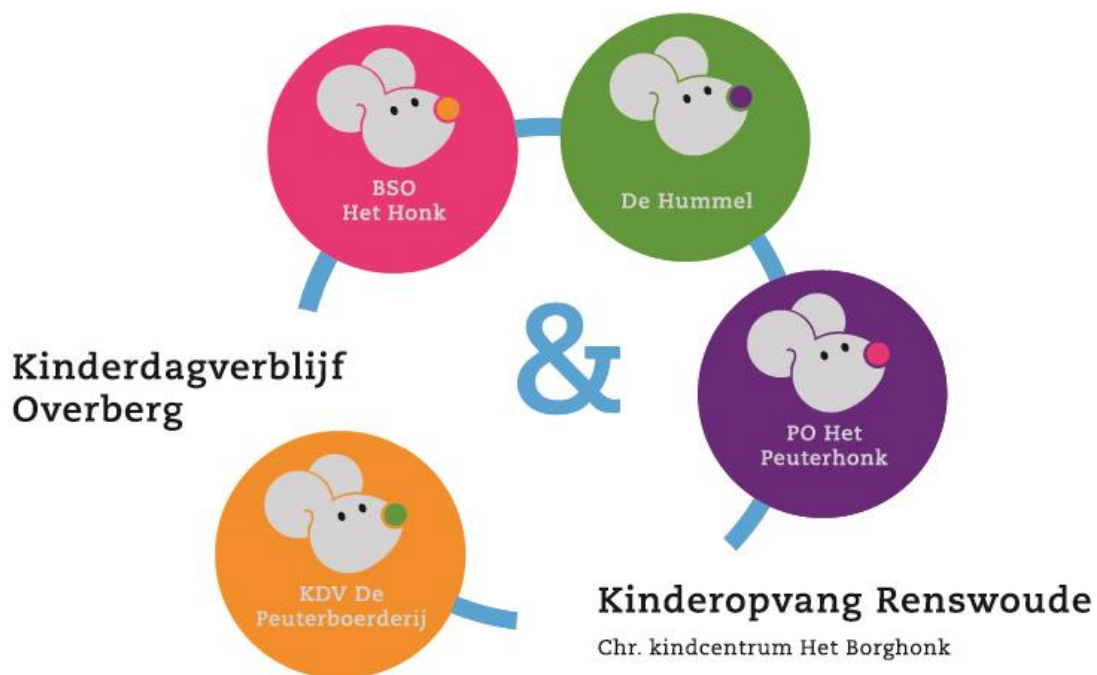

BUITENSCHOOLSE OPVANG | BSO | HET HONK



Gea Veldhuizen

HOKHORST 4, RENSWOUDE (0343482012) | WWW.HETBORGHONK.NL

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Algemeen.....	3
2. Visie	4
2.1 Identiteit.....	4
2.2 Contact met ouders/verzorgers	4
2.3 Groepsgrootte en verdeling	4
2.4 Open deuren beleid.....	5
2.5 Samenvoegen van groepen	6
2.6 Samenwerking met scholen	7
3. Uitvoering pedagogisch werkplan	8
3.1 Het bieden van emotionele veiligheid	8
3.2 Het ontwikkelen van persoonlijke competentie	10
3.3 Het ontwikkelen van sociale competentie	10
3.4 Gelegenheid tot het eigen maken van waarden en normen	11
4. Werkwijze	12
4.1 Dag aanbod.....	12
4.2 Extra opvang, ruilen van dag en inhalen bij ziekte	13
4.3 Wennen	13
4.4 Personeel, groepshulpen en stagiaires	13
4.5 Coaching personeel	14
4.6 Inzet pedagogisch werkers en drie uren regeling.....	14
4.7 Vierogen principe en achterwacht regeling	16
4.8 Achterwacht regeling bij calamiteiten	17
4.9 Inzicht in de ontwikkeling van het kind	17
4.10 Signaleren en doorverwijzing	17
5. Interne en externe klachtenregeling	19

Laatst gewijzigd/herzien	September 2024
Belangrijkste samenhangende protocollen/beleidsstukken <i>* Er wordt gebruik gemaakt van veel verschillende protocollen en beleidsstukken. De belangrijkste zijn terug te vinden op de website. Overige documenten kunnen te alle tijden opgevraagd worden bij een leidinggevende.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Algemene voorwaarden • Voedingsbeleid • Veiligheid en gezondheidsbeleid • Beleid vierogen principe • Ziektebeleid

Voorwoord

Buitenschoolse opvang (BSO) "Het Honk" is gevestigd onder de overkoepeling van Christelijk kind centrum Het Borghonk. Bij Het Borghonk worden meerdere soorten kinderopvang aangeboden, waaronder ook de BSO. Het Borghonk is een nevenvestiging van KDV De Peuterboerderij. Er wordt op beide locaties gebruik gemaakt van het pedagogisch beleid van Radius Nederland. In ons pedagogisch werkplan staan de uitgangspunten en de achtergronden van ons pedagogisch handelen beschreven. Het gaat, net als het beleid van Radius Nederland, uit van vier pijlers, te weten: een respectvolle, ruimtelijke, individuele en positieve benadering. Deze vier pijlers sluiten aan op de pedagogische opvoedingsdoelen die in de Wet Kinderopvang en de bijbehorende beleidsregels kwaliteit gesteld worden, te weten het aanbieden van een gevoel van emotionele veiligheid, gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke en sociale competenties en de kans om zich waarden en normen eigen te maken. In de volgende hoofdstukken van het pedagogisch werkplan worden bovengenoemde zaken nader uiteengezet.

Dit pedagogisch werkplan geeft nader inzicht in de wijze waarop wij met de pijlers en de opvoedingsdoelen om gaan. Hierbij is het toetsingskader van de GGD op het gebied van pedagogisch handelen als leidraad gebruikt.

Het werkplan is voor pedagogisch werkers een leidraad voor hun handelen. Zij brengen de visie en doelstellingen dagelijks in de praktijk met de kinderen. Tijdens teamvergaderingen en groepsvergaderingen zal regelmatig een onderdeel van het pedagogisch werkplan besproken worden. Op deze wijze is ons pedagogisch werkplan een stabiele basis. Daarnaast informeert het werkplan ouders en gemeentelijke instanties, zoals de GGD, over de werkwijze en invulling van de opvang.

Het Borghonk werkt samen met Christelijke basisscholen en heeft net als de scholen een Christelijke identiteit. Wij streven ernaar om kinderopvang aan te bieden dat in het verlengde ligt van de opvoeding en identiteit van gezin, school en kerk. Bij Het Borghonk wordt vanuit een Christelijke levensvisie gewerkt en wij proberen de waarden en normen vanuit deze visie vorm te geven in ons beleid. Daarnaast wordt er aangegeven hoe de werkwijze, de maximale omvang en de leeftijdsopbouw van de basisgroepen in onze vestiging is. In het dag aanbod wordt ook aangegeven welke (spel)activiteiten er verricht kunnen worden. Ook dit zijn elementen die beschreven dienen te worden vanuit de Wet kinderopvang en de bijbehorende beleidsregels kwaliteit en worden getoetst door de GGD. Het Honk werkt volgens het Gezondheidsmanagement en Veiligheidsmanagementsysteem volgens de landelijke normen van de GGD.

In dit werkplan wordt er vaak gesproken over een ouder/ouders. U kunt hiervoor in de plaats ook een verzorger/verzorgers lezen.

Kinderdagverblijf "De Peuterboerderij" en kind centrum "Het Borghonk"

Gea Veldhuizen

1. Algemeen

Het Honk is een buiten schoolse opvang voor kinderen van 4 tot 12 jaar met een registratie tot maximaal 80 kinderen per dag. Tot nu toe, worden er maximaal 50 kinderen per dag opgevangen op bij de buitenschoolse opvang, verdeelt over verschillende basisgroepen. Hierover is meer te lezen in paragraaf 2.4. Wij bieden opvang voor en na school, maar ook tijdens vakanties.

