

Pedagogisch Beleidsplan BSO Bie de handj 2018

1. Inleiding	2
2. Algemene doelstelling.	3
2.1 Visie.....	3
2.2 Missie	3
3. Pedagogische visie BSO Bie de handj.....	3
4. BSO Bie de handj.....	11
4.1 De BSO	11
4.2 Groepsindeling.....	11
4.3 Samenvoegen groepen.....	11
4.4 Samenvoegen BSO kinderen met KDV kinderen	11
4.5 Algemene dagindeling.....	12
4.6 Feestvieren	13
4.7 Openingstijden	13
4.9 Gezondheid en ziektes.....	14
4.10 Postvakjes	14
5. Ouders	15
5.1 Samenwerking- pedagogisch medewerkers	15
5.2 Oudercommissie	15
5.3 Oudercontacten	15
5.4 Mentorschap	15
6. Personeel	16
6.1 Team	16
6.2 Kind/leidster ratio	16
7. Signaleren en doorverwijzen	17
7.1 Vroeg signalering	17
8. Corrigeren en belonen.....	18
9. Beroepscode	19
10. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.....	20
11. Klachtenprocedure	21

1. Inleiding.

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van buitenschoolse opvang Bie de handj. Het plan vormt het uitgangspunt voor de manier waarop wij dagelijks met de kinderen omgaan. Indien nodig passen wij het plan jaarlijks aan of we stellen het plan bij als daar aanleiding toe is.

Dit gebeurt altijd in samenspraak met de Oudercommissie.

BSO "Bie de handj" is een particuliere BSO en is onderdeel van kinderopvang Bie de handj. De BSO is gevestigd in de brede school van Munstergeleen en bestaat uit 2 ruimtes. Een eigen BSO lokaal op de begane grond en een klaslokaal op de eerste verdieping. Daarnaast heeft de BSO de mogelijkheid om gebruik te maken van de verschillende ruimtes van de school zoals: de gymzaal, computerruimte, hal, schoolplein en grasveld.

Naast de buitenschoolse opvang heeft kinderopvangorganisatie Bie de handj ook een kinderdagverblijf, deze is gehuisvest in de Kerkstraat 2B en ligt op nog geen 5 minuten loopafstand van de buitenschoolse opvang.

In sommige gevallen, bijvoorbeeld bij een lage bezetting, kan het zijn dat kinderen van de buitenschoolse opvang opgevangen worden in het kinderdagverblijf.

Deze keuze voor het samenvoegen is naast organisatorische aard ook gebaseerd op het optimaliseren van het activiteiten aanbod, de interactie en uitdaging.

Op deze manier hebben alle kinderen meer gelegenheid tot sociale interacties, dan wanneer zij in 2 aparte kleine groepen worden opgevangen. Tevens kunnen ze van elkaar leren en kunnen de oudere kinderen de jongere kinderen helpen als ze dat willen.

2. Algemene doelstelling.

2.1 Visie

Buitenschoolse opvang, hierna genoemd BSO, staat voor ons voor gezelligheid, persoonlijke aandacht, ongedwongen en een huiselijke sfeer, die zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van ouders en de behoefte van het kind.

Als de kinderen uit school komen, krijgen ze wat te eten en te drinken. Zo zal elke middag gestart worden met een moment waar de kinderen hun verhaal kwijt kunnen.

Wij vinden het belangrijk dat de tijd die de kinderen bij ons doorbrengen hun eigen vrije tijd is. De kinderen kunnen dus zelf kiezen wat ze willen doen. De pedagogische medewerkers zullen de kinderen hierbij begeleiden en toezicht houden.

Er is ruimte om samen te spelen, knutselen of buiten spelen. Ook kan er rustig een boekje gelezen worden op de bank.

2.2 Missie

Wij zorgen voor een verantwoorde, professionele BSO, waarin ieder kind zich veilig voelt en zich optimaal verder kan ontwikkelen. Het kind wordt gestimuleerd, zowel individueel als in groepsverband en de sociale contacten worden bevorderd.

De vier pedagogische opvoedingsdoelen die in de Wet kinderopvang genoemd worden, zijn uitgangspunt bij het opstellen van dit pedagogisch beleidsplan.

Dit betekent dat we ervoor zorgen dat we de kinderen:

- Een gevoel van emotionele veiligheid bieden (ervoor zorgen dat ze zich prettig voelen, het naar hun zin hebben).
- De gelegenheid geven om de persoonlijke competenties te ontwikkelen (ontwikkelen van zelfstandigheid, zelfredzaamheid, zelfvertrouwen, creativiteit).
- De gelegenheid geven om de sociale competenties te ontwikkelen (oefenen van sociale kennis en vaardigheden, zoals communicatie, samenwerken, andere helpen en omgaan met conflicten).
- De gelegenheid geven om zich waarden en normen eigen te maken (de cultuur van de samenleving).

3. Pedagogische visie BSO Bie de handj.

De vier pedagogische opvoedingsdoelen die in de Wet kinderopvang genoemd worden zijn:

- A. Het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid.
- B. Het bieden van gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competentie.
- C. Het bieden van gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competentie.
- D. Het bieden van de kans om zich waarden en normen eigen te maken.

Deze opvoedingsdoelen gelden voor alle kinderen in de leeftijd van 0 jaar tot het einde van de basisschoolleeftijd, dus ook voor de kinderen op de BSO.

Hieronder zullen de vier opvoedingsdoelen nader uitgewerkt worden, waarbij telkens wordt aangegeven: .

- Wat houdt het opvoedingsdoel precies in?
- Waarom is het opvoedingsdoel zo belangrijk voor het kind?
- Hoe proberen de pedagogisch medewerkers dit opvoedingsdoel te bereiken?

Middelen die hiervoor ingezet kunnen worden, zijn:

- pedagogisch medewerker- kind interactie
- binnen- en buitenruimte
- de groep
- activiteiten aanbod
- spelmateriaal

A. Het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid.

Wat?

Onder het bieden van emotionele veiligheid verstaan we: er voor zorgen dat een kind zich prettig voelt / het naar zijn zin heeft.

Waarom?

Dit opvoedingsdoel is het belangrijkste, niet alleen omdat het bijdraagt aan het welbevinden van de kinderen, maar ook omdat een onveilig klimaat het realiseren van de andere pedagogische opvoedingsdoelen in de weg staat. Wanneer een kind zich veilig voelt zal het zich open kunnen stellen, voor anderen die het kind vaardigheden kunnen leren en het een gevoel van waardering kunnen geven.

