

BSO Dolletje Fijn

Pedagogisch beleidsplan

December 2025



Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1. Algemene informatie	4
1.1 Doelgroep en doelbepaling	4
1.2 Basisgroep	4
1.3 Afnemen van extra (incidentele) dagen	4
1.4 Achterwachtingregeling.....	5
1.5 De beroepskracht-kindratio	5
1.6 Drie-uursregeling.....	5
1.7 Vormgeving van de basisgroep aan de hand van de behoeften van de kinderen	5
1.8 Verdeling van het aantal beroepskrachten binnen onze BSO	6
1.9 De stabiliteit van de opvang op onze BSO	6
1.10 Wennen	7
1.11 Halen en brengen	7
1.12 Studiedagen van school (SDS dagen)	8
2. Elk kind een mentor	8
3. De BSO in de praktijk.....	9
3.1 Dagritme bij tijdens schoolweken	9
3.2 Vakantieprogramma	9
3.3 Behoeften van kinderen signaleren	10
3.4 Grenzen stellen en verantwoordelijkheid geven en nemen	10
3.5 Omgang met elkaar en zelfstandigheid	11
3.6 Praten en uitleggen	11
3.7 De groep	12
3.8 Seksualiteit en intimiteit.....	12
3.9 Activiteiten waarbij de kinderen de basisgroep kunnen verlaten	13
3.10 Uitstapjes	13
3.11 Naar buiten	14
4. De vier opvoedingsdoelen	14
5. Oudercommissie	16
5.1 De oudercommissie stelt zich ten doel:.....	16
5.2 Samenstelling oudercommissie	16
5.3 Werkwijze en overleg	16
5.4 Borging van kwaliteit en ouderbetrokkenheid	16
6. Klachtenreglement	17

6.1 Interne klachtenafhandeling.....	17
6.2 Externe klachtenregeling.....	17
6.3 Bekendheid en borging binnen de organisatie	17
7. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.....	17
7.1 Uitgangspunten.....	17
7.2 Signaleren van zorgen	18
7.3 Stappenplan Meldcode.....	18
7.4 Scholing, bekendheid en borging	18
7.5 Samenwerking en zorgvuldigheid	18
8. Personeel.....	19
8.1 Pedagogisch medewerkers.....	19
8.2 Pedagogisch coach / beleidsmedewerker.....	19
8.3 Implementeren en borgen van het pedagogisch beleid	19
8.3.1 Pedagogisch beleid als vast onderdeel van overleg.....	20
8.3.2 Borging in de dagelijkse praktijk	20
8.3.3 Inwerken van nieuwe medewerkers	20
8.3.4 Inwerken, instructie en begeleiding van invalkrachten	21
8.4 Stagiaires en beroepskrachten in opleiding.....	21
8.5 Stabiliteit, continuïteit en personele inzet.....	22
8.6 Werkdruk, ondersteuning en evaluatie	22
9. Omgaan met	23
9.1 Voeding en dieet.....	23
9.2 Hygiëne	23
9.3 Traktatie.....	23
9.4 Corrigeren en belonen	23
9.5 Ziekte van het kind.....	23
9.6 Infectieziekten.....	24
9.7 Andere culturen.....	24
10. Veiligheid en gezondheid	24
10.1 De brandveiligheid.....	24
10.2 Preventie en EHBO.....	25
10.3 Hygiëne.....	25
10.4 Hoofdluis	25
11. Inrichting van de ruimte	25
Bijlage 1: Klachtenregeling KDV & BSO	26

Maatregelen	28
Periodieke rapportage	28
Bijlage 2: Interne klachtenregeling klantenformulier	29

Inleiding

Met dit pedagogische beleidsplan hopen wij inzicht te geven in de werkwijze en het opvoedingsklimaat van BSO Dolletje Fijn. Een werkwijze die moet leiden tot een plek waar kinderen het fijn vinden om te verblijven en waaraan u als ouders uw kind met een gerust hart kunt toevertrouwen.

Dolletje Fijn streeft naar het bieden van kwalitatief goede opvang. Het vastleggen van de gang van zaken middels een pedagogisch beleidsplan beschouwen wij als onderdeel van het leveren van kwaliteit. Zo weet iedereen waar hij aan toe is en wat men wel en niet kan verwachten.

1. Algemene informatie

1.1 Doelgroep en doelbepaling

Dolletje Fijn bestaat uit één locatie welke gevestigd is aan de Wilgenstraat 1A, 1971NM IJmuiden. BSO Dolletje Fijn biedt opvang aan kinderen van 4-13 jaar met een maximale groepsgrootte van 15 kinderen.

Dolletje Fijn is geopend van maandag t/m vrijdag tussen:

- Naschoolse opvang 14:00-18:30
- Woensdag naschoolse opvang 12:00-18:30
- Studiedagen en vakantiedagen 07:30-18:30

1.2 Basisgroep

BSO Dolletje Fijn bestaat uit één basisgroep waarin alle kinderen van de BSO worden opgevangen, met een maximale groepsgrootte van 15 kinderen. In de huidige situatie houden wij het maximale aantal kinderen op 11, in verband met de beschikbare personele bezetting.

Kinderen hebben behoefte aan een bekende, veilige omgeving. Deze vertrouwde omgeving bestaat uit een vaste ruimte en uit bekende gezichten: pedagogisch medewerkers en andere kinderen. De basisgroep biedt deze continuïteit en draagt bij aan het gevoel van veiligheid en geborgenheid.

1.3 Afnemen van extra (incidentele) dagen

Ouders/verzorgers kunnen extra (incidentele) opvangdagen of dagdelen aanvragen. Deze aanvragen worden uitsluitend schriftelijk gedaan via de ouderapp of per e-mail. Mondelinge aanvragen worden niet in behandeling genomen, om misverstanden te voorkomen en afspraken eenduidig vast te leggen.

Een aanvraag wordt beoordeeld op basis van de beschikbare ruimte, personeelsplanning en de geldende beroepskracht-kindratio (BKR). Extra opvang wordt alleen aangeboden wanneer dit organisatorisch haalbaar is en binnen de wettelijke kaders veilig en verantwoord kan worden gerealiseerd. Ouders/verzorgers ontvangen altijd een schriftelijke bevestiging.

1.4 Achterwachtregeling

Wanneer er op de BSO slechts één pedagogisch medewerker aanwezig is, is de achterwachtregeling van kracht. In geval van een calamiteit kan binnen vijftien minuten een andere volwassene op de locatie aanwezig zijn.

De achterwachtpersonen zijn vooraf aangewezen. Hun namen en contactgegevens zijn op locatie vastgelegd en bekend bij alle medewerkers. Medewerkers weten in welke volgorde de achterwacht wordt benaderd en hoe zij moeten handelen in geval van een noodsituatie.

1.5 De beroepskracht-kindratio

BSO Dolletje Fijn streeft naar een zo vast mogelijk personeelsrooster. Het aantal ingeroosterde pedagogisch medewerkers is afhankelijk van de geldende beroepskracht-kindratio (BKR). De beroepskracht-kindratio is het wettelijk vastgestelde aantal kinderen dat door één pedagogisch medewerker mag worden begeleid in de buitenschoolse opvang.

De beroepskracht-kindratio wordt bij BSO Dolletje Fijn berekend op locatieniveau. Aangezien de BSO bestaat uit één basisgroep, komt deze berekening overeen met het groepsniveau. De BKR wordt gedurende de opvangdag bewaakt en geldt zowel op de locatie als tijdens uitstapjes.

Voor het berekenen en controleren van de juiste beroepskracht-kindratio maakt BSO Dolletje Fijn gebruik van de landelijke rekentool www.1ratio.nl. Op basis van de planning en het daadwerkelijke aantal aanwezige kinderen wordt bepaald hoeveel pedagogisch medewerkers worden ingezet.

1.6 Drie-uursregeling

Op grond van de Wet kinderopvang kan een buitenschoolse opvang die langer dan tien uur aaneengesloten geopend is, gebruikmaken van de drie-uursregeling. Deze regeling maakt het mogelijk om maximaal drie uur per dag af te wijken van de beroepskracht-kindratio, mits wordt voldaan aan de wettelijke voorwaarden.

BSO Dolletje Fijn maakt momenteel geen gebruik van de drie-uursregeling. De opvang vindt plaats binnen de geldende beroepskracht-kindratio en er zijn geen momenten waarop hiervan wordt afgeweken.

Indien de opvangsituatie in de toekomst wijzigt, kan de drie-uursregeling volgens de wettelijke voorwaarden worden toegepast. In dat geval worden de afwijkmomenten vastgelegd in de personeels- en kindplanning en worden ouders/verzorgers hierover geïnformeerd.

1.7 Vormgeving van de basisgroep aan de hand van de behoeften van de kinderen

Binnen de beschikbare groepsruimte worden kinderen van verschillende leeftijden samen opgevangen. De pedagogisch medewerkers stemmen hun begeleiding af op de leeftijd, ontwikkelingsfase en individuele behoeften van de kinderen.

Jongere kinderen krijgen de ondersteuning en structuur die zij nodig hebben om zich veilig te voelen, terwijl oudere kinderen ruimte krijgen voor meer zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. Waar nodig worden activiteiten aangepast of georganiseerd in kleinere subgroepen.

Door dagelijkse observatie en afstemming op de groepsdynamiek wordt geborgd dat de opvang aansluit bij het welbevinden en de ontwikkeling van alle kinderen.

1.8 Verdeling van het aantal beroepskrachten binnen onze BSO

De inzet van pedagogisch medewerkers wordt afgestemd op het aantal aanwezige kinderen en de geldende beroepskracht-kindratio (BKR). De personeelsplanning wordt zodanig ingericht dat de opvang gedurende de openingstijden binnen de wettelijke kaders plaatsvindt.

De organisatie van de opvang maakt de inzet van personeel overzichtelijk en zorgt ervoor dat pedagogisch medewerkers flexibel inzetbaar zijn voor de groep.

1.9 De stabiliteit van de opvang op onze BSO

Vertrouwde gezichten

Wij streven ernaar dat kinderen zoveel mogelijk dezelfde pedagogisch medewerkers zien. Bij het opstellen van de personeelsplanning wordt rekening gehouden met vaste inzet en continuïteit. Dit bevordert het gevoel van veiligheid en vertrouwen bij kinderen en stelt pedagogisch medewerkers in staat het welbevinden en de ontwikkeling van kinderen goed te volgen.

