderopvang voor het kind zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen en de ouders zo goed mogelijk van dienst te zijn. Daarnaast zullen wij ouders betrekken bij de opvang van hun kind door open communicatie over het welbevinden en de ontwikkeling van hun kind.

De ouders zijn de deskundigen voor wat betreft hun eigen kind en mogen ten aanzien van de wijze van opvang van hun eigen kind verwachten dat de pedagogisch professionals serieus ingaan op hun verzoeken en zich flexibel opstellen.

Als dit het belang van andere kinderen en het belang van de groep betreft, dan is de pedagogisch professional de deskundige, vanuit de ervaring en opleiding. Soms kunnen deze belangen met elkaar in botsing komen. Wanneer ouders een klacht hebben dan zal de BSO het signaal opvangen en op korte termijn actie ondernemen om tot een oplossing te komen conform het klachtenbeleid.

De BSO beschikt over de volgende mogelijkheden om het contact met de ouders te optimaliseren.

7.1. Brengen en/of halen

De momenten bij het brengen en halen geven gelegenheid tot het uitwisselen van informatie en vragen aangaande het kind tussen ouder en pedagogisch professionals.

Wordt het kind door een ander opgehaald of mag het zelf naar huis dan moet dit doorgegeven worden aan de pedagogisch professionals. Zonder bericht wordt het kind niet meegegeven of mag het niet zelf vertrekken.

Iedere groep heeft een rechtstreeks telefoonnummer. Het is altijd mogelijk om te informeren hoe het met uw kind gaat of dingen door te geven.

7.2. Ouderportaal

Het ouderportaal is een vorm van informatieoverdracht tussen ouders en pedagogisch professionals. Via het ouderportaal worden ouders op de hoogte gebracht van de activiteiten die op de dag hebben plaatsgevonden. Ouders kunnen de berichten in het ouderportaal eventueel opslaan als eigen naslagwerk. Binnen het ouderportaal kan een ouder ook een ruiling of een extra dagdeel aanvragen. De pedagogisch professionals bepalen of er binnen de beroepskracht-kindratio plaats is op de basisgroep van het kind. Op vraag van de ouder kunnen we ook bekijken of een andere groep wel een plek kan bieden. Hiervoor geeft de ouder dan toestemming door de ruiling/extra dagdeel aan te vragen voor een andere groep. Vanuit het ouderportaal wordt dat bevestigd naar de ouder.

7.3. Evaluatieformulier

Nadat het kind drie maanden geplaatst is krijgen ouders per mail een evaluatieformulier toegestuurd. Dit formulier is belangrijk omdat we dan bekijken of de vooraf gestelde verwachtingen uitkomen.

7.4. 10-minutengesprek / kindgesprek

Enkeel maal per jaar, rondom de verjaardag van het kind, worden ouders uitgenodigd voor een 10-minutengesprek. Dit is een gesprek tussen de mentor van het kind en de ouders.

Onderwerp van gesprek zijn het welbevinden en de ontwikkeling van het kind. Indien ouders of pedagogisch professionals tussentijds behoefte hebben aan een gesprek dan zal daar te allen tijde de mogelijkheid voor geboden worden.

7.5. Exit-onderzoek

Wanneer een kind stopt met de BSO is het voor de organisatie van belang van de ouders te horen wat de reden van afmelding is en hoe men de kwaliteit van de dienstverlening in de voorgaande tijd heeft ervaren. Hiervoor hebben wij een vragenlijst samengesteld die per mail aan ouders wordt verzonden.

De opmerkingen van de vertrekkende klant kunnen waardevol zijn voor het verbeteren van de kinderopvang.

7.6. Klanttevredenheidsonderzoek

De kwaliteit van de BSO willen we blijvend optimaliseren en daarom is het van belang te weten wat de ouders van de geboden opvang vinden. Een keer per 2 jaar wordt er onder ouders een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Ouders ontvangen via mail een uitnodiging om online een vragenlijst in te vullen. De resultaten gebruiken we voor bijstelling van bestaand beleid of voor vernieuwing van beleid en worden vervolgens via de nieuwsbrief en op de website gepubliceerd.