Hoe?

Pedagogisch medewerker – kind interactie.

Om een relatie op te kunnen bouwen tussen een kind en een pedagogisch medewerker is het belangrijk dat er regelmatig onderling contact is. Om een band met het kind op te bouwen is het nodig dat de pedagogisch medewerker er voor het kind is, zich met het kind bemoeit, interesse en aandacht toont voor het kind en zijn omgeving.

Een hartelijk welkom op de groep, dus gedag zeggen bij binnenkomst en bij het vertrek

Een gevoel van veiligheid heeft ook te maken met het vertrouwen van het kind in de volwassenen dat deze hem zullen beschermen tegen gevaren zowel fysiek als emotioneel. Dit doen we bijvoorbeeld door het kind in bescherming te nemen als het gepest wordt.

We gaan serieus om met de emoties van kinderen. Het serieus omgaan met de emoties van een kind, leert je het kind beter kennen en geeft het kind een gevoel van veiligheid. Het kind wordt geaccepteerd in het uiten van zijn blijheid, geluk, angst, boosheid, tevredenheid (enz) en leert met die emoties om te gaan. Wij willen het kind leren, zijn emoties te uiten zonder anderen te kwetsen of pijn te doen. Als een kind een ander slaat of uitscheldt wijzen we het gedrag af, maar niet de emotie. Sommige kinderen willen hun verdriet of pijn alleen verwerken en sturen een pedagogisch medewerker weg als die hen wil helpen en / of troosten. In principe respecteren we dit waarbij we wel zorgvuldig in de gaten houden of het kind niet te veel in dit gedrag blijft hangen en er ongelukkig onder is. In dit geval blijven we contact houden met het kind door in de buurt te blijven en te laten merken dat we bereikbaar zijn.

Het contact met de ouders / verzorgers van het kind is erg belangrijk. Op die manier leer je het kind kennen zoals het thuis is en kun je met het kind over de thuissituatie praten. Het geeft het kind een veilig gevoel dat je zijn ouders / verzorgers kent. Omdat bij de BSO meestal alleen sprake is van (vaak korte) haalcontacten (met uitzondering van de

schoolvakanties), wordt jaarlijks de Diner-week georganiseerd: tijdens deze week bereiden de kinderen samen met de pedagogisch medewerkers een maaltijd voor. Ouders, broertjes en zusjes mogen aan het eind van de dag komen eten, en kunnen dan wat uitgebreider met de pedagogisch medewerkers en de andere ouders praten.

Er wordt geprobeerd een huiskamergevoel te bieden, waar kinderen die daar behoefte aan hebben, bij de pedagogisch medewerkers aan tafel kunnen komen zitten, kunnen vertellen wat ze hebben meegemaakt die dag. Pedagogisch medewerkers proberen hierbij zoveel mogelijk aan te sluiten op bepaalde gebeurtenissen rondom het kind, of interesses van het kind.

Voorbeeld: een 8-jarige jongen is fanatiek lid van de voetbalclub. Op maandag vraagt de pedagogisch medewerker aan tafel of hij nog een wedstrijd gespeeld heeft, en hoe dat ging.

Naast verbaal kun je ook non-verbaal reageren op emoties. Knuffelen als een kind verdrietig of blij is of, als een kind dit niet wil, stoeien. Als er een gespannen of narrige sfeer hangt, is het aan de pedagogisch medewerker om rustig en ontspannen te blijven. Dit vermindert de gespannen sfeer en geeft de kinderen de ruimte hun emoties te uiten.

Binnen-/ buitenruimte

De ruimtes zijn zodanig ingericht dat kinderen zelf kunnen kiezen waar ze willen gaan spelen, en met wie. Er zijn verschillende hoekjes ingericht.

Groep

Er zijn verschillende activiteiten waarbij de kinderen als groep bij elkaar zitten, bijvoorbeeld aan tafel (tijdens het vieren van een verjaardag, of tijdens de vakanties). De pedagogisch medewerkers houden hierbij in de gaten of alle kinderen zich dan veilig kunnen voelen, zonder "last" te hebben van andere kinderen. Als een kind iets aan het vertellen is in de groep, krijgt het hiervoor ook de ruimte, en zorgen de pedagogisch medewerkers ervoor dat het kind niet gestoord wordt in zijn verhaal.

Activiteiten

We vinden het belangrijk dat er op de BSO een ongedwongen, vrije sfeer is. Kinderen mogen daarom zelf invulling geven aan wat ze willen doen. Toch is niet alles helemaal vrijblijvend. Er is een zekere mate van structuur (regels, regelmaat en gewoontes), omdat dit de kinderen duidelijkheid biedt. Het kind weet waar het aan toe is en wat hem te wachten staat. Het herkenbare, terugkerende geeft een gevoel van veiligheid en vertrouwen en bij jonge kinderen een tijdsgevoel waardoor de dag overzichtelijk wordt.

Voorbeeld: Als de kinderen uit school komen, gaan ze eerst samen aan tafel iets eten en drinken. Hierna gaan de kinderen vrij spelen, of samen met de pedagogisch medewerkers iets doen. In de vakanties geldt: na het eten ruimen de pedagogisch medewerkers de groep op. Voor het gebruik van de spelcomputer en televisie kijken gelden bepaalde regels over hoe lang / wanneer e.d. De kinderen zijn hiervan op de hoogte. Dit schept duidelijkheid.

Spelmateriaal

Kinderen mogen zelf weten waar ze mee willen spelen op de BSO. Er is een gevarieerd aanbod, met voor elk kind wat wils.

Als er nieuw speelgoed kan worden aangeschaft, worden de mening en de wensen van de kinderen hier expliciet in meegenomen. Hiermee laten we zien dat we de kinderen respecteren en hun mening serieus nemen. Bovendien voorkom je hiermee dat er speelgoed wordt aangeschaft dat de kinderen niet aanspreekt.

Het aanschaffen van speelgoed gebeurt op de volgende manieren:

- Er wordt aan de kinderen verteld dat er nieuw speelgoed gekocht kan worden. Kinderen mogen dan een wensenlijst samenstellen en tijdens een soort kindervergadering wordt besproken wat wel en wat niet haalbaar is. Hierbij wordt tevens bekeken of dit iets toevoegt aan het huidige speelgoedaanbod, of het duurzaam is en wordt overlegd of het past binnen onze waarden en normen (bijvoorbeeld bij gewelddadig speelgoed).
- Rond Sinterklaastijd liggen er vaak folders van de speelgoedwinkels op de BSO. De pedagogisch medewerkers houden goed in de gaten welk speelgoed de kinderen aanspreekt en houden hier rekening mee bij eventueel aan te schaffen speelgoed.