Duidelijke dagstructuur

De opvang verloopt volgens een herkenbare dagstructuur met vaste momenten voor halen en brengen, eet- en drinkmomenten, activiteiten en opruimen. Deze voorspelbaarheid biedt kinderen houvast en draagt bij aan rust en overzicht binnen de groep.

Bezetting en beroepskrachten

De personele bezetting wordt afgestemd op het aantal aanwezige kinderen en de geldende beroepskracht-kindratio (BKR). De planning wordt vooraf opgesteld en op de dag zelf gecontroleerd aan de hand van het daadwerkelijke aantal aanwezige kinderen. Ook bij uitstapjes wordt de bezetting hierop afgestemd. Op deze manier wordt de veiligheid en continuïteit van de opvang geborgd.

Dagelijkse afstemming binnen het team

Pedagogisch medewerkers stemmen dagelijks met elkaar af over bijzonderheden, de groepsdynamiek en individuele aandachtspunten. Deze overdracht zorgt voor eenduidig handelen en voorkomt wisselingen of onduidelijkheid voor kinderen.

Communicatie met ouders

Ouders/verzorgers worden bij het ophalen mondeling geïnformeerd over het verloop van de dag en eventuele bijzonderheden. Wanneer er sprake is van belangrijke afspraken of aandachtspunten, worden deze aanvullend schriftelijk vastgelegd via de ouderapp of e-mail. Zo blijft informatie duidelijk, eenduidig en traceerbaar.

Onvoorziene situaties

Bij onverwachte uitval van een medewerker wordt direct beoordeeld of de opvang binnen de geldende BKR kan doorgaan. Indien nodig wordt extra inzet geregeld, bijvoorbeeld via de achterwachtregeling, of worden ouders/verzorgers geïnformeerd over een aangepaste situatie.

Evaluatie en borging

De stabiliteit van de opvang wordt minimaal twee keer per jaar besproken en geëvalueerd tijdens teamoverleg. Afspraken die hieruit voortkomen worden vastgelegd in werkafspraken en, indien nodig, verwerkt in het pedagogisch beleidsplan. Op deze manier zorgen wij ervoor dat beleid en dagelijkse praktijk blijvend met elkaar overeenkomen.

1.10 Wennen

Wanneer een kind start op de BSO, krijgt het de gelegenheid om te wennen aan de nieuwe omgeving, de pedagogisch medewerkers en de andere kinderen. Wennen draagt bij aan een gevoel van veiligheid en vertrouwen en ondersteunt een soepele overgang naar de opvang.

Wij bieden kinderen de mogelijkheid om maximaal twee dagdelen te wennen.

Voorwaarde voor het plannen van wendagen

Wendagen worden uitsluitend gepland voor kinderen die daadwerkelijk gebruik gaan maken van de opvang. Dit betekent dat er eerst een overeenkomst wordt opgesteld en ondertekend. Pas nadat de overeenkomst is ingegaan, worden de wendagen in overleg met ouders/verzorgers ingepland.

Deze werkwijze hanteren wij om wendagen zorgvuldig en doelgericht in te zetten als onderdeel van de start van de opvang en om te voorkomen dat er losse of willekeurige wendagen worden aangevraagd.

Intern wenbeleid

Wanneer een kind al gebruikmaakt van de dagopvang van Dolletje Fijn, kan het kind indien er ruimte is voorafgaand aan de start op de BSO alvast komen wennen. Deze wendagen worden altijd vooraf met ouders/verzorgers besproken en afgestemd.

Extern wenbeleid

Wanneer een kind nog geen gebruikmaakt van de dagopvang van Dolletje Fijn, worden tijdens het intakegesprek afspraken gemaakt over de manier waarop het kind gaat wennen op de BSO. Hierbij wordt rekening gehouden met de leeftijd, het karakter en de behoeften van het kind.

Begeleiding en borging

Tijdens het wennen wordt het kind begeleid door een pedagogisch medewerker van de groep. De pedagogisch medewerker observeert hoe het kind zich voelt, stemt het tempo van het wennen af op het kind en bespreekt bijzonderheden met ouders/verzorgers.

Afspraken over het wennen worden vastgelegd en geëvalueerd. Indien blijkt dat een kind meer tijd nodig heeft om te wennen, wordt dit in overleg met ouders/verzorgers besproken en waar mogelijk aangepast binnen de geldende afspraken.

1.11 Halen en brengen

Schoolweken

Tijdens schoolweken worden de kinderen door de pedagogisch medewerkers opgehaald van school. Dit gebeurt op afgesproken tijden en vaste verzamelplaatsen. De pedagogisch medewerker controleert of alle aangemelde kinderen aanwezig zijn en begeleidt hen gezamenlijk naar de BSO.

Aanwezigheid wordt geregistreerd in ouderapp/ presentielijst, inclusief ophaaltijd en bijzonderheden.

Vanaf het moment dat het kind door de pedagogisch medewerker is opgehaald, ligt de verantwoordelijkheid voor het kind bij BSO Dolletje Fijn.

Afmelden en wijzigingen

Ouders/verzorgers zijn verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van afmeldingen en wijzigingen (zoals eerder ophalen, ziekmelding of een andere ophaalafpraak). Afmelden kan uitsluitend via de ouderapp of per e-mail, uiterlijk vóór 13:00 uur op de opvangdag.

Wanneer een kind niet op school aanwezig is of door ouders/verzorgers zelf wordt opgehaald, maar dit niet is doorgegeven aan BSO Dolletje Fijn, moet de pedagogisch medewerker op school actief navraag doen. Dit

kan vertraging geven bij het ophalen van de groep. Om de veiligheid, rust en continuïteit tijdens het ophalen te waarborgen, verzoeken wij ouders/verzorgers daarom altijd zelf af te melden bij de BSO.

Wanneer een kind zonder afmelding niet wordt aangetroffen op school, neemt de pedagogisch medewerker contact op met school en vervolgens met ouders/verzorgers om te verifiëren waar het kind is en de overdracht veilig vast te stellen.

Vakantie- en studiedagen

Tijdens schoolvakanties en studiedagen brengen ouders/verzorgers hun kind zelf naar de BSO en halen zij hun kind daar ook weer op. Ouders/verzorgers zijn verantwoordelijk voor hun kind tot het moment van overdracht aan de pedagogisch medewerker.

Bij het ophalen vindt er, waar mogelijk, een korte mondelinge overdracht plaats tussen de pedagogisch medewerker en de ouder/verzorger.

Overdracht en veiligheid

Kinderen worden uitsluitend meegegeven aan ouders/verzorgers of aan personen die vooraf door ouders/verzorgers schriftelijk zijn gemachtigd. Deze afspraken worden vastgelegd in het dossier van het kind.

Indien een kind door een ander dan de ouder/verzorger wordt opgehaald, dient dit vooraf te zijn doorgegeven. Zonder toestemming wordt het kind niet meegegeven.

Afwijkingen en bijzonderheden

Wanneer een kind later wordt opgehaald of wanneer er sprake is van een afwijkende situatie, wordt dit vooraf gecommuniceerd met de pedagogisch medewerkers. Bij twijfel over de veiligheid of de afspraken wordt altijd contact opgenomen met de ouder/verzorger.

Op deze manier borgen wij een veilige en duidelijke overdracht en weten alle betrokkenen op elk moment wie verantwoordelijk is voor het kind.

1.12 Studiedagen van school (SDS dagen)

Tijdens studiedagen van school biedt BSO Dolletje Fijn opvang aan gedurende de gehele dag. Op deze dagen is de BSO geopend van 07.30 uur tot 18.30 uur.

Ouders/verzorgers brengen hun kind zelf naar de BSO en halen hun kind daar ook weer op. De verantwoordelijkheid voor het kind ligt bij BSO Dolletje Fijn vanaf het moment van overdracht aan de pedagogisch medewerker en eindigt bij het ophalen door de ouder/verzorger of een gemachtigde.

De personeelsinzet tijdens studiedagen wordt afgestemd op het aantal aangemelde kinderen en vindt plaats binnen de geldende beroepskracht-kindratio (BKR). De dagindeling wordt aangepast aan de langere opvangduur, met aandacht voor afwisseling tussen activiteiten, rustmomenten, eten en vrij spel.

Op deze manier zorgen wij ook tijdens studiedagen voor een veilige, gestructureerde en verantwoorde opvang die aansluit bij de behoeften van de kinderen.

2. Elk kind een mentor

Binnen BSO Dolletje Fijn heeft ieder kind een eigen mentor. De mentor is een vaste pedagogisch medewerker van de BSO en wordt bij de start van de opvang aan ouders/verzorgers en het kind kenbaar gemaakt. De mentorindeling is inzichtelijk voor ouders via de ouderapp.

De mentor volgt het kind in zijn of haar welbevinden en ontwikkeling en is het eerste aanspreekpunt voor ouders/verzorgers bij vragen, bijzonderheden of zorgen. De mentor draagt zorg voor een goede afstemming tussen ouders en de BSO en ziet erop toe dat gemaakte afspraken bekend zijn bij het team en worden nageleefd.

De mentor:

- bewaakt het emotioneel welbevinden van het kind;
- volgt het kind in de groep en signaleert bijzonderheden;
- stemt indien nodig af met ouders/verzorgers;
- zorgt ervoor dat relevante informatie wordt gedeeld met collega's.

De mentor is verantwoordelijk voor de overdracht bij de start van de opvang en draagt bij aan een vertrouwde en stabiele opvangsituatie voor het kind. Indien de mentor afwezig is, wordt deze rol tijdelijk overgenomen door een andere vaste pedagogisch medewerker van de BSO, zodat de continuïteit voor het kind gewaarborgd blijft. Om de stabiliteit te behouden, streven wij ernaar de wisseling van mentor tot een minimum te beperken.

3. De BSO in de praktijk

3.1 Dagritme bij tijdens schoolweken

Tijd	Wat
13:45 uur	Pedagogisch medewerkers starten op de BSO-groep en halen de busjes op om de kinderen mee op te halen.
14:00/15:00 uur	De kinderen worden opgehaald
± 15:00 uur	De kinderen eten crackers/rijstwafels en drinken limonade/water.
± 15.30 uur	Starten we met een activiteit of vrij spel/buitenspelen.
16:30	De kinderen eten fruit en drinken limonade/water.
± 17:45 uur	Opruimen. De ergste "rommel" wordt op zijn plek gelegd; bouwwerken mogen blijven

3.2 Vakantieprogramma

Tijdens schoolvakanties en studiedagen zijn de kinderen de hele dag aanwezig op de BSO. Dit vraagt om een aangepast dagprogramma, dat aansluit bij de langere opvangduur en de behoefte aan afwisseling tussen activiteit en ontspanning.