De locatie van het kind centrum, waar ook Het Honk bij hoort, is gevestigd aan de Hokhorst in Renswoude. Hier worden meerdere opvangsoorten aangeboden. Zo bieden wij ook dagopvang voor kinderen van 0 tot 4 jaar en peuteropvang voor peuters van twee jaar en drie maanden tot vier jaar aan.

In april 2018 is Het Borghonk gestart in een nieuw gebouw. Het kind centrum heeft een ruime entree, een opslagruimte en diverse toiletten voor de kinderen. De groepen zijn veilig ingericht en bestaan uit vijf grote overzichtelijke ruimtes. Het geeft een huiselijke en prettige sfeer en het is kindvriendelijk met veel licht. Het speelterrein van Het Borghonk is volledig afgezet met hekken en voorzien van verschillende speeltoestellen en een zandbak, toch zullen de kinderen van de buitenschoolse opvang vooral gebruik maken van het speelplein van de naastgelegen school of de atletiekbaan voor Het Borghonk. Het verlaten van BSO Het Honk gebeurt altijd onder begeleiding van pedagogisch werkers of van de ouders. Soms gaan leidsters met de kinderen naar de speeltuinen in de buurt, dit alleen met de toestemming door middel van een handtekening van ouders.

Naast het vrij spelen in de binnen- en buitenruimte bieden de pedagogisch werkers kinderen ook verschillende activiteiten in de vorm van themaweken en workshops, waarbij gedacht kan worden aan sport, spel en dansen. De thema weken proberen de pedagogisch werkers zo te variëren dat de interesses van de verschillende kinderen en de verschillende leeftijden aan bod komen.

Informatie over de opvang

Op onze website www.hetborghonk.nl vermelden wij onze algemene voorwaarden. De huisregels zijn hier tevens te lezen. Hierin staan zaken betreffende inschrijving, betaling en opzegging, openingstijden, contact met ouders, extra dagdelen, voeding, wat ouders zelf meenemen, verjaardagen, ziekte of verhindering, vakanties, oudercommissie en klachtenregeling. Ook geeft het aan waar ouders voor vragen terecht kunnen. Daarnaast kunnen belangstellende ouders een afspraak met ons maken voor een rondleiding en benodigde informatie.

Wij hanteren algemene protocollen en dit pedagogisch werkplan waarin onze visie en werkwijze verwoord staan. Dit pedagogisch werkplan is in een goed hanteerbaar werkplan verwoord vanuit het pedagogisch beleidsplan van Radius Nederland. De protocollen zijn ter inzage en het pedagogisch werkplan is te vinden op de website.

2. Visie

2.1 Identiteit

Kind centrum Het Borghonk is Christelijk. In de praktijk betekent dit dat onze kijk op kinderen en kinderopvang geïnspireerd wordt door wat er in de Bijbel staat over hoe we met elkaar en onze omgeving omgaan. Het Borghonk wil graag een veilige en zorgzame omgeving bieden waar kinderen kunnen spelen, leren en ontdekken. Er worden Christelijke normen en waarden meegegeven aan kinderen, zoals liefde en respect voor elkaar, het helpen van elkaar, vriendelijkheid, vergeven, eerlijk en geduldig zijn, maar ook zelfbeheersing.

2.2 Contact met ouders/verzorgers

De ouders zijn de belangrijkste personen voor het opgroeiende kind. Wij vinden intensief contact met ouders erg belangrijk. Er is op verschillende manieren contact met ouders, zowel mondeling als schriftelijk. Tijdens het ophalen van de kinderen hebben pedagogisch werkers en ouders mondelingen overdrachten. Er wordt gesproken over de thuissituatie en de situatie bij de opvang. De situaties worden met elkaar vergeleken en zoveel als kan op elkaar afgestemd. Er wordt zoveel als mogelijk geprobeerd rekening te houden met de opvoeding van ouders.

Er wordt ook gewerkt met een ouderportaal. Ouders kunnen inloggen met een ouderlogin. Hierop kunnen zij gegevens wijzigen en facturen inzien. Aan het eind van een vakantiedag kunnen zij een schriftelijke overdracht lezen. In deze overdrachten kunnen ouders lezen wat hun kind die dag gedaan heeft. In het ouderportaal kunnen ouders ook zien wie de mentor van hun kind is. Wij vragen ouders om met hun kind te bespreken wie hun mentor is.

De ouders zijn de belangrijkste personen voor het opgroeiende kind. Wij vinden intensief contact met ouders erg belangrijk. In dit plan staat beschreven hoe Het Borghonk ouders informeert en betreft bij de opvang van hun kind. Het werkplan is op de website te vinden. Ook hebben wij een oudercommissie. Wij verwelkomen hierin nieuwe ouders hartelijk. Het heeft veel toegevoegde waarde wanneer ouders meedenken in ons beleid en plannen.

2.3 Groepsgrootte en verdeling

Bij Het Honk bieden we voorschoolse en naschoolse opvang aan. Het Honk heeft een registratie tot 80 kindplaatsen, maar er zijn op dit moment maximaal 2 basisgroepen wat ervoor zorgt dat er in ieder geval niet meer dan 48 kinderen per dag kunnen komen, maar er is geen dag dat al die plaatsen bezet zijn. De drukste dag is op dit moment de dinsdag, er komen dan maximaal 38 kinderen verdeelt over 2 basisgroepen.

Per 11 tot 14 kinderen (afhankelijk van hun leeftijd) is er 1 pedagogisch werker aanwezig. De groepsgrootte en het aantal pedagogisch werkers zijn afhankelijk van de beroepskracht kind ratio (BKR).

Hieronder staat een indeling van de basisgroepen de groepsgrootte en verdeling:

Naam basisgroep	Leeftijden	Maximaal aantal kinderen	Maximaal aantal pedagogisch werkers	Geopende dagen
Honk 1	4-8 jaar	21	2 *	
Honk 2 (+VSO) (+vakanties)	4-12 jaar	21-26	2 *	ma, di, do, vr
Honk 3	8-12 jaar	26	2 *	di

* Over de inzet van pedagogisch werkers/beroepskrachten is meer te lezen in de paragraaf over de inzet pedagogisch werkers en de drie urenregeling.

De indeling van de groepen is niet alleen afhankelijk van leeftijd (vandaar dat de leeftijdscategorieën elkaar overlappen). Er wordt rekening gehouden met vriendschappen tussen kinderen en broertjes en zusjes. Het kan daarom bijvoorbeeld voorkomen dat twee kinderen van dezelfde leeftijd toch in een andere basisgroep zitten. Als kinderen van basisgroep wisselen, worden kinderen en ouders hiervan op de hoogte gebracht en zij kunnen dit zien in de ouderlogin. In de algemene voorwaarden staat dat kinderen rondom een bepaalde leeftijd over kunnen gaan naar een volgende groep. Ouders tekenen de algemene voorwaarden voor aanvang van de opvang.

Voorschoolse opvang

De voor schoolse opvang (VSO) is vanaf 07.30 uur. De kinderen die naar De Borgwal gaan, worden door de pedagogisch werker lopend naar school gebracht, de leidinggevende brengt de kinderen die naar De Stifthorst gaan 's morgens met de auto naar school. De groep VSO-kinderen is nooit groter dan 12 kinderen, waardoor de kinderen in één basisgroep zitten, Honk 2. De kinderen kunnen vrijspelen, tot dat zij naar school gaan.