B. Het bieden van gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competentie

Wat?

Onder persoonlijke competentie verstaan we brede persoonlijkheidskenmerken, zoals zelfstandigheid, zelfredzaamheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit.

Waarom?

Dit stelt een kind in staat om allerlei typen problemen adequaat aan te pakken en zich goed aan te passen aan veranderende omstandigheden. Het ontwikkelen van persoonlijke competentie gebeurt in principe vanuit het kind zelf, door spel en exploratie (onderzoekend ontdekken van de wereld om hem heen). Het is belangrijk dat de pedagogisch medewerkers hier oog voor hebben, en op welke manier ze een kind hierin kunnen stimuleren. Wij vinden het belangrijk kinderen te stimuleren dingen zelf te doen om ze op die manier te laten ervaren dat ze veel dingen al zelf kunnen. Dit geeft het kind zelfvertrouwen en kan een stimulans zijn tot verdere ontwikkeling

Hoe?

Pedagogisch medewerker – kind interactie

We laten de kinderen zoveel mogelijk zelf doen wat ze al zelf kunnen. De pedagogisch medewerker probeert (bewust en onbewust) door observatie zoveel mogelijk op de hoogte te zijn van wat een kind al kan, en waar eventueel nog hulp geboden is. Denk hierbij aan dagelijkse handelingen zoals het strikken van schoenveters en het dichtritsen of knopen van een jas, maar ook bouwen met constructiemateriaal. Hierbij houden wij in de gaten dat het kind niet gefrustreerd raakt wanneer iets iedere keer niet lukt. Door het kind te stimuleren, aan te moedigen, samen naar oplossingen te zoeken en te complimenteren wanneer het goed gaat proberen we het kind te helpen. Dit stimuleert het zelfvertrouwen en de zelfredzaamheid van het kind.

In de omgang met kinderen, in samenspraak met de ouders / verzorgers, is het belangrijk dat de nadruk en de aandacht uitgaat naar wat het kind al kan en dat er niet voortdurend gelet wordt op wat het kind (nog) niet kan. Er moet een soort middenweg gezocht worden tussen zelfstandigheid en afhankelijkheid waarbij kinderen de tijd gegund moet worden dingen zelf te doen zonder het van hen over te nemen als het wat langzaam gaat.

Binnen-/ buitenruimte

De ruimtes zijn zodanig ingericht dat kinderen zelf kunnen doen wat ze willen, en zelf het spel- of knutselmateriaal kunnen pakken wat ze nodig hebben.

Voorbeeld: er staan verschillende kleine ladekastjes waarbij je duidelijk aan de buitenkant van het laatje kunt zien wat er in zit. Hierdoor kunnen kinderen makkelijker kiezen / pakken wat ze nodig hebben om te knutselen.

Naast verschillende hoekjes om rustig te spelen, kunnen de kinderen ook buiten spelen. Hier kan gerend, gesprongen worden. Dit stimuleert de grove motoriek van het kind, en het zelfvertrouwen ("kijk eens wat ik al kan/ durf!"). Kinderen krijgen hier ook de ruimte zich aan elkaar te meten, zich met elkaar te vergelijken (competitie).

Groep

Bij onderlinge ruzie grijpen wij niet direct in en is het belangrijk niet direct met een oplossing te komen. Mocht het zo zijn dat hulp gewenst is dan is het goed eerst te horen wat er gebeurd is door naar ieder van hen te luisteren en vervolgens samen naar een oplossing te zoeken. Is er sprake van een 'zwakke partij' dan steunen wij dit kind door in de buurt te blijven en indien nodig het te helpen met het verwoorden van zijn/haar gevoelens.

Activiteiten

We laten de kinderen zelf kiezen welke activiteiten ze willen doen, en bieden ze daarbij nieuwe mogelijkheden en materialen aan. Hierdoor worden kinderen gestimuleerd om dingen te leren en te ondernemen en zodoende hun eigen mogelijkheden te ontdekken.

Als kinderen niet weten wat ze moeten doen / zich vervelen kunnen we ze kort een paar activiteiten aanbieden / voorstellen om te gaan doen. Als ze hier geen zin in hebben, blijf je niet telkens andere dingen opnoemen, maar mogen ze zich even gaan "vervelen": dit stimuleert kinderen om zelf een oplossing te bedenken voor hun probleem (niet weten wat te doen) en daarmee dus de creativiteit. Hierbij houden we wel telkens in de gaten of niet andere kinderen worden lastiggevallen.

Wanneer we zeker weten dat een kind iets kan geven we het een zetje in de richting omdat het plezier van het beheersen van een vaardigheid duidelijk opweegt tegen het tijdelijke ongemak om iets te doen waar het kind nog niet handig in is. Het geven van taken als opruimen, zelf een jas aandoen, veters strikken e.d. zijn hiervan een voorbeeld waarbij een compliment of bedankje na afloop de zelfstandigheid en de zelfredzaamheid van het kind stimuleert.

We stimuleren de creativiteit van de kinderen door het aanbieden van wisselende activiteiten en materialen. We laten de kinderen zoveel mogelijk zelf verzinnen op welke manier een spel gespeeld moet worden, of wat en hoe er geknutseld wordt.

Voorbeeld: We gaan niet met de hele groep het zelfde knutselwerk maken, volgens een vast stappenplan, zodat er allemaal dezelfde werkjes ontstaan. We laten de kinderen zelf kiezen wat ze willen maken, en welke materialen ze hiervoor willen gebruiken. De pedagogisch medewerkers laten de kinderen zoveel mogelijk hun eigen gang gaan, en begeleiden alleen waar nodig. Als meerdere kinderen hetzelfde willen knutselen, letten de pedagogisch medewerkers erop dat toch voor elk kind mogelijk is zijn eigen creatieve inbreng te hebben. Per schooljaar wordt gewerkt met een thema. De pedagogisch medewerkers bereiden dan wel een knutselactiviteit voor. Maar ook hierbij behouden de kinderen de mogelijkheid hun eigen creativiteit te gebruiken.