Binnen BSO Dolletje Fijn werken wij tijdens vakantieopvang met een globaal dagprogramma, vaak rondom een thema. Binnen dit thema worden verschillende activiteiten aangeboden, zoals creatieve activiteiten, spelmomenten, workshops en uitstapjes. Daarnaast is er voldoende ruimte voor vrij spel en rustmomenten.

Bij het samenstellen van het vakantieprogramma houden wij rekening met:

- de leeftijd en ontwikkelingsfase van de kinderen;
- de groepssamenstelling en groepsdynamiek;

- een afwisseling tussen actieve en rustige momenten;
- het welbevinden en de behoeften van individuele kinderen.

De pedagogisch medewerkers bewaken gedurende de dag de structuur en veiligheid, maar sluiten waar mogelijk aan bij de interesses en ideeën van de kinderen. Kinderen krijgen inspraak in het activiteiten aanbod en mogen, binnen de afgesproken kaders, zelf keuzes maken.

Uit ervaring weten wij dat een vakantieprogramma niet te vol moet zijn. Daarom zorgen wij voor een balans tussen geplande activiteiten en momenten waarop kinderen vrij kunnen spelen in een vertrouwde omgeving met bekende pedagogisch medewerkers.

Tijdens vakantiedagen wordt te allen tijde gewerkt binnen de geldende beroepskracht-kindratio (BKR) en volgens de afspraken zoals vastgelegd in dit pedagogisch beleidsplan.

3.3 Behoeften van kinderen signaleren

Binnen BSO Dolletje Fijn vinden wij het belangrijk om het welbevinden en de ontwikkeling van ieder kind zorgvuldig te volgen. Het signaleren van de behoeften van kinderen gebeurt continu in de dagelijkse praktijk.

Vanaf de start van de opvang wordt gewerkt aan een open en vertrouwelijke samenwerking met ouders. Een goede relatie met ouders verlaagt de drempel om bijzonderheden, zorgen of vragen met elkaar te bespreken. Observaties en opvallende heden worden dagelijks gedeeld tijdens de overdracht momenten.

De pedagogisch medewerkers observeren kinderen tijdens spel, activiteiten en dagelijkse routines. Zij letten hierbij onder andere op:

- het emotioneel welbevinden;
- sociale interacties met andere kinderen;
- gedrag, stemming en veranderingen daarin;
- de ontwikkeling passend bij de leeftijd.

Wanneer pedagogisch medewerkers signalen opvangen die aandacht vragen, worden deze besproken binnen het team en, indien nodig, met de leidinggevende. Vervolgens wordt contact opgenomen met ouders om observaties te delen en gezamenlijk te bespreken wat het kind nodig heeft.

Indien er sprake is van (vermoedens van) ontwikkelings-, gedrags- of zorgvragen, wordt in overleg met ouders gekeken welke vervolgstappen passend zijn. Dit kan bestaan uit extra begeleiding binnen de BSO of het inschakelen van externe deskundigen, zoals het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) of andere relevante instanties.

Bij zorgen over de veiligheid of het welzijn van een kind wordt gehandeld volgens de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, zoals beschreven in hoofdstuk 7 van dit beleidsplan.

Door deze werkwijze zorgen wij ervoor dat signalen tijdig worden herkend, besproken en opgevolgd, en dat het pedagogisch handelen aansluit bij de behoeften van ieder kind.

3.4 Grenzen stellen en verantwoordelijkheid geven en nemen

Binnen BSO Dolletje Fijn nemen wij kinderen en hun ideeën serieus, zonder daarbij de pedagogische regie los te laten. Het stellen van grenzen en het geven van verantwoordelijkheid zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en vormen een belangrijk onderdeel van onze pedagogische werkwijze.

Wij bieden kinderen duidelijke kaders en regels die bijdragen aan veiligheid, voorspelbaarheid en een prettige sfeer binnen de groep. Deze grenzen worden op een positieve en respectvolle manier

gecommuniceerd en zijn afgestemd op de leeftijd, het ontwikkelingsniveau en de individuele behoeften van het kind.

Tegelijkertijd krijgen kinderen ruimte om verantwoordelijkheid te nemen die past bij hun leeftijd en mogelijkheden. Dit kan bijvoorbeeld gaan om:

- zelf keuzes maken in spel en activiteiten;
- meehelpen bij dagelijkse taken, zoals opruimen;
- verantwoordelijkheid nemen voor eigen gedrag en afspraken.

Pedagogisch medewerkers begeleiden kinderen hierin door uitleg te geven, samen afspraken te maken en het goede voorbeeld te laten zien. Wanneer een kind over een grens gaat, wordt dit op een rustige en duidelijke manier besproken. Het kind wordt geholpen om inzicht te krijgen in het eigen gedrag en de gevolgen daarvan voor zichzelf en anderen.

Door het combineren van duidelijke grenzen met passende verantwoordelijkheden ondersteunen wij kinderen in het ontwikkelen van zelfvertrouwen, zelfstandigheid en respect voor anderen.

3.5 Omgang met elkaar en zelfstandigheid

Binnen BSO Dolletje Fijn vinden wij het belangrijk dat kinderen zichzelf kunnen en mogen zijn. Ieder kind is uniek en ontwikkelt zich in zijn eigen tempo. Wij creëren een omgeving waarin kinderen zich veilig voelen om zich te uiten, hun mening te geven en hun eigen interesses te volgen.

Pedagogisch medewerkers stimuleren een respectvolle omgang tussen kinderen. Daarbij bewaken zij dat kinderen rekening houden met elkaar, elkaars grenzen respecteren en op een positieve manier met verschillen omgaan. Er is binnen de BSO geen ruimte voor discriminatie, pesten of intimidatie. Kinderen krijgen de ruimte om zelfstandig keuzes te maken, bijvoorbeeld in spel, activiteiten en met wie zij spelen. Tegelijkertijd begeleiden pedagogisch medewerkers kinderen bij sociale situaties, zoals samenwerken, het oplossen van kleine conflicten en het omgaan met teleurstellingen.

Wij houden rekening met de verschillende behoeften van kinderen. Sommige kinderen hebben na school behoefte aan rust of een moment voor zichzelf, terwijl andere kinderen juist eerst willen bewegen of ontladen. Pedagogisch medewerkers stemmen hun begeleiding hierop af.

Naarmate kinderen ouder worden, krijgen zij steeds meer ruimte en verantwoordelijkheid. Deze groei in zelfstandigheid wordt afgestemd op de leeftijd, het karakter en de draagkracht van het kind en, waar nodig, in overleg met ouders.

3.6 Praten en uitleggen

Binnen BSO Dolletje Fijn zijn pedagogisch medewerkers gedurende de dag actief in gesprek met kinderen. Dit gebeurt zowel verbaal als non-verbaal. In de communicatie sluiten wij aan bij de belevingswereld en ontwikkelingsfase van het kind. Wij gaan ervan uit dat kinderen zich willen ontwikkelen en ondersteunen hen waar nodig bij het verwoorden van gevoelens, ervaringen en wensen.

Tijdens vaste momenten op de dag, zoals het eet- en drinkmoment, bij het starten of afronden van activiteiten en tijdens overdracht momenten, nemen pedagogisch medewerkers bewust de tijd om met kinderen in gesprek te gaan. Kinderen krijgen de ruimte om te vertellen over hun schooldag, hun belevenissen en hoe zij zich voelen. Waar nodig geven pedagogisch medewerkers woorden aan emoties en helpen zij kinderen deze op een passende manier te uiten. Dit draagt bij aan het zelfvertrouwen van het kind en aan een veilige en positieve groepssfeer.

Pedagogisch medewerkers zorgen voor duidelijkheid en voorspelbaarheid door het dagprogramma en de activiteiten vooraf toe te lichten. Ook worden afspraken en regels uitgelegd, zodat kinderen weten wat er van hen wordt verwacht en welke keuzes zij hebben. Door uitleg te geven over het gebruik van spel- en knutselmateriaal worden kinderen gestimuleerd om zelfstandig keuzes te maken en verantwoordelijkheid te nemen binnen de afgesproken kaders.

Door actief te luisteren, door te vragen en aandacht te hebben voor zowel verbale als non-verbale signalen, krijgen pedagogisch medewerkers inzicht in de behoeften van kinderen. Wanneer wordt gesignaleerd dat een kind extra ondersteuning nodig heeft, wordt dit besproken binnen het team en, indien passend, met ouders/verzorgers. Op deze manier zorgen wij ervoor dat kinderen zich gehoord en gezien voelen en zich sociaal-emotioneel verder kunnen ontwikkelen.

3.7 De groep

De BSO van Dolletje Fijn vormt een veilige oefenplek voor het ontwikkelen van sociale vaardigheden. Binnen de groep leren kinderen om samen te spelen, rekening te houden met elkaar, afspraken te maken en verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen gedrag en voor de sfeer in de groep.

Pedagogisch medewerkers stimuleren kinderen om conflicten zoveel mogelijk zelf op te lossen. Zij bewaken hierbij altijd de veiligheid van alle kinderen en houden toezicht op het groepsproces. Wanneer kinderen er zelf niet uitkomen, ondersteunt de pedagogisch medewerker door het gesprek te begeleiden en samen met de kinderen te zoeken naar een passende oplossing. Na afloop wordt met de betrokken kinderen besproken wat er is gebeurd en hoe zij dit in de toekomst anders kunnen aanpakken.

Pedagogisch medewerkers vervullen binnen de groep een belangrijke voorbeeldrol. Zij zijn zichtbaar aanwezig, benaderbaar en beschikbaar voor de kinderen. Door hun houding en manier van communiceren laten zij zien hoe je respectvol met elkaar omgaat. In het contact met collega's tonen zij openheid en staan zij open voor feedback, zodat ook binnen het team een positieve en veilige werksfeer wordt bevorderd.

Binnen de groep is er aandacht voor het ontstaan en onderhouden van vriendschappen. Pedagogisch medewerkers zijn alert op kinderen die moeite hebben met aansluiting en ondersteunen hen waar nodig door spel te verbinden of kinderen op een laagdrempelige manier met elkaar in contact te brengen. Tegelijkertijd wordt gerespecteerd dat kinderen soms behoefte hebben aan rust of alleen willen spelen. Kinderen leren elkaars grenzen te herkennen en deze te respecteren.

Door deze werkwijze bieden wij een groepsomgeving waarin kinderen zich veilig voelen, zich sociaal kunnen ontwikkelen en de ruimte krijgen om zichzelf te zijn.