Naschoolse opvang

Op maandag, donderdag en vrijdag is er één basisgroep en op dinsdag zijn er op het moment 2 BSO basisgroepen. Op woensdag is de BSO gesloten.

Vakantie opvang

In de vakantie worden de verschillende basisgroepen samengevoegd bij Honk 2, omdat de groepen dan vele male kleiner zijn dan in de reguliere schoolweken. Op de meeste dagen zijn er één of twee pedagogisch werkers ingepland op een vakantiedag.

Verschillende basisgroepen

Een kind heeft bij de na schoolse opvang maximaal 2 verschillende basisgroepen in een week. De kinderen van Honk 3 worden altijd samengevoegd met Honk 2. De pedagogisch werker van Honk 2 is de gehele middag werkzaam. Ouders kunnen in de ouderlogin aan hun contract zien in welke basisgroep(en) hun kind zit.

De kinderen van de BSO maken na schooltijd gebruik van de bovenverdieping. Voor schooltijd worden de kinderen op de begane grond opgevangen. Ook hebben we een gymlokaal waar met name bij slecht weer gebruik van wordt gemaakt. Wanneer het droog is, kunnen de kinderen ook buiten spelen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het schoolplein van De Borgwal. Het plein van De Borgwal grenst aan het plein van Het Borghonk en is te allen tijde beschikbaar voor de buitenschoolse opvang.

Wanneer wij een activiteit doen met meerdere basisgroepen, zoals naar het bos of de speeltuin gaan, zorgen wij er altijd voor dat er ten minste 1 pedagogisch werker aanwezig is bij 11 á 14 kinderen.

2.4 Open deuren beleid

De organisatie vindt het belangrijk dat er vaste pedagogisch werkers op de groepen werkzaam zijn zodat kinderen de medewerkers kennen en daarnaast dat er vaste basisgroepen zijn zodat kinderen ook de kinderen uit de eigen groep kennen. Tijdens de tafelmomenten, gelijk na schooltijd, zitten de kinderen in hun basisgroepen met de vaste pedagogisch werker(s). Na het tafelmoment kunnen de kinderen een activiteit kiezen vaak gebeurt dit vanuit het activiteitscircuit. Hierover is meer te lezen in paragraaf 4.1. Bij het activiteitscircuit kiest een kind een activiteit uit en blijft hij/zij dus niet meer in de basisgroep, maar heeft de vrije keuze. Het kind krijgt dan mogelijk ook begeleiding van een pedagogisch werker van een andere basisgroep. Dit zijn altijd bekende gezichten voor de kinderen.

Kinderen eten en drinken in een vaste basisgroep, maar spelen dus meestal buiten de basisgroep. Wij hebben daarmee een open deuren beleid. De redenen dat we een open deuren beleid hebben:

- Door het open deuren beleid kunnen kinderen een activiteit kiezen die zij leuk vinden, bij hun talent, interesse en/of niveau past.
- Door het open deuren beleid kunnen kinderen een keuze maken voor een rustige activiteit en/of omgeving of een actieve activiteit.
- Door het open deuren beleid kunnen kinderen met broertjes/zusjes spelen of met andere kinderen die zij van school of uit de buurt kennen.
- Door het open deuren beleid krijgen kinderen meer ruimte tot eigen initiatief.

Kinderen spelen na het eet en drink moment buiten hun basisgroep.

2.5 Samenvoegen van groepen

2.5.1 samenvoegen tussen BSO basisgroepen

Aan het eind van de middag lopen de activiteiten van het activiteitencircuit ten einde, omdat de activiteit afgerond is of omdat er geen animo meer is voor de activiteit. De kinderen spelen dan vrij totdat zij opgehaald worden. Het vrij spelen gebeurt net als de activiteiten van het circuit in samengevoegde groepen. Kinderen kiezen zelf een spelmateriaal en kinderen om mee te spelen. De groepen worden dan samengevoegd en pedagogisch werkers gaan om de beurt naar huis als het BKR het toelaat. Als de groepen samengevoegd worden, gaan de kinderen van Honk 1 bij Honk 2 en ook de kinderen van Honk 3 worden samengevoegd met Honk 2. De kinderen blijven in voor hen bekende speelruimtes.

Tijdens dagopvang voor de BSO-kinderen (bijvoorbeeld in de vakantie of met studiedagen van school) worden groepen ook samengevoegd vanwege het lagere kind aantal. Alle kinderen verblijven dan in Honk 2. Het is dan leuker voor de kinderen om de groepen samen te voegen, zodat er meerdere kinderen zijn om een (spel)activiteit mee te doen.

Tijdens de voorschoolse opvang zitten de kinderen ook altijd in één groep, Honk 2, vanwege het lage kind aantal.

2.5.2 samenvoegen tussen BSO en dagopvang

Wij vangen kinderen zowel van de dagopvang als van de buitenschoolse opvang zoveel mogelijk op in hun eigen groep en groepsruimte. Op vakantiedagen of dagen waarop structureel minder kinderen zijn (bijvoorbeeld vrijdag), kunnen groepen samenvoegen in de ruimte van dagopvang. Wij zorgen ervoor dat de inzet van medewerkers kloppend is en de groepsgrootte niet wordt overschreden. De samenwerking tussen groepen heeft voordelen ten opzichte van het werken in kleinere groepen met één pedagogisch werker. Er zijn meer speelmogelijkheden en als er door het samenwerken meerdere pedagogisch werkers op de groep zijn dan draagt dat bij aan de veiligheid en transparantie. Er wordt aan ouders altijd toestemming gevraagd bij aanvang van de opvang voor zowel structurele als incidentele momenten van samenvoegen en ouders worden per mail of mondeling op de hoogte gebracht bij de incidentele momenten.

De structurele momenten van samenvoegen zijn aan de randen van de dag, voor schooltijd of in schoolvakanties voor 09.00 uur en na 16.30 uur tijdens schoolweken en vakantie weken. Het samenvoegen van de groepen vindt plaats op de groep van het KDV om de emotionele veiligheid van de jongste kinderen te borgen.

Het samenvoegen van het KDV met de BSO doen wij alleen op basis van onderstaande voorwaarden:

- Ouders hebben vooraf schriftelijk toestemming gegeven voor het samenvoegen.
- Er wordt voldaan aan het kind leidster ratio

*Pedagogisch werkplan
BSO 'Het Honk'*

- De pedagogisch medewerker beschikt over de juiste diploma's waarmee zij gekwalificeerd is voor beide werkvormen, dus dagopvang en buitenschoolse opvang. Tijdens het samenvoegen draagt de aanwezige pedagogisch medewerker zorg voor de (emotionele) veiligheid van alle kinderen. Zij zorgt ervoor dat de allerkleinsten beschermd en veilig kunnen spelen. Ook draagt zij er zorg voor dat de BSO-kinderen voldoende uitdaging hebben qua materiaal en spelkeuze zonder dat dit een gevaar oplevert voor de allerkleinsten. Indien gewenst kunnen de BSO kinderen in het lokaal spelen die direct aangrenzend is aan de dagopvang stamgroepsruimte en waar de tussendeur open gelaten kan worden.

2.6 Samenwerking met scholen

De buitenschoolse opvang is tot stand gekomen doordat betreffende partijen als de Peuterboerderij/Het Borghonk en de Viermaster scholen een samenwerkingsverband zijn aangegaan. Doordat kinderopvang en basisschool samen werken kunnen beide partijen beter op elkaar inspelen.

3. Uitvoering pedagogisch werkplan

Hieronder staat beschreven hoe wij de visie tot uiting willen brengen in onze opvang.