Spelmateriaal

Er is voldoende spelateriaal aanwezig dat de persoonlijke competentie van de kinderen stimuleert. Zo zijn er verschillende spelletjes waarbij kinderen oefenen in tactisch spel (bijvoorbeeld UNO), kennis van cijfers (bijvoorbeeld Triominos), algemene kennis (bijvoorbeeld Party & co), motoriek en geduld (bijvoorbeeld Mikado). Door het spelen van spelletjes leren de kinderen (naast sociale vaardigheden) bovendien incasseren / verliezen. Tevens krijgen de kinderen de vrijheid om zelf de regels van het spel te bepalen (stimuleert de creativiteit), waarbij eerlijk spel wel een voorwaarde is.

C. het bieden van gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competentie

Wat?

Onder sociale competentie verstaan we sociale kennis en vaardigheden, bijvoorbeeld het zich in een ander kunnen verplaatsen, kunnen communiceren, samenwerken, anderen helpen, conflicten voorkomen en oplossen, het ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid.

Waarom?

Het omgaan met andere leeftijdsgenoten is een belangrijke manier om sociale competenties te ontwikkelen. Het geeft aan kinderen kansen om zich te ontwikkelen tot personen die goed functioneren in de samenleving. Het is belangrijk dat pedagogisch medewerkers dit op de juiste manier begeleiden: als kinderen al te veel negatieve ervaringen opdoen in de omgang met andere kinderen lopen zij een verhoogd risico op de ontwikkeling van agressiviteit en teruggetrokken gedrag. Het is dus van belang om de omgang tussen kinderen in goede banen te leiden.

Hoe?

Pedagogisch medewerker – kind interactie

Het geven van complimenten als het kind zich prettig gedraagt is een goede en stimulerende beloning. Wanneer een kind zich niet aan de regels houdt kunnen de pedagogisch medewerkers hier op inspelen en het betreffende kind aanspreken. Veelal zal het kind de redelijkheid van de reactie van de pedagogisch medewerker inzien.

Binnen -/ buitenruimte

Om alles zo goed mogelijk te laten verlopen is het belangrijk dat er voor de verschillende ruimtes regels gesteld en afspraken gemaakt worden welke zo veel mogelijk met en door de kinderen gemaakt zijn. Regels en afspraken hebben altijd een reden en in regelmatig overleg met de kinderen worden deze indien nodig (opnieuw) aan hen uitgelegd. De pedagogisch medewerkers zien er op toe dat de kinderen zich aan de afspraken houden net zoals de kinderen er op toe zien dat de pedagogisch medewerkers dit doen!

Groep

In de dagelijkse omgang is het noodzakelijk kinderen te stimuleren samen te spelen, te delen, op elkaar te wachten en samen op te ruimen. Kinderen ervaren hun aanwezigheid dan als een deel van een geheel waarin iedereen zo zijn taak en verantwoordelijkheid heeft.

Wanneer kinderen onderling ruzie hebben grijpen wij niet direct in. Als de kinderen er niet direct uitkomen, dan zal de pedagogisch medewerker een bemiddelende rol aannemen. Er wordt naar gestreefd conflicten uit te praten. Schelden, schreeuwen, vloeken, slaan e.d. worden niet getolereerd. Samen met de kinderen zoeken we naar een compromis waarbij we er naar streven hen uit te leggen wat wel en niet aanvaardbaar is en hoe we in die situatie rekening kunnen houden met elkaar.

Activiteiten

We stimuleren de kinderen elkaar te helpen, bijvoorbeeld door hen samen een taak te geven (bijvoorbeeld in de vakanties afwassen). De oudere kinderen stimuleren we samen een activiteit te organiseren (bijvoorbeeld het bedenken en uitzetten van een speurtocht).

Spelmateriaal

Er is voldoende spelmateriaal aanwezig dat de sociale competentie van de kinderen stimuleert. Buitenspeelgoed als een voetbal, springtouw zorgt ervoor dat kinderen met elkaar gaan spelen. Binnen zijn er verschillende spelletjes die de kinderen samen kunnen doen (Monopoly e.d.). Deze spellen leren de kinderen op hun beurt te wachten, omgaan met winnen en verliezen.

D. het bieden van de kans om zich waarden en normen eigen te maken

Wat?

Hieronder verstaan we dat kinderen de kans moeten krijgen om zich waarden en normen, de cultuur van de samenleving waarvan zij deel uitmaken, eigen te maken.

Waarom?

Kinderen maken deel uit van de samenleving, en het is van belang dat zij leren om op een passende manier met andere kinderen en volwassenen om te gaan. De BSO wordt gezien als aanvulling op de eigen gezinssituatie. Hier kan het kind in aanraking komen met andere aspecten van de cultuur en de diversiteit die onze samenleving kenmerkt.

Het gedrag van volwassenen (en dus ook van de pedagogisch medewerkers) speelt een belangrijke rol bij de morele ontwikkeling van kinderen. Door hun reacties ervaren kinderen de grenzen van goed en slecht, van anders, van mogen en moeten. Het gedrag van de volwassenen geeft niet alleen richting en correctie aan het gedrag van kinderen, maar wordt door de kinderen ook gekopieerd in hun eigen gedrag naar andere kinderen en volwassenen. De pedagogisch medewerkers hebben dus een belangrijke voorbeeldfunctie. Wij respecteren kinderen om wie ze zijn en wat ze zijn en dit zal de basis vormen voor het leren respect hebben voor anderen. Daarnaast leren we de kinderen dat het belangrijk is dat ze direct aangeven als zij bepaald gedrag ervaren dat niet wenselijk is. We helpen ze mondiger te maken op momenten dat dit nodig is. Belangrijk hierbij is het leren kennen en accepteren van waarden en normen van jezelf en anderen.

Hoe?

Pedagogisch medewerker – kind interactie

We geven als pedagogisch medewerkers zoveel mogelijk het goede voorbeeld. Dit betekent dat de pedagogisch medewerkers ook met respect met elkaar omgaan, en met de kinderen. Hierbij hanteren we normaal taalgebruik, en houden we ons aan de regels die gezamenlijk afgesproken zijn. Van de kinderen verwachten we ook dat ze zich aan de (huis-)regels houden, en dat ze aardig tegen elkaar en de pedagogisch medewerkers doen (dus niet schelden, schoppen, slaan e.d.).

Een kind leert respect voor anderen en zijn omgeving te hebben als het zelf met respect behandeld wordt. Dit willen wij proberen te bereiken door ons te verplaatsen in het gedrag van het kind en door duidelijk met het kind te praten over zijn gedrag. Belangrijk hierbij is dat wij het kind als een individu en niet als een groep zien door bijvoorbeeld ieder kind bij binnenkomst bij de naam te noemen en hen te groeten.