7.7. Informatie en Huishoudelijk Reglement

Belangrijke mededelingen worden in onze nieuwsbrief, de Berenberichten, vermeld die alle ouders via de mail ontvangen.

Locatie- of groepspecifieke informatie wordt via een mail verspreid.

In het Huishoudelijk Reglement (terug te vinden op de website) staat veel informatie over onze werkwijze omtrent plaatsingen, ruilingen, omgaan met ziekte etc.

Op onze website is de meeste informatie terug te vinden: www.berenhuis.nl.

7.8. Oudercommissie

Iedere locatie heeft een eigen lokale oudercommissie. Iedere lokale oudercommissie heeft een afvaardiging in de centrale oudercommissie. Deze centrale commissie heeft geen wettelijke basis en kan alleen bestaan wanneer alle lokale oudercommissies bepaalde adviesrechten willen overdragen naar de centrale oudercommissie. Dat is geregeld in de mandaten en het huishoudelijk reglement van de oudercommissies. De oudercommissie op locatie behoudt altijd haar wettelijke rechten en blijft altijd naast de centrale oudercommissie bestaan.

De (centrale) oudercommissie heeft verzwaard adviesrecht als het gaat om tariefstelling, pedagogisch beleid en beleidszaken die de ouders en/of kinderen aangaan. Ook hebben zij adviesrecht als het gaat om kwaliteitsbeleid en voeding. De centrale oudercommissie zorgt voor een afstemming met de lokale oudercommissies. De centrale oudercommissie vergadert 2 tot 4 maal per jaar met de directeur-bestuurder.

Locatie-specifieke zaken blijven de lokale oudercommissies behartigen. De lokale oudercommissies vergaderen een aantal maal per jaar met de manager. De leden van de oudercommissies zijn het aanspreekpunt voor ouders. Zij houden daarom contact met hun achterban.

In principe zijn de vergaderingen open voor ouders. Wij streven ernaar dat alle groepen vertegenwoordigd zijn in de oudercommissies.

7.9. Klachtenbehandeling

Kinderopvang is mensenwerk. Het kan gebeuren dat er eens iets mis gaat in de communicatie tussen pedagogisch professionals en ouders. Of dat bijvoorbeeld een ouder niet tevreden is over de opvang van het kind om wat voor reden dan ook.

Wij vinden het belangrijk dat u niet ontevreden rond blijft lopen, maar ons direct van uw verbeterpunt op de hoogte brengt. We kunnen samen bekijken hoe wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Bent u ergens ontevreden over, dan kunt u dat altijd in eerste instantie bespreken met een pedagogisch professional. Zij zal het verbeterpunt bespreken met collega's en de manager, en waar mogelijk zelf verbeteringen aanbrengen.

Voelt het voor u beter om direct de manager te spreken, dan kan dat uiteraard.

De interne procedure is als volgt: Wanneer ouders een klacht hebben over de wijze waarop een pedagogisch professional het kind bejegt of verzorgt dan kunnen de ouders deze klacht bij de pedagogisch professional neerleggen omdat zij degene is die bij machte zou moeten zijn om een oplossing aan te dragen. Ouders kunnen ook direct een schriftelijke klacht indienen bij pedagogisch professional, manager of directie.

Wanneer de betrokken partijen samen niet tot overeenstemming kunnen komen, dan kunnen de pedagogisch professional en/of de ouders zich wenden tot de locatiemanager.

Over het algemeen is interventie van de manager voldoende om de communicatie weer op gang te brengen en wordt het probleem naar tevredenheid van betrokken partijen opgelost.

Indien dit niet voldoende is kan de directeur-bestuurder ingeschakeld worden. Zij is uiteindelijk eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de geboden kinderopvang. De ouder kan een klacht schriftelijk indienen bij de directeur-bestuurder.