Wij benaderen kinderen op een respectvolle, ruimtelijke, individuele en positieve manier zodat zij zich emotioneel veilig voelen en vandaar uit persoonlijke en sociale vaardigheden kunnen ontwikkelen. Verder willen wij kinderen leren dat schoppen, slaan, vloeken of ander verkeerd gedrag/taalgebruik geen normale manier van met elkaar om gaan is. Dit gedrag zal ook niet worden getolereerd door onze leidsters. Er worden christelijke normen en waarden meegegeven aan kinderen, zoals liefde en respect voor elkaar, het helpen van elkaar, vriendelijkheid, vergeven, eerlijk en geduldig zijn, en zelfbeheersing.

De vier opvoedingsdoelen zijn:

- Het bieden van emotionele veiligheid
- Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties
- Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van sociale competenties
- De kans bieden om zich waarden en normen, de "cultuur" van een samenleving, eigen te maken

In dit werkplan beperken wij ons tot het kort aangeven van het pedagogisch handelen op de specifieke wet gebieden waarbij we de toetsingskaders van de GGD als leidraad gebruiken

- In het vervolg van dit hoofdstuk, kunt u onder woorden als 'we' en 'onze' alle pedagogische werkers van het team dat voor De Peuterboerderij en voor Het Borghonk werken verstaan.

3.1 Het bieden van emotionele veiligheid

De benaderingswijze naar kinderen toe vinden wij erg belangrijk (respectvol, ruimtelijk, individueel en positief). Dit uit zich door een respectvolle communicatie en houding naar kinderen toe. Wij passen dit op onderstaande manier toe.

- . We maken oogcontact met het kind bij het praten (toegewend zijn, een aandachtige, warme houding).
- . We proberen, indien mogelijk, op ooghoogte te komen van het kind om echt de aandacht van een kind te vangen.
- . We gebruiken een vriendelijke toon.
- . We luisteren naar wat een kind vertelt of wat een kind antwoord.
- . We verwoorden zoveel mogelijk wat een kind zegt na het luisteren ("bedoel je", " je vindt dus dat.....")

We zorgen voor een ontspannen open sfeer in de groep. Wij passen dit op onderstaande manier toe.

- . We schreeuwen of roepen zo min mogelijk door de groep naar de kinderen en benaderen hen zoveel mogelijk individueel. Ook bij het corrigeren van ongewenst gedrag. We stoppen ongewenst gedrag dan ook door het kind te benaderen op een duidelijke maar vriendelijke toon ("ik wil niet dat.....want dat" " Ik vind dat je niet mag.....omdat....."). Als een kind bijvoorbeeld slaat, houden we een hand tegen en we tonen geen negatieve emotie. We laten het gevoel bij een kind even ontladen. Er worden geen kleinerende opmerking geplaatst. We gebruiken weinig woorden en blijven bij de ik boodschap en het waarom.
- . We proberen contact initiatieven te herkennen en hierop te reageren (interactie). We reageren op lichaamstaal, verbale signalen en oogcontact van het kind. We geven aan dat we het contact herkennen, ook al zijn we ergens mee bezig. ("Ja, wat goed van je. Ik kom zo bij je

als ik klaar ben met....."). Niet alleen de inhoud van de boodschap is belangrijk, ook de manier waarop we iets zeggen. (prettige conversatie toon)

- . We volgen het spel van het kind en storen hen zo min mogelijk. We kijken naar de kinderen zonder te praten, het kind voelt dan onze aanwezigheid en betrokkenheid. Als er toch iets gezegd wordt praten we over de activiteiten waarop de aandacht van het kind gericht is. We spelen mee in de fantasiewereld van het kind en laten ons daarbij leiden door de structuur die door het kind geschapen is. We corrigeren een kind niet in zijn spel tenzij het daar zelf om vraagt.
- . Soms spelen we samen met de kinderen en soms spelen kinderen met elkaar. Onze houding is open en er wordt gezellig gepraat. Ook over school napraten is een uitlaatklep voor kinderen. Zij kunnen hun belevenissen die zowel prettig als onprettig zijn ervaren bij ons kwijt.
- . Knutsel-/spelactiviteiten die door ons georganiseerd worden zijn vrijblijvend, al worden kinderen wel op een positieve manier gestimuleerd om een keuze te maken tussen de activiteiten die voorbereid zijn, zodat de kinderen de activiteit kunnen proberen en betrokken zijn en blijven bij de groep. Als ze de activiteit na een tijdje proberen toch niet leuk vinden, kunnen ze altijd in overleg met de leidster iets anders dan de georganiseerde activiteiten kiezen.
- . We hebben begrip als iets niet lukt en geven kinderen de ruimte om hun teleurstelling of verdriet te ervaren. We delen in het plezier en succes.

We zorgen voor adequate inrichting en het aanbieden van spel. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.

- . Kinderen worden uitgenodigd om deel te nemen.
- . We sluiten aan op de belevingswereld van kinderen bij het doen van activiteiten. De verhalen van kinderen zijn leidend voor de activiteiten. Activiteiten zijn niet alleen creatief maar ook verzorgend, zoals eten enzovoort.
- . Kinderen hebben een keuze in de activiteiten. We benaderen hun daarbij positief. ("Wil je..... of.....") We luisteren naar het antwoord, vatten samen en geven er structuur aan. ("Ik vind het goed dat je gaat.....met.....")
- . We doen activiteiten in kleine groepjes zodat kinderen altijd een keuze hebben voor een andere activiteit in een ander groepje. Er is dan ook de mogelijkheid tot alleen spel maar we proberen hierbij wel te achterhalen waarom een kind niet mee wil doen.
- . Er zijn gedurende de dag ook activiteiten in andere ruimten waaraan kinderen kunnen deelnemen. (".....Gaat naar buiten. Wil je mee?")

Kinderen hebben vaste beroepskrachten en leeftijdgenootjes om zich heen. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.

- . We werken met vaste groepen en vaste leidsters. Onze leidinggevendenden zijn altijd ter beschikking als achterwacht. Deze personen zijn bekende personen voor onze kinderen, zodat bij ziekte of afwezigheid van vaste leidsters er geen problemen zijn bij inval.

We zorgen voor een informatieoverdracht tussen ouders en de beroepskracht. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.

- . Het betrekken van de ouders draagt bij aan het gevoel van emotionele veiligheid. Er is overdracht bij het ophalen. We laten ouders hierbij delen in de ervaringen, successen en teleurstelling van het kind. (".....heeft vandaag.....en.....")
- . Er wordt bij aanvang van de opvang aan ouders duidelijk gemaakt dat het wenselijk is, dat ouders even de tijd nemen voor een mondelinge overdracht.

3.2 Het ontwikkelen van persoonlijke competentie

De beroepskracht ondersteunt en stimuleert individuele kinderen. Zoals bij paragraaf 3.1 over emotionele veiligheid beschreven staat, laten wij kinderen leidend zijn bij het kiezen van activiteiten. Wij doen dit door te kijken naar kinderen en dit te verwoorden. ("ik zie dat je.....Wil je.....?") Door kinderen keuzes te laten maken, worden zij gestimuleerd in hun persoonlijke ontwikkeling. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.

- . Er is goede interactie tussen beroepskracht en individuele kinderen. Bij paragraaf 3.1 is de benaderingswijze en interactie al beschreven.
- . Kinderen hebben de mogelijkheid om eigen ervaringen op te doen middels spelmateriaal, activiteitsaanbod en inrichting.
- . Kinderen reageren op de ruimte om zich heen. We kiezen daarom bewust voor kleurgebruik in rustige tinten, voldoende daglicht.
- . We creëren rustige plekken (hoeken) en actie plekken. Grote motorische activiteiten doen wij voornamelijk buiten.
- . We bieden activiteiten aan vanuit de belevingswereld van kinderen. Kinderen hebben een keuze aan welke activiteit ze mee willen doen (zie ook het dag aanbod in paragraaf 4.1 van dit plan).