Wij tonen respect aan kinderen door niet om hen maar met hen te lachen en als wij bemerken dat wij zelf iets fout hebben gezegd of een situatie verkeerd hebben ingeschat onze excuses aan te bieden. We houden rekening met hun gevoelens en hun mening.

Kinderen worden zoveel mogelijk individueel op ongewenst gedrag aangesproken en niet voor de groep daar dit erg frustrerend voor een kind kan zijn. Hierbij wordt rekening gehouden met de leeftijd en de aard van het kind.

Binnen -/ buitenruimte / spelmateriaal

Naast respect voor anderen vinden wij het belangrijk dat kinderen leren om te gaan met materialen en de omgeving (wereld) om ons heen. Van de kinderen wordt verwacht dat ze voorzichtig omgaan met speelgoed van de BSO of van andere kinderen, en dat ze met respect omgaan met knutselwerken van andere kinderen (dus niet stukmaken of belachelijk maken). Speelgoed / materialen die stuk of incompleet zijn worden gerepareerd of zonodig vervangen. Wij willen kinderen leren met zorg om te gaan met de natuur en het milieu b.v. door geen takken van bomen te rukken en samen voor een schone, opgeruimde leefomgeving te zorgen.

Groep

Er zijn verschillende regels op de BSO. Alle aanwezigen moeten zich hieraan houden. Ook in het spel gelden bepaalde "regels": als je samen ergens aan begint, maak je het ook samen af, samen opruimen als je samen gespeeld hebt. Ook wordt tijdens het spel wel eens met de kinderen overlegd "hoe het hoort":

Activiteiten

De activiteiten worden aangepast aan het jaarthema.

4. BSO Bie de handj.

4.1 De BSO

BSO "Bie de handj" is een particuliere BSO gevestigd in de brede school van Munstergeleen, bestaande uit 2 ruimtes. Een eigen BSO lokaal op de begane grond en een klaslokaal op de eerste verdieping. Daarnaast heeft de BSO de mogelijkheid om gebruik te maken van de verschillende ruimtes van de school zoals: de gymzaal, computerruimte, hal, schoolplein en grasveld.

4.2 Groepsindeling

Er kunnen 30 kinderen opgevangen worden in de leeftijd van 4-12 jaar, die ingedeeld zijn in 2 basisgroepen. De basisgroepen Bie de handj 1 en Bie de handj 2 hebben vaste medewerksters. Basisgroep 1 bestaat uit maximaal 20 kinderen en bevindt zich in het eigen BSO lokaal op de begane grond. In deze basisgroep worden de kinderen van groep 1 t/m 4 opgevangen. Basisgroep 2 bevindt zich op de eerste verdieping in het klaslokaal, waar de kinderen van groep 5 t/m 8 worden opgevangen. In basisgroep 2 worden maximaal 10 kinderen opgevangen.

De kinderen van basisgroep 2 maken in principe alleen van het klaslokaal gebruik tijdens de eet- en drinkmomenten. En als er een activiteit wordt gedaan die alleen geschikt is voor de kinderen van groep 5 t/m 8. Na het eet- en drinkmoment verlaten de kinderen het klaslokaal en mogen ze zelf kiezen om buiten te spelen, te spelen in een andere ruimte of om deel te nemen aan activiteiten.

4.3 Samenvoegen groepen

Er zijn momenten dat de 2 groepen worden samengevoegd. Wanneer er maximaal 20 kinderen op een dag aanwezig zijn, wordt er structureel samengevoegd en op reguliere dagen aan het einde van de dag (17.30 uur). Ook tijdens de vakanties zal er worden samengevoegd, omdat het aantal kinderen per week, per dag wisselt.

4.4 Samenvoegen BSO kinderen met KDV kinderen

Omdat Bie de handj een kleinschalige kinderopvang is met 1 kinderdagverblijf en 1 buitenschoolse opvang, zijn wij genoodzaakt om op rustige dagen bso kinderen op te vangen in het kinderdagverblijf. Dit gebeurt als er 3 of minder kinderen op de buitenschoolse opvang aanwezig zijn. Het samenvoegen gebeurt alleen in vakantieperiodes.

Er wordt altijd naar de groepssamenstelling gekeken of wij het verantwoordelijk vinden en dat de veiligheid en aandacht voor het kind niet in het gedrang komt

Het dagprogramma van het kinderdagverblijf is leidend en het dagprogramma van de buitenschoolse opvang sluit hierop aan. Er wordt voor beide leeftijdsgroepen voor een passend, op leeftijd activiteiten aanbod gezorgd.

De emotionele veiligheid wordt gewaarborgd doordat de groep steeds dezelfde groepssamenstelling heeft. De pedagogisch medewerksters zijn bij de kinderen bekend en vertrouwd, omdat ze werkzaam zijn op zowel het kinderdagverblijf als op de buitenschoolse opvang

De ouders worden vooraf geïnformeerd over de mogelijke samenvoeging en verlenen hun toestemming door het ondertekenen van het toestemmingsformulier.

Bie de handj werkt volgens de kind-leidster ratio, zoals deze wordt aangehouden volgens de wet kinderopvang.

4.5 Algemene dagindeling

Wanneer een kind na schooltijd op de BSO komt, heeft hij of zij er al een dag opzitten. Wij beschouwen de tijd op de BSO dan ook als vrije tijd voor het kind. Dit betekent dat een kind zelf mag kiezen wat hij of zij gaat doen; binnen- of buiten spelen, samen of alleen. Globaal ziet de dagindeling tijdens de schoolweken als volgt uit:

Maandag t/m vrijdag:

07.30 - 08.30 uur Ontvangen van de kinderen. De kinderen die nog moeten ontbijten kunnen ontbijten en krijgen melk of thee te drinken. Er kan tot 8.15 uur rustig gespeeld worden. Om 8.20 uur worden de kinderen van groep 1 en 2 naar hun klas gebracht. De oudere kinderen mogen nog even buiten spelen en dan zelfstandig naar hun klas

Maandag, dinsdag en donderdag:

15.15 - 15.30 uur Ophalen en ontvangen van de kinderen.
15.30 - 16.00 uur Eten en drinken.
16.00 - 17.00 uur Georganiseerde activiteit, vrij spelen of buiten spelen.
16.30 uur Koekje.
17.00 - 18.15 uur Kinderen worden opgehaald door ouders.