3.8 Seksualiteit en intimiteit

Binnen BSO Dolletje Fijn gaan wij zorgvuldig en respectvol om met seksualiteit en intimiteit. Wij erkennen dat kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar nieuwsgierig kunnen zijn naar hun eigen lichaam en dat van anderen. Deze nieuwsgierigheid hoort bij de ontwikkeling van kinderen.

Pedagogisch medewerkers bewaken hierbij duidelijke grenzen en zorgen voor een veilige omgeving voor alle kinderen. Er wordt uitleg gegeven over wat wel en niet passend is binnen de BSO. Daarbij staan respect, privacy en wederzijdse toestemming centraal. Kinderen leren dat hun lichaam van henzelf is en dat zij altijd hun grenzen mogen aangeven.

Wanneer gedrag niet passend is, zoals aan elkaar zitten, seksueel getinte taal of spel dat voor andere kinderen onprettig is, grijpen pedagogisch medewerkers direct en rustig in. Het gedrag wordt benoemd, er wordt uitgelegd waarom dit niet past binnen de BSO en welk gedrag wel gewenst is.

Bij herhaling of wanneer er zorgen zijn over het gedrag van een kind, wordt dit besproken met de leidinggevende en worden ouders/verzorgers geïnformeerd. Wanneer er signalen zijn die kunnen wijzen op grensoverschrijdend gedrag of (seksueel) misbruik, wordt gehandeld volgens de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

3.9 Activiteiten waarbij de kinderen de basisgroep kunnen verlaten

Binnen BSO Dolletje Fijn worden regelmatig activiteiten aangeboden waarbij kinderen, tijdelijk en onder begeleiding, de basisgroep of de basisgroepsruimte kunnen verlaten. Dit past bij de ontwikkeling van kinderen, die naarmate zij ouder worden behoefte hebben aan meer zelfstandigheid en een grotere leefomgeving, naast veiligheid en geborgenheid.

Kinderen krijgen de mogelijkheid om zelf te kiezen aan welke activiteit zij deelnemen. Pedagogisch medewerkers begeleiden deze keuzes en houden daarbij rekening met de leeftijd, het karakter en de behoefte aan veiligheid van het kind. Voor jonge kinderen of kinderen die nog moeten wennen, wordt extra aandacht besteed aan het maken van een passende keuze, zodat het kind zich veilig en vertrouwd voelt tijdens de activiteit.

Pedagogisch medewerkers blijven verantwoordelijk voor het toezicht en de begeleiding tijdens alle activiteiten. De inzet van medewerkers wordt afgestemd op de aard van de activiteit, het aantal deelnemende kinderen en de geldende beroepskracht-kindratio. De verdeling van pedagogisch medewerkers zorgt ervoor dat kinderen voldoende begeleiding krijgen en dat de veiligheid te allen tijde gewaarborgd blijft.

Activiteiten waarbij kinderen de basisgroep kunnen verlaten vinden plaats binnen de BSO-locatie, in aangrenzende ruimtes of buiten de locatie, bijvoorbeeld tijdens het buitenspelen of bij uitstapjes. Bij alle activiteiten blijven duidelijke afspraken gelden over veiligheid, gedrag en bereikbaarheid.

Door deze werkwijze bieden wij kinderen de ruimte om nieuwe ervaringen op te doen en zelfstandig te worden, terwijl tegelijkertijd de emotionele veiligheid, structuur en continuïteit van de opvang worden gewaarborgd.

3.10 Uitstapjes

Binnen BSO Dolletje Fijn worden zowel kleine als grotere uitstapjes georganiseerd. Uitstapjes bieden kinderen de mogelijkheid om hun leefwereld te vergroten, nieuwe ervaringen op te doen en samen plezier te beleven buiten de BSO-locatie.

Bij het plannen en uitvoeren van uitstapjes houden pedagogisch medewerkers altijd rekening met de leeftijd van de kinderen, de groepssamenstelling en de individuele behoeften van de kinderen. Voor elk uitstapje wordt beoordeeld welk vervoermiddel passend en veilig is. Voor uitstapjes in de directe omgeving wordt lopend gegaan. Bij uitstapjes die verder weg zijn, kan gebruik worden gemaakt van passend vervoer, zoals auto's, het openbaar vervoer of een busje.

Tijdens uitstapjes blijft de verantwoordelijkheid voor de kinderen bij de pedagogisch medewerkers van BSO Dolletje Fijn. De personele inzet wordt afgestemd op het aantal kinderen en de aard van het uitstapje en vindt plaats binnen de geldende beroepskracht-kindratio.

Ouders/verzorgers worden vooraf geïnformeerd over uitstapjes. Voor deelname aan grotere uitstapjes is schriftelijke toestemming van ouders/verzorgers vereist. Tijdens uitstapjes zijn pedagogisch medewerkers telefonisch bereikbaar en nemen zij de noodzakelijke materialen mee om de veiligheid en het welzijn van de kinderen te waarborgen.

De veiligheid rondom uitstapjes is nader uitgewerkt in het beleid Veiligheid en Gezondheid. Door deze werkwijze zorgen wij ervoor dat uitstapjes op een verantwoorde, veilige en plezierige manier plaatsvinden.

3.11 Naar buiten

BSO Dolletje Fijn beschikt over een kleine buitenspeelruimte. Deze ruimte is geschikt voor kortdurend buitenspelen en rustige activiteiten, maar biedt onvoldoende mogelijkheden voor uitgebreid en intensief bewegingsspel.

Daarom kiezen wij er bewust voor om regelmatig gebruik te maken van een buitenspeelruimte in de nabije omgeving. Deze speeltuin biedt meer ruimte voor bewegen, rennen en actief spel en sluit beter aan bij de behoeften van de kinderen.

Het buitenspelen, zowel in de eigen buitenspeelruimte als in de nabijgelegen speeltuin, wordt altijd begeleid door pedagogisch medewerkers. Zij houden toezicht, bewaken de veiligheid en zorgen ervoor dat het buitenspelen op een verantwoorde manier verloopt. De inzet van pedagogisch medewerkers wordt afgestemd op het aantal aanwezige kinderen en vindt plaats binnen de geldende beroepskracht-kindratio.

Met de kinderen worden vooraf duidelijke afspraken gemaakt over veiligheid, grenzen en gedrag tijdens het buitenspelen. Pedagogisch medewerkers spreken kinderen hierop aan en begeleiden hen waar nodig. Ook wordt rekening gehouden met weersomstandigheden en de belastbaarheid van de kinderen.

Door deze werkwijze zorgen wij ervoor dat kinderen voldoende mogelijkheden krijgen om buiten te spelen en te bewegen, in een veilige en passende omgeving.

4. De vier opvoedingsdoelen

Bij BSO Dolletje Fijn werken wij volgens de vier pedagogische basisdoelen zoals beschreven in de Wet kinderopvang. Deze doelen vormen het uitgangspunt van ons dagelijks pedagogisch handelen en zijn zichtbaar in de manier waarop wij omgaan met kinderen, ouders en elkaar. Door bewust te werken vanuit deze doelen bieden wij kinderen een veilige, stimulerende en respectvolle omgeving waarin zij zich optimaal kunnen ontwikkelen.

4.1 Veiligheid en geborgenheid

Een gevoel van veiligheid en geborgenheid is de basis voor de ontwikkeling van ieder kind. Binnen BSO Dolletje Fijn zorgen wij ervoor dat kinderen zich welkom, gezien en gehoord voelen. Pedagogisch medewerkers hebben een open en betrokken houding en stemmen hun handelen af op de individuele behoeften van het kind.

Wij creëren emotionele veiligheid door vaste pedagogisch medewerkers, een herkenbaar dag structuur en duidelijke afspraken. Kinderen weten wat zij kunnen verwachten en bij wie zij terecht kunnen. Door consequent en voorspelbaar te handelen ervaren kinderen rust en vertrouwen.

Pedagogisch medewerkers observeren kinderen zorgvuldig en letten daarbij ook op non-verbale signalen. Wanneer een kind zich niet prettig voelt, wordt hier direct op ingespeeld. Wij nemen de tijd om kinderen te ondersteunen, bieden troost wanneer dat nodig is en geven ruimte aan gevoelens. Door op ooghoogte te communiceren en een respectvolle benadering te hanteren, voelen kinderen zich serieus genomen.

Ook de fysieke omgeving draagt bij aan het gevoel van veiligheid en geborgenheid. De inrichting van de ruimte is overzichtelijk, afgestemd op de leeftijd van de kinderen en biedt zowel mogelijkheden voor actief spel als voor rust en ontspanning. Binnen deze veilige basis krijgen kinderen de ruimte om zichzelf te zijn en nieuwe ervaringen op te doen.

4.2 Ontwikkelen van persoonlijke en sociale competenties

Binnen de BSO krijgen kinderen volop gelegenheid om hun persoonlijke en sociale competenties te ontwikkelen. Door samen te spelen, activiteiten te ondernemen en dagelijkse situaties te beleven, leren kinderen omgaan met zichzelf en met anderen.

Wij stimuleren kinderen om zelfstandig keuzes te maken, initiatief te tonen en verantwoordelijkheid te nemen die past bij hun leeftijd en mogelijkheden. Pedagogisch medewerkers moedigen kinderen aan om nieuwe dingen te proberen en ondersteunen hen waar nodig. Successen worden benoemd en kinderen worden gestimuleerd om door te zetten wanneer iets niet direct lukt.

In de omgang met andere kinderen leren zij samenwerken, rekening houden met elkaar en omgaan met verschillen. Pedagogisch medewerkers begeleiden sociale interacties en helpen kinderen bij het oplossen van conflicten. Daarbij wordt ruimte gegeven om eerst zelf tot een oplossing te komen, zolang de veiligheid gewaarborgd blijft.

Door aan te sluiten bij de interesses en het tempo van het kind, creëren wij een omgeving waarin kinderen zich competent voelen en vertrouwen ontwikkelen in hun eigen kunnen. Dit draagt bij aan een positief zelfbeeld en sociale vaardigheden die zij meenemen naar andere situaties.

4.3 Socialisatie door overdracht van waarden en normen

Binnen BSO Dolletje Fijn leren kinderen hoe we met elkaar omgaan en wat wij belangrijk vinden in onze samenleving. Waarden en normen worden dagelijks overgedragen door het voorbeeldgedrag van pedagogisch medewerkers en door gezamenlijke afspraken binnen de groep.