3.3 Het ontwikkelen van sociale competentie

De beroepskracht ondersteunt de kinderen in de interactie tussen kinderen onderling. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.

- . Door gezamenlijk te eten en te drinken na schooltijd en daarbij gesprekken te voeren, worden kinderen betrokken bij andere kinderen. Zij leren kinderen van een andere school kennen en kunnen bevriend raken.
- . Er worden gezamenlijke spellen gespeeld, waardoor de interactie gemotiveerd wordt. Het gevoel van verbondenheid kan sociale verantwoordelijkheid ontwikkelen.

Kinderen die jong veel negatieve ervaringen opdoen in de omgang met andere kinderen kunnen hierdoor beschadigd worden. Bij paragraaf 3.1 staat al beschreven hoe de leidster in kan gaan op ongewenst gedrag bij de interactie tussen kinderen onderling. Wij passen dit verder op de onderstaande manier toe.

- . We geven kinderen de ruimte om contact te maken met elkaar en stimuleren samenspelen. ("Wil je met voetballen of.....")
- . We geven de kinderen de ruimte om elkaars gedrag te herkennen en grijpen niet te snel in bij kleine aanvaringen.
- . We storen zo min mogelijk in samenspel.

De beroepskracht ondersteunt de kinderen in het voorkomen en oplossen van conflicten. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.

- . Wanneer er sprake is van pestgedrag of ander negatief gedrag proberen we het de kinderen eerst zelf te laten oplossen en geven indien nodig een positieve wending en praten onder leiding van de leidster de dingen uit.
- . We grijpen niet te snel in bij kleine aanvaringen maar wel bij conflicten waarbij kinderen hulp nodig hebben. We doen dit op de wijze die beschreven staat onder paragraaf 3.1 over emotionele veiligheid (zie ook pedagogisch beleidsplan).

De kinderen maken deel uit van het groepsgebeuren. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.

- . De kinderen behoren tot een vaste groep. Bij de activiteiten maken zij hun eigen keuzes. Met het eten en drinken gaan we gezamenlijk aan een tafel zitten om omgang met elkaar te motiveren. Tijdens de activiteiten gaan de leidsters de kinderen langs om hen meer persoonlijke aandacht te kunnen geven.

3.4 Gelegenheid tot het eigen maken van waarden en normen

De opvang biedt een aanvulling op de socialisatie in het gezin. Kinderen komen in aanraking met andere aspecten van de cultuur en diversiteit van de samenleving. Ook komen kinderen in aanraking met de afspraken, regels en omgangsvormen van het betreffende opvangadres.

Afspraken, regels en omgangsvormen zijn aanwezig, duidelijk en worden aan kinderen uitgelegd. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.

- . De ouders ontvangen tijdens een intakegesprek de informatie die zij nodig hebben. Veel informatie kunnen ouders ook vinden op onze website. Per mail ontvangen ouders met regelmaat een nieuwsbrief.
- . Een leidster begeleidt een kind dat voor de eerste keer naar de opvang komt. Deze vertelt de regels en laat de ruimte zien. Verder worden de andere kinderen aan elkaar voorgesteld. Tijdens het verblijf in de opvang worden de afspraken en andere omgangsvormen uitgelegd en herhaald. Conflicten die zich voordoen tijdens onze opvang die niet bij ons worden getolereerd en niet passen bij onze waarden en normen worden besproken met ouders.

Beroepskrachten geven zelf in hun spreken en handelen het goede voorbeeld. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.

- . De beroepskrachten geven het voorbeeld door hun houding en toon. Ook houden zij zich aan de regels (niet schreeuwen op de groep, kinderen persoonlijk benaderen, aangeven als je nu even geen tijd hebt maar dat je er snel op terug komt, etc.). Zie hiervoor ook paragraaf 3.1 over emotionele ontwikkeling

4. Werkwijze

4.1 Dag aanbod

Ontvangst

Afhankelijk van naschoolse opvang of een vakantie opvang dag is de tijd van ontvangst verschillend. Normaal start de vakantie opvang voor de BSO om 08.00 uur. Op aanvraag kan dit ook om 07.30 uur.

Wanneer het geen vakantie is, kunnen ouders gebruik maken van de voorschoolse opvang voor de kinderen. Dit kan ook vanaf 7.30 uur. Kinderen worden door één van de ouders naar de VSO gebracht. De kinderen worden na een tijdje vrij spelen door de pedagogisch werker naar school gebracht.

Na schooltijd worden kinderen vanaf 14:30 (verschilt per school) opgehaald door onze pedagogisch werkers en lopen naar de BSO. Ieder kind wordt persoonlijk begroet. Aan de tafel worden gesprekken op gang gebracht van wat kinderen op school of ergens anders hebben meegemaakt. Er wordt van de kinderen verwacht dat zij even luisteren naar wat er verteld wordt. We proberen in te gaan op de behoefte van de kinderen als het gaat om (spel)activiteiten.

Aan het eind van 2020 is een nieuw activiteitenplan opgesteld voor de buitenschoolse opvang dat meer structuur voor pedagogisch werkers en kinderen biedt. Daarbij is een inventarisatie gedaan van wensen en ideeën bij kinderen, zodat deze meegenomen kunnen worden in een actieplan.

Vanaf januari 2021 werken we bij de BSO regelmatig met een circuit. Het circuit bestaat uit de volgende categorieën.

- Sport of spel (denk aan bordspellen, buitenspellen, beweegactiviteiten)
- Handenarbeid (denk aan knutselen, koken/bakken, tekenen/handletteren)
- Theater & toneel (denk aan verkleeden, schminken, zingen)
- Natuur of proefjes (denk aan bosbezoekjes, insecten zoeken, herfstbingo)
- Verrassing (denk aan alles wat niet bij bovengenoemde categorieën past)

Het aantal categorieën dat aangeboden wordt per dag is afhankelijk van het aantal leidsters en kinderen. Als 3 leidsters werken, worden er 2 categorieën aangeboden. Als 4 leidsters werken, worden 3 categorieën aangeboden etc.

Het jaar is ingedeeld in verschillende thema's zoals bijvoorbeeld muziek, dieren of landen. Tussen alle thema's door is steeds minimaal één week een stopweek. Kinderen doen dan hun eigen ding en de leidsters bereiden dan niets voor, zodat er ook gelegenheid voor de kinderen is om hun eigen spel(materiaal) te kiezen.

In de schoolvakanties kunnen kinderen de hele dag terecht en werken we ook met thema's, waar dan meerdere en uitgebreidere activiteiten aan gekoppeld zijn. Wanneer kinderen het moeilijk vinden zelf tot spelen te komen, proberen wij dit te stimuleren door iets aan te bieden of samen met het kind iets te gaan doen. We proberen ook het kind te introduceren bij een groepje kinderen dat al aan het spelen is.

Eten en drinken

We wachten even totdat alle kinderen van school zijn gehaald en gaan dan in basisgroepen aan tafel. De kinderen gaan in de basisgroep aan tafel. Hierbij krijgen de kinderen te drinken en een cracker, biscuitje, rijstwafel of ontbijtkoek en een half stuk fruit en er is tijd voor persoonlijke aandacht en gesprekjes.

In de vakantie en op vrijdag wordt er ook brood bij de opvang gegeten. Na vijf uur wordt er in principe niet meer gegeten in verband met het avond eten.

Ophalen

De kinderen worden om uiterlijk zes uur opgehaald. Er wordt afscheid genomen van ieder kind persoonlijk en aan hun ouders wordt verteld hoe de dag verlopen is. Wij waarderen het als ouders even tijd maken voor een overdracht en dus uiterlijk om 18.45 uur bij de opvang zijn.