Van elke klacht wordt een klachtenformulier ingevuld. Deze worden besproken met de centrale oudercommissie en gebruikt om de dienstverlening te verbeteren. Iedere uiting van ongenoegen (ook een officiële klacht) wordt zorgvuldig onderzocht. De directeur-bestuurder houdt de ouder op de hoogte van de voortgang van de behandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch binnen 6 weken na indiening, afgehandeld met een schriftelijk oordeel met argumentatie naar de ouder. Hierin is tevens beschreven binnen welke termijn de maatregelen voortvloeiend uit de klacht zullen zijn gerealiseerd.

Als overleg geen resultaat oplevert in de zin dat het voor beide partijen niet aanvaardbaar is, of als van de ouder in redelijkheid niet mag worden verwacht dat hij/zij een overleg met de direct betrokken partij aangaat, kan de ouder de klacht schriftelijk voorleggen aan de externe klachtencommissie.

De externe klachtenprocedure is als volgt:

Wilt u een klacht liever aan een onafhankelijke orgaan voorleggen, of heeft de interne klachtenprocedure u geen oplossing geboden, dan heeft u het recht om u tot het Klachtenloket Kinderopvang te wenden. Via de website van het klachtenloket (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) kunt u uw klacht deponeren en bespreken. Eventueel zal het Klachtenloket een mediator aanstellen die bemiddelt tussen u als ouder en de kinderopvangorganisatie.

Het kan zijn dat de mediator van het Klachtenloket Kinderopvang u aanraadt een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie. Klachten over de uitvoering van de opvang kunnen dan volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij:

De Geschillencommissie Kinderopvang
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

8. GROEPSSAMENSTELLING

De BSO heeft zowel verticale als horizontale groepen, afhankelijk van de locatie (zie de locatiegebonden kenmerken).

De BSO werkt met basisgroepen van maximaal 20 kinderen en minimaal 2 pedagogisch professionals (gemiddeld 1 pedagogisch professional op 10 kinderen). Ook werken wij met BOL-stagiaires (Beroeps Opleidende Leerweg) en vrijwilligers. Zij zijn altijd boventallig.

Aan het eind of begin van een dag kunnen er tijdens minder bezetting groepen samengevoegd worden zodat het beroepskracht-kind ratio gewaarborgd blijft.

De groepen starten ieder in hun eigen groepsruimte en waaien daarna uit over de geboden activiteiten of vrij spel. Kinderen die de dag liever starten bij hun vriendjes/vriendinnetjes in een andere basisgroep mogen dat in overleg met de pedagogisch professional. De pedagogisch professional houdt daarbij de wettelijke beroepskracht-kindratio in het oog. Gedurende de dag worden er meerdere activiteiten aangeboden binnen de BSO. Bij de start van de dag met een hapje en een drankje worden de kinderen geïnformeerd welke activiteiten er op het programma staan. Een kind kan zelf kiezen aan welke activiteit hij deelneemt of dat hij liever iets anders gaat doen.

9. EVALUATIE PEDAGOGISCH BELEID

Het pedagogisch beleid wordt jaarlijks met pedagogisch professionals en oudercommissieleden besproken. Bijzonderheden betreffende de inhoud van het beleid worden teruggekoppeld aan het MT en indien nodig genoteerd om besproken te worden bij de herziening van het beleid. Bijzonderheden met betrekking tot de uitvoer van het pedagogisch beleid worden besproken in het MT en met de senior-PP ter verbetering/aanpassing van de uitvoering van het beleid.

Tweejaarlijks wordt het totale pedagogisch beleid met oudercommissieleden, pedagogisch professionals en MT herzien.

Het pedagogisch beleid is onderdeel van de groepsoverleggen en MT-overleggen. Hierin wordt geëvalueerd hoe de kwaliteit van uitvoering van het pedagogisch beleid is. Daarnaast geven pedagogisch professionals elkaar feedback op hun handelen en is dat handelen onderwerp van gesprek tijdens de (jaarlijkse) coachingsgesprekken.

Bijlage: Locatiegebonden kenmerken