Woensdag:

12.30 – 12.45 uur Ophalen en ontvangen van de kinderen
12.45 – 13.30 uur Eten en drinken
13.30 – 15.30 uur Georganiseerde activiteit, vrij spelen of buiten spelen
15.30 – 16.00 uur Yoghurt eten en wat drinken
16.00 – 16.30 uur Vrij spelen
16.30 uur Koekje
17.00 – 18.00 uur Kinderen worden opgehaald door ouders.

Vakantie of studiedag:

07.30 uur BSO Bie de handj gaat open
7.30 - 9.30 uur Kinderen worden door de ouders gebracht
9.30 - 10.00 uur Fruit eten en sap drinken
10.00 - 11.30 uur Georganiseerde activiteit
11.30 - 12.00 uur Opruimen
12.00 – 13.00 uur Lunch
13.00 – 14.00 uur Vrij spelen
14.00 - 16.00 uur Georganiseerde activiteit
16.00 uur Yoghurt eten en sap drinken
16.30 uur Koekje
17.00-18.15 uur Kinderen worden opgehaald

1. Uit school

In de schoolweken worden de kinderen van groep 1 en 2 uit de klas gehaald. De oudere kinderen komen zelfstandig naar het BSO lokaal, waar ze opgewacht worden door de pedagogisch medewerkster. De kinderen van basisgroep 2 gaan samen met de pedagogisch medewerkster naar het klaslokaal (BSO lokaal).

2. Eten en drinken

De kinderen hoeven in principe geen eten en drinken mee te nemen naar de BSO. Het eten en drinken, evenals de broodmaaltijd op woensdag en vrijdag en in de vakantieweken zijn in begrepen. Mocht een kind een speciaal dieet volgen dan vragen wij aan de ouders om de voeding zelf mee te geven. Vlak na binnenkomst krijgen alle kinderen iets te eten en te drinken. Tijdens dit rust moment wordt er met elkaar gepraat of bijv. besproken welke activiteit er gedaan gaat worden.

3. Vrij spel

Dit kunnen activiteiten zijn onder begeleiding van de pedagogisch medewerker(s), maar ook individuele activiteiten. Omdat wij de tijd op de BSO als vrije tijd beschouwen mogen de kinderen zelf kiezen wat ze gaan doen. Er is geen vast programma van activiteiten. Buiten spelen zal gestimuleerd worden, zeker bij mooi weer. Activiteiten voor de oudere kinderen kunnen ook uit meerdere dagen bestaan.

Tijdens de schoolvakanties kunnen de kinderen de hele dag naar de BSO komen. Ze worden dan uiteraard niet van school gehaald, maar 's morgens naar de BSO gebracht. Meestal wordt er gewerkt rondom het jaarthema (het thema van 2017/2018 is Sport en Voeding) en worden de activiteiten hierop aangepast.

Omdat een hele dag voor de kinderen zelf moeilijk in te vullen is, wordt er meer structuur in de dag aangebracht door de pedagogisch medewerkers.

Het is leuk om tijdens de vakantie een uitstapje te maken. Voor uitstapjes is een speciale werkinstructie opgesteld.

4. Opgehaald door de ouders

De kinderen worden op wisselende tijden opgehaald door hun ouders. Ouders worden ontvangen en bijzonderheden worden doorgegeven. Oudere kinderen mogen (in overleg met de ouders) zelf naar huis. Hier moet wel een toestemmingsverklaring voor worden getekend.

4.6 Feestvieren

Als kinderen jarig zijn, mag dit altijd op de BSO gevierd worden. De kinderen mogen dan trakteren en er wordt voor ze gezongen. We hebben geen richtlijnen voor de traktatie maar een gezonde traktatie heeft onze voorkeur.

Verder besteden we aandacht aan de reguliere feestdagen en bijzondere gebeurtenissen in ons land.

4.7 Openingstijden

BSO "Bie de handj" is geopend van maandag t/m vrijdag van 7.30 tot 8.30 uur, op maandag, dinsdag en donderdag van 15.15 tot 18.15 uur en op woensdag van 12.30-18.15 uur. Tijdens vakantieperiodes kunnen de kinderen gebracht worden tussen 7.30 en 18.15 uur. Dit kan ook een ochtend of middag zijn.

Daarnaast bieden we ook flexibele opvang aan, voor deze ouders geldt dat de afgesproken tijden/opvangkosten individueel bekeken en berekend worden.

BSO “Bie de handj” is gesloten op de nationale feestdagen:

Nieuwjaarsdag:	1 januari
Carnaval:	carnavalsmaandag en dinsdag
Pasen:	2 ^e paasdag
Koningsdag:	27 april
Bevrijdingsdag:	alleen in de lustrumjaren
Hemelvaartsdag:	donderdag
Vrijdag na Hemelvaart	
Pinksteren:	2 ^{de} pinksterdag
Kerstmis:	25 en 26 december

4.9 Gezondheid en ziektes

Wij zijn van mening dat als kinderen ziek zijn ze het beste thuis kunnen blijven. Hier krijgen ze de zorg en aandacht die ze op dat moment nodig hebben en die wij op de BSO niet kunnen bieden. Als kinderen koortsvrij zijn mogen ze pas weer naar de BSO komen. Als kinderen een besmettelijke ziekte zoals waterpokken hebben, vinden wij het fijn als de ouders ons hiervan op de hoogte brengen. Dit in verband met besmetting van de andere kinderen. Bie de handj handelt volgens de richtlijnen van de GGD.

Als kinderen op de BSO ziek worden besluiten de pedagogisch medewerkers zelf of ze contact met de ouders opnemen, om een kind op te laten halen. Dit beoordelen ze aan de hand van hoe een kind zich voelt en gedraagt.

4.10 Postvakjes

Alle kinderen hebben een postvakje met hun naam erop, waar ze hun eigen spulletjes in kunnen doen. Dit postvakje wordt ook gebruikt om correspondentie in te doen voor de ouders en/ of knutselwerkjes die kinderen gemaakt hebben die mee naar huis genomen mogen worden.