4.2 Extra opvang, ruilen van dag en inhalen bij ziekte

Extra opvang kunnen ouders altijd telefonisch of per mail aanvragen. Wij zullen ons best doen om een kind op de gewenste dag extra te plaatsen. Het is alleen mogelijk wanneer de BKR (De wettelijk toegestane hoeveelheid kinderen in relatie tot het aantal aanwezige pedagogisch werkers) dit toelaat. Wanneer dit niet mogelijk is op de gewenste dag, kijken wij of er ook andere dagen en opties mogelijk zijn. Dit geldt eveneens voor het ruilen van dag, dit kan ook alleen wanneer hiervoor plaats is.

Wij bieden de mogelijkheid om binnen twee weken ziekte in te halen of van dag te ruilen mits hier plaats voor is. Dit kunt u met de leidinggevenden overleggen door te bellen of te e-mailen. Inhalen is niet altijd vanzelfsprekend en geeft geen recht op een extra dag opvang. Wanneer ouders hun kind afwezig melden voor uitjes of andere vakanties is dit niet in te halen of te ruilen. Dit wordt bij ouders doorbelast.

4.3 Wennen

Een nieuw kind kan eerst een keer met de ouders samen kijken en krijgt hierbij gelijk de mogelijkheid om te spelen met andere kinderen. De eerste keer dat het kind komt, wordt het door de ouders van school naar de BSO gebracht. Vaak lopen ouders met hun kind en de groep mee naar de BSO. Als het goed gaat en vertrouwd is, wordt het kind de eerstvolgende keer door ons van school gehaald. Mocht dit laatste niet het geval zijn, plannen wij in overleg met de ouders meerdere wennmomenten. De leidster betreft het nieuwe kind bij de groep en maakt dat het kind zich veilig en vertrouwd voelt. Wanneer een kind over gaat naar een volgende basisgroep, is er geen speciaal wennmoment. De enige verandering die plaatsvindt bij het overgaan naar een volgende basisgroep is dat zij aan een andere tafel eten en drinken met een andere pedagogisch werker. De ruimte waarin het kind verblijft, blijft hetzelfde en de pedagogisch werker kent het kind al doordat de groepen samenvoegen tijdens het activiteitencircuit of tijdens het vrij spelen. De pedagogisch werkers kennen alle kinderen van de buitenschoolse opvang en andersom kennen de kinderen ook alle pedagogisch werkers die bij de buitenschoolse opvang werken.

4.4 Personeel, groepshulpen en stagiaires

Kind centrum Het Borghonk en kinderdagverblijf De Peuterboerderij werken met een vast team van ongeveer 20 pedagogisch werkers. Het is een hecht team waar veel overleg en feedback plaatsvindt. Openheid is één van onze belangrijkste speerpunten. Niet alleen tijdens vergaderingen, maar ook tijdens het werk worden belangrijke zaken besproken. De lijnen zijn kort, omdat de collega's elkaar allemaal goed kennen en verschillende collega's met elkaar samenwerken. Leidinggevenden zijn regelmatig op de groepen aanwezig voor overleg. Er wordt op zo'n moment gevraagd hoe het gaat op de groep en bijvoorbeeld of er nog hulp nodig is.

Eens in de 6 à 7 weken vindt er een werkoverleg plaats. Dit overleg wordt voorbereid door de leidinggevenden, maar medewerkers kunnen ook vergaderpunten aandragen. Voorafgaand aan het overleg ontvangen de medewerkers meestal een protocol of beleidsstuk om door te nemen, zodat dit besproken kan worden tijdens het overleg. Op deze manier blijven de medewerkers bekend met de

protocollen en beleidstukken en zo blijven de stukken actueel. Deze worden namelijk herzien als dit nodig blijkt.

Medewerkers in opleiding en vrijwilligers/ groepshulpen

Alle medewerkers die niet in vaste loondienst zijn, worden zoveel mogelijk ingezet op de groepen en de momenten dat het prettig is om hulp te ontvangen. Wanneer er volle groepen zijn, of juist kleine groepen met maar één medewerker, worden groepshulpen ingezet. Dit is om de aandacht voor het kind te vergroten; meer volwassene per kind, maar ook in verband met het vier-ogen-principe. Hierover is in paragraaf 4.7 meer te lezen.

De taken van stagiaires verschillen per persoon. Wanneer een stagiaire net begonnen is met de opleiding, nog erg jong is of weinig ervaring heeft, kijkt hij/zij vooral veel mee. Deze stagiaires kunnen de kinderen begeleiden bij hun spel of een boek voorlezen etc. Wanneer een stagiaire al langer bezig is met een opleiding en enige ervaring heeft, leidt hij/zij ook tafelmomenten. Iedere stagiaire krijgt vanuit school ontwikkelingsdoelen mee, deze kunnen stagiaires bij ons behalen, maar wel altijd onder begeleiding en met toestemming van de stagebegeleidster. De stagebegeleidster is eindverantwoordelijk en toetst dan ook of een stagiaire een bepaalde taak kan uitvoeren.

4.5 Coaching personeel

Vanaf 1 januari 2018 gelden er nieuwe kwaliteitseisen voor de wet kinderopvang. Hierin staat onder andere dat iedere kinderopvangorganisatie een beleidsmedewerker en een pedagogisch coach aan moet stellen. Bij De Peuterboerderij en Het Borghonk nemen Gea, Herma en Roelinda deze taken op zich.

De wet heeft de volgende berekening gegeven voor het aantal uur dat ingezet moet worden aan deze taken bij De Peuterboerderij en Het Borghonk: $(50 \text{ uur} \times 3 \text{ (het aantal kindercentra)}) + (10 \text{ uur} \times \text{het aantal fte pedagogisch medewerkers})$. Een fulltime-equivalent (fte) is een rekeneenheid waarmee de omvang van een functie kan worden uitgedrukt. 36 uur per week staat volgens de cao gelijk aan één fte.

Een deel van die uren wordt besteed aan het pedagogisch beleid en een deel van de uren wordt besteed aan coaching voor alle medewerkers. Ieder jaar wordt een nieuw coachplan opgesteld met doelen voor de medewerkers. Aan het eind van het jaar wordt het plan geëvalueerd en opnieuw opgesteld voor het nieuwe jaar. Ouders worden in de nieuwsbrief aan het eind van het jaar op de hoogte gebracht van de doelen waaraan gewerkt is en welke doelen behaald zijn. Ouders kunnen in de eerste nieuwsbrief van een jaar ook lezen wat de doelen voor het nieuwe jaar zijn.

4.6 Inzet pedagogisch werkers en drie uren regeling

De pedagogisch werkers worden, volgens de BKR (beroepskracht- kind ratio) ingezet. Dit betekent voor de buitenschoolse opvang dat er één pedagogisch werker aanwezig is bij 11 tot 14 kinderen (afhankelijk van de leeftijd). Volgens de wet mag er gedurende reguliere schoolweken ten hoogste een half uur per dag afgeweken worden van de BKR. In vakantie weken geldt dezelfde regel als in de dagopvang. Er mag in dit geval 3 uur per dag afgeweken worden van de BKR. Wanneer er afgeweken wordt van de BKR, zijn tenminste de helft van het aantal benodigde beroepskrachten aanwezig. In de situatie van buitenschoolse opvang Het Honk ziet het er als volgt uit:

In reguliere schoolweken

Er kan een half uur afgeweken worden van de BKR aan het eind van de dag, als kinderen vrij spelen en ouders om de beurt op komen halen. Als alles dan goed verloopt, de kinderen zich vermaken en er genoeg tijd is voor overdrachten, gaat een beroepskracht mogelijk eerder naar huis. De helft van het

*Pedagogisch werkplan
BSO 'Het Honk'*

benodigde aantal beroepskrachten blijft aanwezig tijdens de afwijking van de BKR. Op vrijdag werkt er één beroepskracht in verband met het kind aantal. Wanneer maar één beroepskracht werkzaam is, wordt er niet afgeweken van de BKR.