Pedagogisch medewerkers laten in hun handelen zien hoe respectvol, eerlijk en verantwoordelijk gedrag eruitziet. Kinderen leren door te observeren en te ervaren. Door gedrag te benoemen en uit te leggen waarom iets wel of niet wenselijk is, krijgen kinderen inzicht in hun eigen handelen en de gevolgen daarvan voor anderen.

Wij hanteren duidelijke en begrijpelijke regels die bijdragen aan een prettige en veilige sfeer. Deze regels worden op een positieve manier uitgelegd en zijn afgestemd op de leeftijd van de kinderen. Kinderen krijgen ruimte om te oefenen, fouten te maken en hiervan te leren.

Door samen te praten over gedrag, gevoelens en situaties leren kinderen steeds beter wat van hen wordt verwacht en ontwikkelen zij normen en waarden die passen binnen de groep en de maatschappij.

4.4 Respect

Respect vormt een belangrijk uitgangspunt binnen BSO Dolletje Fijn. Wij gaan uit van de eigenheid van ieder kind en erkennen dat ieder kind uniek is. Pedagogisch medewerkers benaderen kinderen met respect voor hun persoonlijkheid, achtergrond, gevoelens en mogelijkheden.

Wij luisteren actief naar kinderen, nemen hun mening serieus en betrekken hen waar mogelijk bij beslissingen die hen aangaan. Door een open en eerlijke houding te hanteren, creëren wij een klimaat waarin kinderen zich vrij voelen om zichzelf te zijn.

Binnen de groep leren kinderen respect te hebben voor elkaar en voor elkaars grenzen. Verschillen worden benoemd en geaccepteerd. Er is aandacht voor wederzijds respect, zorg voor de omgeving en het materiaal, en respectvol omgaan met volwassenen en leeftijdsgenoten.

Door deze respectvolle benadering dragen wij bij aan een positief groepsklimaat waarin kinderen zich veilig voelen en zich kunnen ontwikkelen tot zelfstandige en sociale individuen.

5. Oudercommissie

5.1 De oudercommissie stelt zich ten doel:

Bij BSO Dolletje Fijn hechten wij veel waarde aan de betrokkenheid van ouders bij de opvang. De oudercommissie (OC) behartigt de belangen van ouders en fungeert als gesprekspartner van de houder. De oudercommissie levert een belangrijke bijdrage aan het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van de opvang, waaronder het pedagogisch beleid, de dagelijkse praktijk en de organisatie van de BSO.

De oudercommissie heeft als doel:

- ouders te vertegenwoordigen en hun stem te laten horen;
- advies uit te brengen over onderwerpen zoals pedagogisch beleid, openingstijden, prijswijzigingen en wijzigingen in de opvang;
- signalen en aandachtspunten van ouders te bespreken met de houder;
- bij te dragen aan transparantie en wederzijds vertrouwen tussen ouders en organisatie.

5.2 Samenstelling oudercommissie

De oudercommissie bestaat uit ouders/verzorgers van kinderen die gebruikmaken van de BSO. De samenstelling voldoet aan de wettelijke eisen zoals vastgelegd in de Wet kinderopvang. De oudercommissie functioneert onafhankelijk en bepaalt zelf haar werkwijze binnen de wettelijke kaders.

Wanneer het (tijdelijk) niet mogelijk is om een oudercommissie te vormen, spant de houder zich actief in om ouders te werven. In de tussentijd worden ouders op alternatieve wijze betrokken, bijvoorbeeld via ouderavonden, schriftelijke consultatie of individuele gesprekken.

5.3 Werkwijze en overleg

De oudercommissie komt minimaal één keer per jaar bijeen met de houder. Indien nodig vindt overleg vaker plaats, bijvoorbeeld bij beleidswijzigingen of organisatorische veranderingen. Overleggen kunnen fysiek of digitaal plaatsvinden.

Tijdens het overleg worden onder andere de volgende onderwerpen besproken:

- pedagogisch beleid en de uitvoering daarvan in de praktijk;
- personele bezetting en stabiliteit op de groep;
- veiligheid, gezondheid en emotioneel welbevinden van de kinderen;
- signalen, vragen of aandachtspunten vanuit ouders;
- voorgenomen wijzigingen binnen de BSO.

Van de overleggen worden afspraken vastgelegd. Indien adviezen van de oudercommissie niet (volledig) worden overgenomen, wordt dit gemotiveerd teruggekoppeld.

5.4 Borging van kwaliteit en ouderbetrokkenheid

De oudercommissie draagt bij aan de borging van de pedagogische kwaliteit door het geven van advies en het delen van signalen vanuit ouders. Deze signalen worden door de houder besproken binnen het team en, waar nodig, meegenomen in evaluaties, coaching of beleidsaanpassingen.

Ouders worden via de ouderapp, nieuwsberichten of mondeling geïnformeerd over relevante onderwerpen en, indien van toepassing, over adviezen van de oudercommissie en de opvolging daarvan. Door deze structurele betrokkenheid van ouders en oudercommissie borgen wij dat beleid en praktijk blijven aansluiten bij de behoeften van kinderen en ouders.

6. Klachtenreglement

6.1 Interne klachtenafhandeling

Bij BSO Dolletje Fijn vinden wij het belangrijk dat ouders/verzorgers eventuele onvrede of klachten laagdrempelig kunnen bespreken. Wij zien klachten als een mogelijkheid om onze dienstverlening en kwaliteit te verbeteren.

Ouders/verzorgers worden gestimuleerd om klachten of zorgen in eerste instantie te bespreken met de pedagogisch medewerker van de groep. Wanneer dit niet tot een passende oplossing leidt, kan de klacht worden voorgelegd aan de houder/leidinggevende van de BSO.

Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend. De houder neemt iedere klacht serieus, behandelt deze zorgvuldig en streeft ernaar om samen met de ouder/verzorger tot een passende oplossing te komen. De klacht en de afhandeling worden vastgelegd, zodat opvolging en evaluatie mogelijk zijn.

6.2 Externe klachtenregeling

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost via de interne klachtenprocedure, kunnen ouders/verzorgers zich wenden tot de externe klachtenfunctionaris en de Geschillencommissie Kinderopvang. BSO Dolletje Fijn is hierbij aangesloten.

Informatie over de externe klachtenregeling, contactgegevens en de werkwijze van de Geschillencommissie Kinderopvang is voor ouders/verzorgers beschikbaar via de ouderapp en op verzoek in te zien op de locatie.

6.3 Bekendheid en borging binnen de organisatie

Ouders/verzorgers worden bij de start van de opvang geïnformeerd over de klachtenregeling, onder andere tijdens het intakegesprek en via schriftelijke informatie. Pedagogisch medewerkers zijn op de hoogte van de klachtenprocedure en weten ouders/verzorgers hierin te begeleiden wanneer dat nodig is.

Het klachtenreglement wordt periodiek geëvalueerd en besproken binnen de organisatie. Signaleringen en klachten worden, waar relevant, meegenomen in team overleggen, coaching en evaluaties van beleid en werkwijze. Op deze manier draagt het klachtenreglement bij aan het borgen en verbeteren van de pedagogische kwaliteit en de samenwerking met ouders.

7. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

7.1 Uitgangspunten

BSO Dolletje Fijn vindt de veiligheid en het welzijn van kinderen van het grootste belang. Pedagogisch medewerkers hebben dagelijks contact met kinderen en ouders en spelen daarmee een belangrijke rol in het signaleren van mogelijke zorgen rondom de ontwikkeling, veiligheid of thuissituatie van een kind.

Wij handelen volgens de **Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling**, zoals wettelijk vastgelegd. De meldcode biedt medewerkers een duidelijk stappenplan om signalen zorgvuldig te beoordelen en op een verantwoorde manier te handelen.

7.2 Signaleren van zorgen

Pedagogisch medewerkers observeren kinderen continu in de dagelijkse praktijk. Zij letten onder andere op:

- veranderingen in gedrag, stemming of spel;
- opvallende uitspraken van kinderen;
- signalen van angst, teruggetrokken gedrag of agressie;
- lichamelijke signalen of onverklaarbare verwondingen;
- signalen vanuit ouders of school die zorgen oproepen;

Wanneer een medewerker signalen opvangt die vragen oproepen, worden deze besproken met collega's en de leidinggevende. Observaties worden feitelijk vastgelegd, zonder aannames of interpretaties.

7.3 Stappenplan Meldcode

Bij (vermoedens van) huiselijk geweld of kindermishandeling volgen wij het stappenplan van de meldcode:

1. **In kaart brengen van signalen**
De medewerker verzamelt signalen en legt deze zorgvuldig vast.
2. **Overleg en consultatie**
De signalen worden besproken met de leidinggevende en, indien nodig, met een aandachtsfunctionaris of een externe deskundige (bijvoorbeeld Veilig Thuis).
3. **Gesprek met ouders/verzorgers**
Indien dit verantwoord en veilig is, gaat de leidinggevende of pedagogisch medewerker in gesprek met ouders/verzorgers om zorgen te delen en te bespreken.
4. **Wegen van het geweld of de mishandeling**
Op basis van de verzamelde informatie wordt beoordeeld hoe ernstig de situatie is en welke vervolgstappen nodig zijn.
5. **Beslissen: hulp organiseren of melden**
Er wordt besloten of passende hulp wordt ingezet of dat een melding bij Veilig Thuis noodzakelijk is.

Bij elke stap staat het belang en de veiligheid van het kind voorop.

7.4 Scholing, bekendheid en borging

Alle pedagogisch medewerkers zijn bekend met de meldcode en weten waar deze te vinden is. De meldcode wordt:

- besproken tijdens team overleggen;
- meegenomen in coaching en deskundigheidsbevordering;
- onderdeel van het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers.

Door regelmatige bespreking en herhaling zorgen wij ervoor dat medewerkers alert blijven op signalen en weten hoe zij moeten handelen. De leidinggevende bewaakt de toepassing van de meldcode en ondersteunt medewerkers bij vragen of onzekerheden.

7.5 Samenwerking en zorgvuldigheid

Bij zorgen rondom een kind werken wij zorgvuldig en professioneel samen met ouders, school en, indien nodig, externe instanties. Informatie wordt vertrouwelijk behandeld en alleen gedeeld met betrokkenen die noodzakelijk zijn voor de veiligheid en ondersteuning van het kind.

Door deze werkwijze borgen wij dat signalen tijdig worden herkend, zorgvuldig worden besproken en dat er passend en verantwoord wordt gehandeld in het belang van het kind.