5. Ouders

5.1 Samenwerking- pedagogisch medewerkers

Wij gaan ervan uit dat de ouders primair verantwoordelijk zijn voor de opvoeding en zorg van hun kind(eren). Op momenten dat een kind in de BSO aanwezig is, nemen wij die verantwoordelijkheid tijdelijk van de ouders over. Een goede communicatie tussen pedagogisch medewerkers en ouders vinden wij van essentieel belang voor de optimale opvoeding van de kinderen. Onder een goede communicatie verstaan wij een communicatie die wordt gekenmerkt door de volgende aspecten:

- gelijkwaardigheid tussen pedagogisch medewerkers en ouders,
- wederzijds vertrouwen,
- openheid en eerlijkheid,
- veelvuldig overleg over de zorg en opvoeding van een kind.

Daarom vinden wij het ook belangrijk dat er sprake is van een goede samenwerking tussen de ouders en pedagogisch medewerkers. Ook in bredere zin achten wij een nauwe betrokkenheid van de ouders bij de BSO wenselijk, bijvoorbeeld bij het organiseren van activiteiten en aandragen van ideeën ten aanzien van het beleid. De BSO is een kleinschalige instelling, waardoor een grote betrokkenheid van en samenwerking met de ouders goed mogelijk is. Om deze zo optimaal mogelijk te laten verlopen is er een oudercommissie opgericht.

5.2 Oudercommissie

Ouders zijn binnen BSO “Bie de handj” vertegenwoordigd door een oudercommissie. De oudercommissie heeft als doel de belangen van de ouders te behartigen binnen het kader van de doelstellingen van BSO “Bie de handj”. De oudercommissie heeft de bevoegdheid gevraagd en ongevraagd te adviseren m.b.t onderwerpen als kwaliteit van de opvang, openingstijden en prijs van de opvang.

Reglement oudercommissie ligt ter inzage op de BSO.

5.3 Oudercontacten

Bij BSO “Bie de handj” hechten we veel belang aan oudercontacten. Dit doen we door de tijd te nemen om met de ouders even bij te praten tijdens de haalmomenten, jaarlijks 10-minuten gesprekken te voeren (ouder-mentor) en het organiseren van de diner-middag.

Door deze communicatie leren we de kinderen (en de ouders) goed kennen en kunnen we beter inschatten wat de behoefte van de kinderen zijn en hierop inspelen.

5.4 Mentorschap

Per 1 januari 2018 krijgt ieder kind een mentor toegewezen. De mentor is het aanspreekpunt voor zowel ouder als kind. De mentor zal 1 keer per jaar of vaker op verzoek een gesprek aanbieden waarbij de ontwikkeling van het kind besproken wordt, met daarbij de nadruk op het welbevinden van het kind.

6.Personeel.

6.1 Team

De pedagogische medewerkers van BSO "Bie de handj" hebben tenminste een afgeronde kindgerichte Mbo-opleiding gestudeerd. Daarbij zijn ze in het bezit van een BHV - diploma met kind EHBO en een bewijs van goed gedrag. Er wordt tevens gewerkt volgens de richtlijnen van CAO -kinderopvang. "Bie de handj" hecht veel waarde aan een goed sociaal, psychologisch en emotioneel inzicht en vindt het belangrijk dat een pedagogisch medewerker inzicht heeft in groepsprocessen. Kennis op het gebied van veiligheid, verzorging, gezondheid en hygiëne.

Het belangrijkste aspect van de werkzaamheden van de pedagogisch medewerker is het werken met kinderen in groepsverband. Zij hanteren de groepsregels, het dagritme en de normen en waarden zoals die gelden binnen "Bie de handj" zodanig dat ieder kind zich binnen die structuur en veiligheid zo optimaal mogelijk kan ontwikkelen.

De pedagogisch medewerkers moeten daardoor goed kunnen communiceren, zowel met elkaar, de kinderen als met de ouders. Zij moeten met allen een vertrouwensband kunnen opbouwen.

6.2 Kind/leidster ratio

In het convenant zijn regels afgesproken die een basis voor de kwaliteit van de kinderopvang in Nederland waarborgen. Een van de gemaakte afspraken betreft het maximaal toegestane aantal kinderen per leidster; de zogenoemde kind/leidster ratio:

1 leidster per 10 aanwezige kinderen van 4-12 jaar.

Er zijn momenten op een dag dat we van het kind-leidster ratio af mogen wijken. Dit zal alleen in vakantie periodes voorkomen. In de schoolweken zal dit niet van toepassing zijn. Wel is met de pedagogisch medewerkers afgesproken wanneer er om 17.45 uur nog maar 10 kinderen of minder aanwezig zijn, er 1 medewerker naar huis kan.

Voor de vakantieperiode geldt dat er op de volgende momenten van de dag van de kind/leidster ratio afgeweken wordt:

Op maandag, dinsdag en donderdag:

Tussen 07.30 – 09.00 uur

Tussen 12.30 – 13.30 uur

Tussen 17.45 – 18.15 uur

7. Signaleren en doorverwijzen

Een aantal zaken die wij niet tot onze taak rekenen zijn:

- Planmatige opvoedingsondersteuning aan ouders.
- Medische ondersteuning aan kinderen zonder begeleiding van arts of revalidatiecentrum.

Deze taken achten wij tot het takenpakket van andere instellingen. Wel vervullen de pedagogisch medewerkers op grond van hun opleiding en ervaring een signalerende en doorverwijzende functie. Om deze signalerende en doorverwijzende functie goed te kunnen vervullen achten wij het van groot belang de communicatie tussen pedagogisch medewerkers en ouders zo optimaal mogelijk te laten zijn. Alleen op die manier kan de opvoeding op de BSO zo optimaal mogelijk aansluiten op die van de ouders. Tevens gaan wij ervan uit dat er alleen binnen een sfeer van openheid, eerlijkheid en gelijkwaardigheid goed gepraat kan worden over de ontwikkeling van de kinderen.

7.1 Vroeg signalering

Als een kind zich in vergelijking tot zijn leeftijdgenoten anders gedraagt, dan valt zijn/haar gedrag op. Opvallend gedrag is niet per definitie problematisch gedrag, wel is duidelijk dat het kind zich niet prettig voelt, of achterblijft in zijn ontwikkeling of invloed heeft op het welbevinden van de andere kinderen in de groep.