De gangbare personeelsdiensten in de reguliere weken hangen af van het aantal kinderen dat per school aanwezig is.

Meest gebruikte personeelsdienst VSO

	Starttijd	Eindtijd	Pauzetijd
Eerste dienst	7.30 uur	08.30 uur	-

Meest gebruikte personeelsdienst in geval van 1 pedagogisch werker na schooltijd

	Starttijd	Eindtijd	Pauzetijd
Eerste dienst	12.00 uur of 14.15 uur	18.00 uur	-

Meest gebruikte personeelsdienst in geval van 2 pedagogisch werkers na schooltijd

	Starttijd	Eindtijd	Pauzetijd
Eerste dienst	14.15 uur	18.00 uur	-
Tweede dienst	15.00 uur	17.30 uur	-

Meest gebruikte personeelsdienst in geval van 3 pedagogisch werkers na schooltijd

	Starttijd	Eindtijd	Pauzetijd
Eerste dienst	14.15 uur	17.30 uur	-
Tweede dienst	15.00 uur	17.30 uur	-
Derde dienst	15.00 uur	18.00 uur	-

De pedagogisch werker die als eerst begint, haalt de kinderen van De Stifthorst. De tweede en eventueel derde pedagogisch werker gaat/gaan naar De Borgwal om de kinderen van school te halen. Er wordt geen pauze gehouden in de reguliere schoolweken door de beroepskrachten.

In vakantieweken

Op sommige vakantiedagen werkt één beroepskracht alleen. Er wordt dan niet afgeweken van de BKR. Er is continue één beroepskracht aanwezig. In principe is het uitgangspunt dat dit één dezelfde beroepskracht is. Toch kan het voorkomen dat een andere, voor de kinderen bekende beroepskracht een gedeelte van deze dag de kinderen opvangt, bijvoorbeeld aan het begin van de dag of tijdens de lunchpauze, omdat de beroepskracht dan niet van openingstijd tot sluittijd hoeft te werken. Dit is iemand met de juiste diploma's die gedurende de start van de dag of tijdens de pauze van de beroepskracht bij de kinderen blijft.

Wanneer er twee beroepskrachten volgens de BKR ingezet zijn op een vakantie dag, wordt er maximaal 3 uur op een dag afgeweken. Deze drie uren zijn verdeeld over de ochtend, tussen de middag en het eind van de middag. Er is voor deze momenten gekozen omdat de kinderen zich dan goed zelfstandig kunnen vermaken en zij weinig tot niets nodig hebben van de beroepskrachten. Wanneer zij wel iets van hen nodig hebben, is er altijd iemand die kan helpen of die vragen kan beantwoorden etc. omdat er ten minste één beroepskracht aanwezig is tijdens de afwijking van de BKR. 's Morgens en aan het eind van de dag spelen de kinderen vrij en komen de kinderen om de beurt binnen of worden om de beurt opgehaald. Tussen de middag houden de beroepskrachten een half uur per persoon pauze. Dit gebeurt meestal tussen 12.30 en 14.00 uur, afhankelijk van de dagplanning met de kinderen. De beroepskrachten schatten zelf in wat het beste tijdstip is. De

pedagogisch werkers gaan om de beurt, waardoor één van hen bij de kinderen blijft en de pauze tijd van hen samen een uur in beslag neemt.

Meest gebruikte personeelsdienst in geval van 1 pedagogisch werker in vakantie

	Starttijd	Eindtijd	Pauzetijd
Eerste dienst	7.30 uur	08.00 uur	-
Tweede dienst	08.00 uur	18.00 uur	-

Meest gebruikte personeelsdienst in geval van 2 pedagogisch werkers in vakantie

	Starttijd	Eindtijd	Pauzetijd
Eerste dienst	7.30 uur	17.00 uur	13.00-13.30 uur
Tweede dienst	09.00 uur	18.00 uur	13.30-14.00 uur

Deze diensten zijn altijd afhankelijk van het aantal kinderen dat daadwerkelijk aanwezig is. Het kan dus voorkomen dat beroepskrachten later ingepland worden wanneer kinderen laat gebracht worden of eerder naar huis gaan wanneer er kinderen vroeg opgehaald worden.

4.7 Vierogen principe en achterwacht regeling

Veiligheid voor alles: Zorgen voor vier ogen, vier oren en transparantie

Vanaf 1 juli 2013 is het "vier ogenprincipe" verplicht gesteld voor de opvang. Het vier ogenprincipe houdt in dat altijd een volwassene moet kunnen meekijken met een beroepskracht. Een beroepskracht mag nog steeds alleen op de groep staan, zolang maar op elk moment een andere volwassene de mogelijkheid heeft om mee te kijken of luisteren.

De oudercommissie heeft hierin adviesrecht en de GGD controleert hier ook op. In onze protocollen vindt u een duidelijke en uitgebreide beschrijving van ons vier ogen beleid. Deze kunt u bij ons opvragen. Hieronder is een kleine beschrijving van onze werkwijze te lezen. De werkwijze voor kind-centrum Het Borghonk (KDV De Hummel, BSO Het Honk en peuteropvang Het Peuterhonk) is in overleg met de oudercommissie tot stand is gekomen.

'De gedachte erachter'

Naast praktische oplossingen om meekijken mogelijk te maken, vindt kind-centrum Het Borghonk vooral 'de gedachten achter' het principe van belang. We moeten werken aan een professioneel en open werkklimaat. Het is belangrijk om met elkaar te overleggen, elkaar te coachen en feedback te geven. Zo vervallen leidsters minder snel in een eigen patroon. Regels kunnen helpen, maar het gedrag eromheen telt minstens zo zwaar. Eerlijkheid tussen medewerkers en ouders is belangrijk.

Jaarlijks wordt er bij kind centrum Het Borghonk dan ook veel aandacht geschonken aan een beroepshouding en aan de beroepscode van de kinderopvang. In verschillende overlegvormen; zoals teamoverleg of functioneringsgesprekken komt dit ter sprake. Het gaat daarbij om 'open' samenwerken met collega's. Collega's spreken elkaar aan op ongewenst gedrag. Er wordt meteen met collega's of de leidinggevende gesproken wanneer iets 'niet juist' lijkt te zijn.

De situatie BSO Het Honk

- Er is altijd één pedagogisch werker aanwezig voor 10 á 12 kinderen. De tweede pedagogisch werker is aanwezig vanaf elf of meer kinderen met een maximum van twintig kinderen.
- Pedagogisch werkers lopen regelmatig onaangekondigd elkaars groepsruimtes binnen.
- De leidinggevenden komen regelmatig onverwacht binnen in de groepsruimtes.
- Er zijn ramen in de deuren tussen groepsruimtes en gangen.
- Er zijn ramen in de deuren tussen groepsruimtes.

- De flexibele inzet van stagiaires en een groepshulp vergroot deze aanwezigheid van ogen en oren.
- Tijdens haal en brengmomenten komen er voortdurend ouders binnen om hun kinderen te halen en overdracht te doen.
- Wanneer er één pedagogisch werker op de groep werkzaam is, (wat soms niet anders kan i.v.m. de BKR) gaat Gea/Herma regelmatig onverwacht om de hoek kijken. Hierbij wordt ervoor gezorgd dat de bezoeken geen vaste regelmaat krijgen.