8. Personeel

8.1 Pedagogisch medewerkers

BSO Dolletje Fijn werkt met gekwalificeerde pedagogisch medewerkers die voldoen aan de eisen van de Wet kinderopvang. Pedagogisch medewerkers zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse opvang, begeleiding en het creëren van een veilig, vertrouwd en stimulerend pedagogisch klimaat voor de kinderen.

Bij de inzet van medewerkers wordt bewust gestreefd naar zoveel mogelijk vaste gezichten op de groep. Dit biedt kinderen herkenning, voorspelbaarheid en emotionele veiligheid. De personeelsplanning is hier zoveel mogelijk op afgestemd. Pedagogisch medewerkers handelen volgens het pedagogisch beleidsplan en zijn bekend met de geldende protocollen en afspraken binnen de BSO.

8.2 Pedagogisch coach / beleidsmedewerker

Binnen BSO Dolletje Fijn is de leidinggevende tevens werkzaam als pedagogisch coach en beleidsmedewerker. In deze gecombineerde rol is zij verantwoordelijk voor het ontwikkelen, actualiseren en borgen van het pedagogisch beleid en voor het ondersteunen van pedagogisch medewerkers in hun professionele ontwikkeling.

De pedagogisch coach ondersteunt pedagogisch medewerkers bij het toepassen van het pedagogisch beleid in de dagelijkse praktijk. Dit gebeurt door middel van coaching on the job, gesprekken, observaties op de groep en het bespreken van praktijksituaties en pedagogische vraagstukken. Daarbij is er aandacht voor het pedagogisch handelen, de groepsdynamiek en het emotioneel welbevinden van de kinderen.

De leidinggevende bewaakt in haar rol als pedagogisch coach en beleidsmedewerker de kwaliteit van de opvang en ziet erop toe dat afspraken worden nageleefd en dat beleid en praktijk met elkaar blijven overeenkomen. Signalen vanuit de praktijk worden gebruikt om medewerkers te ondersteunen, afspraken bij te stellen en het pedagogisch beleid waar nodig aan te passen.

De inzet van coaching wordt afgestemd op de behoeften van het team en de individuele medewerkers. Coaching vindt zowel individueel als teamgericht plaats en is gericht op het versterken van pedagogische kwaliteit, deskundigheid en een eenduidige werkwijze binnen BSO Dolletje Fijn.

8.3 Implementeren en borgen van het pedagogisch beleid

Het pedagogisch beleid vormt de basis voor het dagelijks handelen binnen BSO Dolletje Fijn. Wij vinden het belangrijk dat dit beleid niet alleen op papier bestaat, maar zichtbaar en herkenbaar is in de dagelijkse praktijk op de groep.

De leidinggevende, die tevens de rol van pedagogisch coach en beleidsmedewerker vervult, is verantwoordelijk voor het implementeren en borgen van het pedagogisch beleid. Zij bewaakt dat afspraken worden nageleefd en dat beleid en praktijk met elkaar blijven overeenkomen. Wanneer ontwikkelingen in de praktijk, signalen vanuit het team of veranderingen in wet- en regelgeving hier aanleiding toe geven, wordt het pedagogisch beleid aangepast.

Het pedagogisch beleid wordt structureel geborgd door het regelmatig bespreken van pedagogische thema's binnen het team, door coaching en begeleiding van pedagogisch medewerkers en door het gezamenlijk reflecteren op praktijksituaties en pedagogische vraagstukken. Pedagogische doelen, zoals emotionele veiligheid, sociale competentie en het overdragen van normen en waarden, worden hierbij expliciet gekoppeld aan het dagelijks handelen op de groep.

Afspraken die voortkomen uit overleg, coaching of evaluaties worden vastgelegd en opgevolgd. Op deze manier wordt geborgd dat medewerkers eenduidig handelen en dat het pedagogisch beleid daadwerkelijk wordt toegepast in de dagelijkse praktijk.

Ook de inzet en begeleiding van stagiaires en invalkrachten wordt op deze wijze geborgd en besproken. Hierdoor is voor medewerkers en stagiaires duidelijk wie welke verantwoordelijkheden draagt en wordt voorkomen dat er onduidelijkheid ontstaat over rollen en taken.

8.3.1 Pedagogisch beleid als vast onderdeel van overleg

Het pedagogisch beleid is een vast en terugkerend onderwerp binnen de team overleggen van BSO Dolletje Fijn. Omdat pedagogisch medewerkers van de BSO ook werkzaam zijn op het kinderdagverblijf, worden pedagogische thema's en beleidsmatige onderwerpen in eerste instantie gezamenlijk besproken.

Na het gezamenlijke overleg blijven de pedagogisch medewerkers van de BSO aansluitend bij elkaar om specifiek in te gaan op de BSO-praktijk. In dit kleinere overleg worden onderwerpen besproken die specifiek van toepassing zijn op de buitenschoolse opvang, zoals de groepsdynamiek op de BSO, de dagstructuur na schooltijd, samenwerking met school en aandachtspunten die spelen binnen de BSO-groep.

De leidinggevende, die tevens de rol van pedagogisch coach en beleidsmedewerker vervult, begeleidt deze overleggen en bewaakt dat het pedagogisch beleid ook binnen de BSO eenduidig en passend wordt toegepast. Afspraken die voortkomen uit zowel het gezamenlijke overleg als het BSO-specifieke overleg worden vastgelegd en opgevolgd.

Door deze werkwijze wordt geborgd dat het pedagogisch beleid binnen de BSO-groep eenduidig wordt besproken en toegepast, met aandacht voor de specifieke kenmerken en behoeften van deze groep.

8.3.2 Borging in de dagelijkse praktijk

Het pedagogisch beleid wordt binnen BSO Dolletje Fijn dagelijks geborgd in de uitvoering van de opvang. De pedagogische visie en gemaakte afspraken vormen de leidraad voor het handelen van pedagogisch medewerkers op de groep.

Omdat pedagogisch medewerkers ook op het kinderdagverblijf werkzaam zijn, is er samenhang in pedagogische uitgangspunten en werkwijze. Binnen de BSO wordt deze vertaald naar de dagelijkse praktijk van de BSO-groep, passend bij de leeftijd en behoeften van de kinderen.

In de dagelijkse opvang wordt het pedagogisch beleid zichtbaar door een herkenbare dagstructuur, vaste routines en duidelijke afspraken binnen het team. Pedagogisch medewerkers stemmen gedurende de dag met elkaar af en dragen bijzonderheden over, zodat kinderen een veilige, voorspelbare en rustige opvangomgeving ervaren.

De leidinggevende, die tevens de rol van pedagogisch coach en beleidsmedewerker vervult, bewaakt in de dagelijkse praktijk dat afspraken worden nageleefd. Zij observeert, coacht en ondersteunt pedagogisch medewerkers waar nodig en bespreekt aandachtspunten die naar voren komen. Op deze manier wordt het pedagogisch handelen continu afgestemd en aangescherpt.

Ook de inzet en begeleiding van stagiaires en invalkrachten maakt onderdeel uit van deze borging. Door duidelijke afspraken, overdracht en begeleiding wordt gewaarborgd dat iedereen handelt volgens het pedagogisch beleid en dat verantwoordelijkheden voor alle betrokkenen helder zijn.

Door deze structurele werkwijze sluiten beleid en praktijk blijvend op elkaar aan en wordt de pedagogische kwaliteit van de BSO geborgd.

8.3.3 Inwerken van nieuwe medewerkers

Nieuwe medewerkers worden binnen BSO Dolletje Fijn zorgvuldig ingewerkt, zodat zij bekend raken met de pedagogische visie, het pedagogisch beleid en de werkwijze van de BSO-locatie. Het inwerken is erop gericht dat nieuwe medewerkers veilig, professioneel en eenduidig kunnen werken binnen de buitenschoolse opvang.

Tijdens de inwerkperiode maken nieuwe medewerkers kennis met de dagelijkse praktijk van de BSO, de groepsdynamiek en de specifieke kenmerken van de opvang na schooltijd. Daarbij is aandacht voor de dagstructuur, de omgang met kinderen, samenwerking met collega's en de communicatie met ouders en school.

Nieuwe medewerkers draaien mee op de groep onder begeleiding van een ervaren pedagogisch medewerker. Daarnaast krijgen zij uitleg over afspraken rondom veiligheid, gezondheid, toezicht en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, zodat zij weten hoe te handelen in verschillende situaties.

De leidinggevende, die tevens de rol van pedagogisch coach en beleidsmedewerker vervult, bewaakt het inwerkproces. Er is ruimte voor vragen, begeleiding en evaluatie. Indien nodig wordt het inwerken aangepast of verlengd, zodat de nieuwe medewerker voldoende is toegerust om het pedagogisch beleid correct toe te passen in de dagelijkse praktijk van de BSO.

8.3.4 Inwerken, instructie en begeleiding van invalkrachten

Binnen BSO Dolletje Fijn wordt de inzet van invalkrachten zorgvuldig voorbereid en begeleid, zodat ook bij tijdelijke inzet de pedagogische kwaliteit, veiligheid en continuïteit op de groep gewaarborgd blijven.

Voorafgaand aan de inzet ontvangen invalkrachten instructie over de werkwijze en afspraken die gelden binnen de BSO-locatie. Hierbij is aandacht voor de dagstructuur, de groepssamenstelling, omgang met kinderen, samenwerking met collega's en de geldende afspraken rondom veiligheid, gezondheid en toezicht.

Bij aanvang van de dienst vindt een overdracht plaats waarin bijzonderheden van kinderen, aandachtspunten binnen de groep en praktische afspraken worden besproken. Tijdens de inzet staan invalkrachten nooit alleen en kunnen zij altijd terugvallen op aanwezige collega's of de leidinggevende voor ondersteuning en afstemming.

De leidinggevende, die tevens de rol van pedagogisch coach en beleidsmedewerker vervult, bewaakt dat invalkrachten handelen volgens het pedagogisch beleid en de gemaakte afspraken. Waar mogelijk wordt gewerkt met vaste invalkrachten die bekend zijn met de BSO-locatie en de werkwijze, zodat rust, herkenbaarheid en pedagogische continuïteit voor de kinderen behouden blijven.

8.4 Stagiaires en beroepskrachten in opleiding

Binnen BSO Dolletje Fijn kunnen stagiaires aanwezig zijn op de locatie. Stagiaires worden uitsluitend boventallig ingezet en maken geen onderdeel uit van de personele bezetting. Zij tellen niet mee in de beroepskracht-kindratio (BKR) en dragen geen zelfstandige verantwoordelijkheid voor de opvang van kinderen.