Omdat de pedagogisch medewerkster de kinderen regelmatig zien, kunnen zij afwijkend en of opvallend gedrag signaleren. Wij hebben een (vroeg) signaleringsfunctie. Door vroeg signalering kunnen problemen van kinderen vroegtijdig aangepakt en opgelost worden. Vroeg signalering houdt bij ons concreet in dat we afwijkend gedrag signaleren. Wanneer we zorgen hebben om een kind bespreken wij dit in de eerste instantie met het team. Indien nodig wordt dit zo snel mogelijk met de ouders besproken. In overleg kan besloten worden om professionele hulp in te schakelen. Organisaties waar pedagogisch medewerkers en ouders terecht kunnen zijn:

- Consultatiebureau
- Huisarts
- MEE
- GGD
- CJG
- Veilig Thuis

Vroeg signalering gaat hierbij voornamelijk over gedrag en cognitieve ontwikkelingsaspecten zoals:

- Taal- of spraakachterstand.
- Gedrag dat op negatieve wijze de groep beïnvloed,
- Gedrag dat lastig is voor de pedagogisch medewerkster of andere kinderen.
- Een kind dat nauwelijks contact maakt met de pedagogisch medewerkster of andere kinderen.
- Een kind dat niet goed lijkt te horen etc.

Soms is het moeilijk het probleem met ouders te bespreken. In dergelijke situaties vragen wij advies aan een externe deskundige (zonder hierbij de naam van het kind te noemen), het gaat hier om een anoniem informeren.

8. Corrigeren en belonen

Bie de handj streeft naar een zo positief mogelijke aanpak van kinderen. Positief gedrag wordt benoemt en benadrukt en vinden het belangrijk om kinderen een zo goed mogelijk gevoel over zichzelf te geven. Wij geven kinderen om te belonen graag complimenten waardoor het duidelijk is voor kinderen dat het gedrag gewenst is. Als we kinderen corrigeren doen we dat op de volgende manier; we gaan door onze knieën waardoor we op ooghoogte zijn, we benoemen wat we niet goed vinden aan het gedrag en dragen alternatief gedrag aan en zoeken samen naar een oplossing.

9. Beroepscode

BSO “Bie de handj” hanteert de beroepscode zoals deze opgesteld is door de Abvakabo / Fnv. De code legt de waarden, normen en gedragsregels vast die van belang zijn voor een goede attitude in de kinderopvang. Er staan o.a. artikelen in zoals: de pedagogisch medewerkster houdt vertrouwelijke informatie geheim die zij tijdens de uitoefening van haar beroep krijgt.

De totale code is te downloaden via de site: www.abvakabofnv.nl

10. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Huiselijk geweld en kindermishandeling komt overal voor en is een ernstig probleem. Kinderen die mishandeld worden, hebben recht op hulp en liefst zo vroeg mogelijk. De schade kan dan beperkt blijven. Een BSO is bij uitstek een plaats waar (een vermoeden van) kindermishandeling signaleerd kan worden.

Sinds 2013 is het Besluit vaststelling minimumeisen verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking getreden. Dit besluit verplicht organisaties om een meldcode vast te stellen en kennis en gebruik ervan te bevorderen. In het kader van kwaliteitszorg wordt de plicht opgelegd om een meldcode te hanteren voor huiselijk geweld en kindermishandeling, daaronder ook begrepen seksueel geweld, vrouwelijke genitale verminking (ook wel genoemd meisjesbesnijdenis) en eer gerelateerd geweld. De verplichting geldt voor organisaties en zelfstandige beroepskrachten in de gezondheidszorg, onderwijs, kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning en jeugdzorg. Het kunnen signaleren van kindermishandeling is een belangrijke competentie waarover iedere beroepskracht die met kinderen werkt dient te beschikken.

Daarnaast is een wettelijke meldplicht ingevoerd voor een vermoeden van een geweld- of zedendelict jegens een kind door een collega. Dit betekent dat een houder van een kinderopvangorganisatie wettelijk verplicht is om contact op te nemen met een vertrouwensinspecteur als over aanwijzingen beschikt wordt dat een collega een geweld of zedendelict begaat of heeft begaan en een kind hiervan het slachtoffer is.

De Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling voor de branche kinderopvang is gebaseerd op het basismodel meldcode: Stappenplan voor het handelen bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Betreffend basismodel is ontwikkeld door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en bedoeld voor alle sectoren waar vanuit professioneel oogpunt met kinderen wordt gewerkt.

De meldcode die wij hanteren is speciaal toegeschreven naar de branche kinderopvang en is bedoeld voor iedereen die werkzaam is binnen deze branche. De meldcode geeft via een stappenplan aan hoe te handelen wanneer er signalen zijn die kunnen duiden op huiselijk geweld of kindermishandeling. Daarnaast bevat deze meldcode een route hoe te handelen bij signalen van mogelijk geweld- of zedendelict door een collega en een route hoe te handelen wanneer er sprake is van seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling. Elke stap binnen de routes wordt afzonderlijk uitgebreid toegelicht.

11. Klachtenprocedure

Reglement interne klachtenprocedure BSO Bie de handj

Doel van dit reglement is het zorg dragen voor een klantgerichte afhandeling van klachten. Hoe goed wij (Yvonne en Tessa) ook ons best doen, het kan altijd gebeuren dat u het ergens niet mee eens bent.

Ontevreden

Uw kind is bij BSO Bie de handj in goede handen. Echter, een enkele keer kan er iets mis gaan in de opvang van uw kind of in de organisatie van de kinderopvang.

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een bepaalde gang van zaken binnen onze BSO, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen.

Ons advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn, te lang uitstellen maakt het alleen maar moeilijker. Het eenvoudigst is het als u de klacht met Yvonne of Tessa bespreekt.

Misschien kan het gesprek de klacht meteen oplossen, bijvoorbeeld na het maken van afspraken, of is er wat meer onderzoek nodig naar aanleiding van uw klacht.

Als uw klacht nog niet wordt opgelost dan krijgt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht en de omschrijving hiervan.

U krijgt 20 werkdagen na het indienen van uw klacht schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen.

Als uw klacht wel wordt opgelost in het gesprek wordt dit en ook de eventueel gemaakte afspraken in een verslag vastgelegd en ontvangt u hiervan een kopie.

U kunt uw klacht ook schriftelijk (of per mail) indienen. In dat geval krijgt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. U krijgt 20 werkdagen na het indienen van uw klacht een schriftelijke bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen. Een klachtenformulier is verkrijgbaar bij Yvonne of Tessa.

Externe klachtenprocedure

Heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wilt u direct de klacht extern indienen, dan kunt u zich wenden tot de externe geschillencommissie:

Geschillencommissie Kinderopvang
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Ook kunt u dit via het e-mailadres doen:

www.geschillencommissie.nl

(Dit pedagogisch beleidsplan zal jaarlijks worden geëvalueerd en indien nodig worden aangepast.)