4.8 Achterwacht regeling bij calamiteiten

Onze achterwacht regeling is zo geregeld dat er altijd iemand aanwezig is bij noodgevallen. Op de dagen (maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag) is er altijd iemand op kantoor aanwezig die kan inspringen bij noodgevallen. Het Borghonk is op een kleine vijf minuten rij afstand van De Peuterboerderij, waar ook het kantoor en het woonhuis van Gea Veldhuizen gevestigd zijn. Roelinda woont op 2 minuten loopafstand van Het Borghonk en kan ook gebeld worden bij calamiteiten.

4.9 Inzicht in de ontwikkeling van het kind

Vanaf januari 2018 staat er in de IKK (wet innovatie en kwaliteit) dat alle kinderen een mentor moeten hebben. Dit betekent dat één pedagogisch werker nauwlettend de ontwikkeling van een kind in de gaten houdt en hierover communiceert met ouders. Alle kinderen krijgen in onze organisatie een eigen mentor en iedere pedagogisch werker heeft als mentor een groepje kinderen die hij/zij begeleidt. De mentor zorgt ervoor dat ouders op de hoogte blijven van de ontwikkeling van hun kind en bespreken mogelijke zorgen.

Als ouders inloggen in het ouderportaal, kunnen zij zien wie de mentor van hun kind is. Wij vragen ouders dit te bespreken met hun kind(eren). Ouders kunnen daarbij aangeven dat kinderen altijd terecht kunnen bij iedere pedagogisch werker, maar ook bij hun mentor. Wanneer pedagogisch werkers langdurig ziek zijn of met zwangerschapsverlof gaan, zullen de kinderen tijdelijk een andere mentor krijgen. Ook dit zal te zien zijn in het ouderportaal. Wanneer kinderen naar een andere groep gaan, vanwege leeftijd, dag wisseling o.i.d. kan het zijn dat zij ook een nieuwe mentor krijgen. Het heeft onze voorkeur dat een kind die meerdere dagen komt, de mentor krijgt die de meeste dagen op zijn/haar groep aanwezig is.

Overdracht over ontwikkeling tussen pedagogisch werkers en ouder(s)

Tijdens mondelinge overdrachten aan het eind van de dag bespreken pedagogisch werkers met ouders hoe de middag/dag is verlopen. Ook wordt wanneer nodig ook gesproken over de ontwikkeling van de kinderen. Wanneer er zorgen zijn, kan dit tijdens een overdracht aan het eind van de dag besproken worden, maar het kan ook zo zijn dat de mentor een afspraak maakt met de ouders. Zij kunnen dan doorverwezen worden voor specialistische hulp. Zie hiervoor paragraaf 4.10.

Op bovenstaande manier proberen we kinderen te begeleiden bij hun ontwikkeling en ouders op de hoogte te houden van onze kijk op de ontwikkeling van hun kind. Het is voor het kind, de ouder en de pedagogisch werker het meest effectief en prettig als de partijen op één lijn zitten en samenwerken aan de ontwikkeling en het welzijn van het kind.

4.10 Signaleren en doorverwijzing

Onze medewerkers worden toegerust voor de taak van signaleren en doorverwijzen door middel van trainingen die wij tijdens studiedagen hebben. Het team heeft maandelijks werkoverleg waarbij bijzonderheden van kinderen met leidinggevende en collega's worden besproken. Bij binnenkomende signalen overleggen wij eerst gezamenlijk voor herkenning. Daarnaast wordt er een gesprek ingepland

met de ouders om het signaal te bespreken. Wij adviseren de ouders wanneer nodig naar de specialist. Dit kan bijvoorbeeld een logopedist, fysiotherapeut of orthopeed zijn.

Verwijsindex

Wanneer leidinggevend en/of pedagogisch werkers zich zorgen maken over een kind of een gezin die verbonden is aan onze opvang wordt dit in het werkoverleg besproken. Aan de hand van dit overleg besluiten wij of het nodig is om de zorgen te melden bij de Verwijsindex*. Hierover krijgen ouders altijd eerst bericht, maar zij hoeven hiervoor geen akkoord te geven. Professionals hebben namelijk een informatieplicht. Ouders hebben geen wettelijk recht om een signalering in de Verwijsindex tegen te houden. Ouders kunnen wel achteraf bezwaar maken.

Zorgen die wij kunnen hebben zijn bijvoorbeeld: vermoedens van,

- ouders die vastlopen in de opvoeding
- gebruik van drank/drugs van ouders
- verwaarlozing en/of mishandeling van kinderen
- misbruik van kinderen

In het geheel genomen gaat het ons om het welzijn van het kind. Wij zullen altijd eerst proberen om onze zorg bij ouders neer te leggen.

*De Verwijsindex is een systeem waarin hulpverleners en andere professionals de persoonsgegevens registreren van de jongeren (tot 23 jaar) waarover zij zich zorgen maken. De registratie bevat geen inhoudelijke informatie. Het wordt wel duidelijk welke andere hulpverlener zich mogelijk ook actief bezighoudt met de situatie van een kind. Met het afgeven van een signaal in de Verwijsindex, wordt het netwerk rondom een kind/ jongere in beeld gebracht. Het zorgt ervoor dat hulpverleners elkaar snel weten te vinden. Dit is allemaal in het belang van het kind, want kinderen hebben recht op bescherming, op een goede opvoeding en een adequate opleiding.

Kindermishandeling

Wij werken met een protocol-signaallijst van kindermishandeling van 0 tot 12 jaar. Het gebruik van een signaallijst kan zinvol zijn, maar biedt ook een zekere mate van schijnzekerheid. De meeste signalen zijn namelijk stressindicatoren. Deze geven aan dat er iets met het kind aan de hand is. Dit kan ook iets anders zijn dan kindermishandeling (echtscheiding, overlijden van een familielid, gepest worden enzovoort). Hoe meer signalen van deze lijst een kind te zien geeft, hoe groter de kans dat er sprake zou kunnen zijn van kindermishandeling. Wanneer er signalen zijn van kindermishandeling, zullen wij de meldcode kindermishandeling hanteren. Zie hiervoor onze meldcode kindermishandeling.

5. Interne en externe klachtenregeling

Klachtenprocedure

Een klacht

“Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een gebruiker over een gedraging van de kinderopvangorganisatie of een van haar medewerkers tegenover een gebruiker.”

Onze medewerkers doen hun best om op een juiste manier de opvang aan te bieden. Soms zien ouders dingen gebeuren waar zij een andere mening over hebben. Dit kan intern opgelost worden. Ouders kunnen hun ontevredenheid bij de desbetreffende leidster(s) aangeven. De leidster bespreekt dit met de leidinggevenden. Samen wordt er naar een oplossing gezocht. Wij hanteren hier een oplossingstermijn voor van 14 dagen. Wanneer ouders liever direct contact hebben met de leidinggevenden is dit ook mogelijk. Ouders kunnen telefonisch of per mail een afspraak maken voor een gesprek. Onze organisatie staat open voor de mening van ouders. Wanneer de leidinggevenden en ouders niet overeenkomen wordt de klacht voorgelegd aan de oudercommissie. De klacht wordt in dit geval binnen drie weken behandeld. Er wordt ook een schriftelijke uitwerking van de klacht gemaakt.

Vaak is onze interne procedure al voldoende. Wanneer dit niet het geval is, omdat ouders niet tevreden zijn met de uiteindelijke beslissing die gemaakt is door de organisatie en de oudercommissie, verwijst onze organisatie ouders door naar een onafhankelijke stichting, De Geschillencommissie. Voor informatie, advies, bemiddeling en of een bindende uitspraak door De Geschillencommissie kunnen ouders naar de website: www.klachtenloket-kinderopvang.nl. Ook kunt u op de website van de Stichting Geschillencommissie kijken en informeren hoe u een klacht kunt aangeven en welke procedure hiervoor volgt. www.degeschillencommissie.nl

Postbus 90600 2509LP Den Haag Telefoon: 0703105310