Iedere stagiaire heeft één vaste praktijkbegeleider. Deze praktijkbegeleider is verantwoordelijk voor de begeleiding, voortgangsgesprekken, evaluaties en de afstemming met de opleiding. De vaste praktijkbegeleider is niet dagelijks op de groep aanwezig, maar bewaakt de kwaliteit en voortgang van de stage.

In de dagelijkse praktijk kan een stagiaire ook op de groep aanwezig zijn wanneer de vaste praktijkbegeleider niet aanwezig is. De stagiaire staat dan altijd samen met een gekwalificeerde pedagogisch medewerker op de groep en werkt onder diens directe verantwoordelijkheid. Andere pedagogisch medewerkers kunnen de stagiaire ondersteunen bij dagelijkse werkzaamheden, maar dragen geen eindverantwoordelijkheid voor de begeleiding.

Stagiaires worden op de BSO nooit zelfstandig ingezet, draaien geen alleenstaande diensten en voeren geen taken uit die verantwoordelijkheid dragen voor de veiligheid of het welzijn van de kinderen, zoals zelfstandig ophalen van kinderen of het afsluiten van de locatie.

Voor iedere stagiaire is een geldige stageovereenkomst aanwezig. Tijdens de stage maken stagiaires kennis met het pedagogisch beleid, de werkwijze en de geldende protocollen van BSO Dolletje Fijn. De inzet van stagiaires is gericht op leren en ontwikkelen en niet op het opvangen van personeelstekorten.

8.5 Stabiliteit, continuïteit en personele inzet

Bij BSO Dolletje Fijn wordt actief gestuurd op stabiliteit en continuïteit in de personele bezetting. Bij het maken van roosters wordt rekening gehouden met vaste inzet van medewerkers en het beperken van wisselingen op de groep.

Bij onverwachte uitval wordt zorgvuldig afgewogen hoe de opvang verantwoord kan worden voortgezet, waarbij het belang van de kinderen altijd vooropstaat. Indien nodig wordt gebruikgemaakt van vaste invalkrachten of de achterwachtregeling.

Wanneer medewerkers zowel op de dagopvang als op de BSO werken, wordt deze inzet bewust gepland. Daarbij wordt bewaakt dat dit geen negatieve invloed heeft op de pedagogische kwaliteit, werkdruk of emotionele beschikbaarheid van de medewerker.

8.6 Werkdruk, ondersteuning en evaluatie

De leidinggevende monitort de werkdruk en belastbaarheid van medewerkers door middel van gesprekken, teamoverleggen en coaching. Signalen vanuit het team worden serieus genomen en waar nodig worden passende maatregelen getroffen, zoals aanpassing van roosters of extra ondersteuning.

De inzet van personeel en de werking van dit hoofdstuk worden periodiek geëvalueerd. Wanneer dit nodig is, worden afspraken aangepast en verwerkt in het pedagogisch beleidsplan, zodat beleid en praktijk blijvend op elkaar aansluiten.

9. Omgaan met ...

9.1 Voeding en dieet

Tijdens de naschoolse opvang krijgen de kinderen op vaste momenten drinken, fruit en een snack aangeboden. Wij vinden het belangrijk dat het voedingsaanbod verantwoord, gevarieerd en passend is bij de leeftijd van de kinderen. Ouders worden hierover duidelijk geïnformeerd.

Het standaard voedingsaanbod binnen BSO Dolletje Fijn bestaat uit water, limonade zonder toegevoegde suiker en halfvolle melk. Chocolademelk of yoghurtdrink wordt uitsluitend bij uitzondering aangeboden. Daarnaast krijgen de kinderen crackers of brood met halvarine. Het beleg is gevarieerd en bestaat uit zowel hartige opties, zoals kaas, smeerkaas, hummus en pindakaas, als zoete opties, zoals chocopasta, appelstroop of jam zonder toegevoegde suiker. Er wordt gestreefd naar een evenwichtige verdeling tussen hartig en zoet beleg.

Als tussendoortje wordt voornamelijk vers fruit, rauwkost of een gezonde snack aangeboden, zoals yoghurt zonder toegevoegde suiker, naturel rijstwafels of ontbijtkoek..

Wanneer een kind een dieet volgt of sprake is van een allergie, wordt ouders gevraagd om aangepaste voeding mee te geven. Pedagogisch medewerkers zorgen er vervolgens voor dat deze kinderen op een gelijkwaardige manier kunnen deelnemen aan de eetmomenten. Dit beleid wordt jaarlijks geëvalueerd en zo nodig aangepast op basis van ervaringen uit de praktijk en signalen van ouders en kinderen.

9.2 Hygiëne

Hygiëne is een belangrijk onderdeel van de dagelijkse zorg binnen BSO Dolletje Fijn. Kinderen wassen hun handen voor en na het eten en na toiletgebruik. Pedagogisch medewerkers begeleiden de kinderen hierbij en stimuleren hen om hier zelfstandig verantwoordelijkheid voor te nemen.

Door vaste hygiënemomenten en duidelijke afspraken wordt bijgedragen aan een gezonde en veilige opvangomgeving.

9.3 Traktatie

Een verjaardag is een feestelijke gebeurtenis en daar mag aandacht aan worden besteed. Omdat kinderen op school vaak al trakteren, kent de BSO slechts beperkte traktatiemomenten. Wanneer er op de BSO wordt getrakteerd, vervangt de traktatie het gebruikelijke koek- of snackmoment.

Wij vragen ouders om traktaties klein en zo gezond mogelijk te houden, zodat de inname van suiker, zout en verzadigd vet beperkt blijft. Het uitdelen van cadeautjes wordt niet wenselijk gevonden.

9.4 Corrigeren en belonen

Voor kinderen is het belangrijk om te weten waar grenzen liggen. Pedagogisch medewerkers begeleiden kinderen hierbij door middel van een positieve, vriendelijke en duidelijke benadering. Binnen BSO Dolletje Fijn spreken wij liever over corrigeren dan over straffen.

Corrigeren gebeurt op een rustige manier, bijvoorbeeld door het afleiden van het kind, het benoemen van gewenst gedrag of het maken van duidelijke afspraken. Pedagogisch medewerkers grijpen terughoudend in en geven kinderen de ruimte om zelf tot oplossingen te komen, zolang de situatie veilig blijft en kinderen elkaar geen pijn doen. Wanneer nodig ondersteunen zij bij het oplossen van een conflict, bijvoorbeeld door samen afspraken te maken.

Er wordt rekening gehouden met de verschillen in karakter, leeftijd en ontwikkeling van de kinderen.

9.5 Ziekte van het kind

Een ziek kind voelt zich doorgaans het prettigst in de thuissituatie. Daarnaast is het belangrijk om de gezondheid van andere kinderen en medewerkers te beschermen. BSO Dolletje Fijn volgt bij ziekte de richtlijnen van de GGD.

Wanneer een kind tijdens de opvang ziek wordt of verhoging krijgt, worden ouders hiervan telefonisch op de hoogte gebracht en gevraagd het kind op te halen.

Het toedienen van medicijnen is mogelijk wanneer dit medisch verantwoord is en ouders hiervoor vooraf toestemming hebben gegeven via een ingevulde medicatielijst.

9.6 Infectieziekten

Wanneer een kind een besmettelijke ziekte heeft of hiermee in aanraking is geweest, worden ouders gevraagd dit direct te melden bij de BSO. Op deze manier kan worden beoordeeld of het kind kan deelnemen aan de opvang en kunnen, indien nodig, andere ouders en medewerkers worden geïnformeerd.

BSO Dolletje Fijn volgt bij infectieziekten de richtlijnen van de GGD. In specifieke gevallen kan advies worden ingewonnen bij de afdeling Infectieziektebestrijding (IZB).

Kinderen met **krentenbaard** worden geweigerd op de opvang zolang de plekken nog nat zijn. Het kind kan weer worden toegelaten wanneer de plekken zijn ingedroogd en geen risico meer vormen voor besmetting van andere kinderen.

Bij infectieziekten die risico's kunnen vormen voor zwangere medewerkers of ouders, zoals de vijfde ziekte of rodehond, wordt hier extra zorgvuldig mee omgegaan. Indien nodig wordt om een verklaring van de huisarts gevraagd. Ouders worden altijd geïnformeerd wanneer er sprake is van een infectieziekte binnen de opvang.

9.7 Andere culturen

Binnen BSO Dolletje Fijn is ruimte voor kinderen met verschillende achtergronden, culturen en geloofsovertuigingen. Pedagogisch medewerkers staan hier open en respectvol tegenover en handelen zonder vooroordelen.

Kinderen leren op de BSO omgaan met verschillen in cultuur, gewoonten en overtuigingen. Wanneer kinderen een andere geloofsovertuiging hebben, wordt hier respectvol mee omgegaan. De BSO hanteert een principe neutrale houding ten aanzien van geloof, waarbij de primaire taak altijd het bieden van goede en veilige kinderopvang is.

10. Veiligheid en gezondheid

Binnen BSO Dolletje Fijn staat de veiligheid en gezondheid van kinderen, medewerkers en bezoekers centraal. Wij zorgen voor een veilige en verantwoorde opvangomgeving waarin kinderen zich vrij kunnen bewegen en ontwikkelen, zonder dat veiligheid een belemmering vormt voor spel en ontdekkingsdrang.

De GGD voert jaarlijks een inspectie uit. Daarnaast wordt jaarlijks een Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) veiligheid en gezondheid uitgevoerd. Naar aanleiding van deze controles worden, indien nodig, maatregelen genomen en afspraken bijgesteld. De leidinggevende bewaakt de uitvoering en opvolging hiervan.

BSO Dolletje Fijn is WA-verzekerd. De organisatie is niet aansprakelijk voor schade aan persoonlijke eigendommen die door kinderen of ouders worden meegenomen naar de opvang.

10.1 De brandveiligheid

BSO Dolletje Fijn voldoet aan de geldende brandveiligheidseisen zoals vastgesteld door de gemeente. Er is een actueel calamiteiten- en ontruimingsplan aanwezig dat jaarlijks wordt besproken en waar nodig wordt aangepast.

Minimaal één keer per jaar wordt een ontruimingsoefening gehouden, zodat kinderen en medewerkers weten hoe te handelen in geval van nood. Pedagogisch medewerkers zijn bekend met de vluchtroutes en de te volgen procedures.

10.2 Preventie en EHBO

Binnen de BSO is altijd minimaal één pedagogisch medewerker aanwezig met een geldig kinder-EHBO-certificaat. De EHBO-koffer is aanwezig op de locatie en wordt regelmatig gecontroleerd op volledigheid.

Bij een ongeval of verwonding wordt direct gehandeld. Ouders worden zo spoedig mogelijk geïnformeerd en indien nodig wordt medische hulp ingeschakeld via de huisarts of spoedeisende hulp. Op de locatie zijn belangrijke telefoonnummers, zoals het alarmnummer en het nummer van de huisarts, duidelijk zichtbaar.

Pedagogisch medewerkers handelen volgens de geldende protocollen en richtlijnen bij ongevallen en gezondheidsincidenten.

10.3 Hygiëne

Onder hygiëne verstaan wij alle maatregelen die bijdragen aan het behoud van de gezondheid van kinderen en medewerkers. Dit omvat onder andere handhygiëne, persoonlijke verzorging, schoonmaak van ruimtes en materialen en het voorkomen van verspreiding van infecties.

Pedagogisch medewerkers geven het goede voorbeeld door aandacht te besteden aan persoonlijke hygiëne, zoals handen wassen voor en na eetmomenten en na toiletgebruik. Indien nodig worden beschermende middelen, zoals handschoenen, gebruikt, bijvoorbeeld bij contact met bloed of diarree.

Kinderen worden begeleid en gestimuleerd om zelf zorg te dragen voor hun persoonlijke hygiëne, passend bij hun leeftijd en ontwikkeling.

10.4 Hoofdluis

Wanneer bij een kind hoofdluis wordt geconstateerd, worden ouders verzocht dit direct te melden bij de BSO en direct te starten met behandelen. Andere ouders worden hierover geïnformeerd, zodat zij alert kunnen zijn en zo nodig maatregelen kunnen nemen.

Op deze manier wordt verspreiding van hoofdluis zoveel mogelijk voorkomen, zonder dat kinderen onnodig worden geweerd van de opvang.

11. Inrichting van de ruimte

De inrichting van de ruimte binnen BSO Dolletje Fijn is gericht op het bieden van veiligheid, geborgenheid en uitdaging. Kinderen hebben behoefte aan een omgeving waarin zij zich prettig en veilig voelen, maar ook worden gestimuleerd om te spelen, ontdekken en zich te ontwikkelen.

De ruimte ondersteunt de emotionele veiligheid van kinderen en draagt bij aan het ontwikkelen van persoonlijke en sociale competenties. Een goed ingerichte ruimte met passend spel- en materiaalgebruik is hierbij net zo belangrijk als de begeleiding door pedagogisch medewerkers.

Omdat de BSO beschikt over één groepsruimte, wordt gewerkt met het creëren van verschillende speelhoeken binnen deze ruimte. Op deze manier kunnen meerdere vormen van spel en activiteiten naast elkaar plaatsvinden en krijgen kinderen de mogelijkheid om te kiezen wat op dat moment bij hen past.

Bij de inrichting wordt gelet op een balans tussen rust en activiteit. De ruimte biedt plek voor rustig spel, bewegingsactiviteiten, creatieve activiteiten, constructiespel, fantasiespel en gezelschapsspellen. Daarnaast is er ruimte voor het maken van huiswerk en het gebruik van digitale middelen wanneer dit passend is bij de leeftijd en behoefte van de kinderen.

De inrichting is zodanig dat kinderen zich thuis voelen en er voldoende mogelijkheden zijn voor privacy en terugtrekken. Tegelijkertijd daagt de ruimte kinderen uit om initiatief te nemen, zelfstandig te spelen en samen te

werken met andere kinderen. Er wordt bewust gekeken naar een inrichting die zowel jongens als meisjes aanspreekt en uitnodigt tot divers spel.

Spelmateriaal

Het spelmateriaal binnen BSO Dolletje Fijn sluit aan bij de verschillende leeftijden en ontwikkelingsniveaus van de kinderen. Bij de aanschaf van nieuw spelmateriaal wordt gekeken naar de interesses van de kinderen, hun spelbehoeften en ervaringen vanuit de dagelijkse praktijk.

Kinderen worden betrokken bij de keuze van spelmateriaal en kunnen hun wensen kenbaar maken. Op deze manier wordt het aanbod afgestemd op wat kinderen leuk en uitdagend vinden, en blijft het spelmateriaal uitnodigend en gevarieerd.

Bijlage 1: Klachtenregeling KDV & BSO

Ondanks dat wij onze uiterste best doen om kwalitatief verantwoorde kinderopvang te leveren kan het gebeuren dat u, als ouder en klant van Dolletje Fijn, ergens ontevreden over bent en een klacht wilt indienen. De klachtenafhandeling is geregeld volgens de Wet kinderopvang en de eisen rondom klacht- en geschillenafhandeling, waaronder aansluiting bij de Geschillencommissie Kinderopvang. U kunt bij het indienen van een klacht kiezen voor een interne- en een externe procedure of voor beide.

Doel van de interne klachtenregeling

Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van klanten. We streven er naar om klachten van individuele klanten en groepen naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling aan Dolletje Fijn de mogelijkheid om systematisch te werken aan

kwaliteitsverbetering voor de hele organisatie.

Hier volgt eerst een lijst met begrippen:

Pedagogisch medewerker: een persoon werkzaam is bij Dolletje Fijn.

Klant: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Dolletje Fijn.

Klacht: is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de kinderopvangorganisatie of door de pedagogisch medewerker van de kinderopvangorganisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant van de kinderopvangorganisatie. Gedacht kan worden aan klachten over:

- geleverde diensten van het bedrijf (planning, financiën etc.)
- de werkwijze van het kindercentrum in bijvoorbeeld de omgang met ouder/kind
- gedragingen van medewerkers met betrekking tot de verzorging van het kind
- het niet nakomen van afspraken

Klager: een klant of een groep van klanten, in relatie staand tot de kinderopvangorganisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de kinderopvangorganisatie of externe klachtencommissie.

Externe klachtencommissie: de externe commissie waarbij de kinderopvangorganisatie is aangesloten om klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de houder/leidinggevende. In ons geval de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Uitgangspunten bij het indienen van de klacht

Klachten en bezwaren worden positief benaderd: een klacht wordt beschouwd als een advies.

Klachten over personen worden zorgvuldig opgesteld. Een klacht kan ingediend worden door:

- De klant

- Zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger
- Zijn/haar nabestaanden
- Natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd

Interne klachtenprocedure:

Wij streven naar een positieve samenwerking met ouders of klanten en hopen daarbij dat u met uw wensen, opmerkingen en klachten eerst bij ons komt. U kunt hiervoor altijd bij een van de pedagogisch medewerkers terecht. Zij zullen uw klacht aanhoren en samen met u zoeken naar een oplossing. De pedagogisch medewerker zal uw klacht in principe altijd doorspelen naar de leidinggevende en de houder. Uw klacht kan namelijk bijdragen aan de verbetering van onze organisatie. Mocht u er met de pedagogisch medewerker niet uitkomen dan kunt een gesprek aanvragen met de leidinggevende of met de houder/leidinggevende. Een officiële klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend. Hiervoor kunt u het klachtenformulier gebruiken wat u als bijlage onder aan dit document vindt.

Het ingevulde formulier levert u in bij de leidinggevende of bij de houder/leidinggevende. U ontvangt uiterlijk binnen zes weken een reactie van ons. U kunt uw klacht ten allen tijden intrekken. Ook hiervan stelt u de leidinggevende of de houder/leidinggevende schriftelijk op de hoogte.

Indien het een klacht betreft over een medewerker zal deze altijd worden geïnformeerd. De houder/leidinggevende zendt zo spoedig mogelijk een afschrift toe aan degene waarover geklaagd is en stelt deze in de gelegenheid binnen veertien dagen na verzending een schriftelijk verweer aan de houder/leidinggevende toe te zenden. De houder/leidinggevende zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift naar de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de houder/leidinggevende kan indienen. De houder/leidinggevende roept, indien zijzelf of een der partijen dit wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en tijd. Indien de houder/leidinggevende het nodig acht of een der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden.

Bijstand

De klager en degene waarover geklaagd wordt kan zich laten bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon.

Het verstrekken van inlichtingen

De houder/leidinggevende kan ter beoordeling van de klacht nadere inlichtingen inwinnen bij de klager, degene waarover geklaagd wordt, bij de kinderopvangorganisatie alsmede aan derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).

De houder/leidinggevende verplicht zich om alle informatie die betrekking heeft op de klacht vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren.

Inzagerecht

Zowel de klager, de betrokken medewerker(s) en de organisatie worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken te zien.

Geheimhouding Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

Beslissing

De houder/leidinggevende stelt binnen zes weken na indiening van de klacht de betrokkenen schriftelijk en met redenen bekleed in kennis van het oordeel.

Als de termijn van twee maanden wordt overschreden worden de betrokkenen met reden ingelicht.

Maatregelen

De houder/leidinggevende deelt de klager binnen een maand na het ontvangst van bovengenoemd oordeel schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Als de termijn van een maand wordt overschreden worden de betrokken met reden ingelicht en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

Periodieke rapportage

Per kalenderjaar worden klachten geregistreerd en bewaard door de houder/leidinggevende in een klachtendossier. De houder/leidinggevende stelt een geanonimiseerd verslag op. Dit verslag is openbaar en wordt jaarlijks besproken in een van de oudercommissie vergaderingen.

Het klachtendossier wordt geanonimiseerd aan het einde van het 2e kwartaal in het daaropvolgende jaar toegezonden aan de kinderopvanginspecteur van GGD.

Indien de klager niet tevreden is na het doorlopen van de interne procedure wijst de houder/leidinggevende op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Deze commissie is vanaf 01-01-2016 ingesteld en onze organisatie is daarbij aangesloten. Bij het Klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen zal eerst geprobeerd worden om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

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

Ouders kunnen in bepaalde gevallen ook meteen een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dit kan in gevallen waar in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan bijvoorbeeld in geval van intimidatie of wanneer ouders vervelende repercussies vrezen. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervan wordt voldaan.

Voor meer informatie over de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen verwijzen wij naar de volgende websites:

www.degeschillencommissie.nl www.klachtenloketkinderopvang.nl

Bijlage 2: Interne klachtenregeling klantenformulier

Dit is het formulier voor het indienen van een officiële klacht bij Dolletje Fijn behorende bij het klachtenreglement van Dolletje Fijn.

VERTROUWELIJK

Aan: KDV en BSO Dolletje Fijn t.a.v.

Stephensonstraat 20 1972RR IJmuiden / Wilgenstraat 1A 1971NM IJmuiden

Van (naam klager)

Adres:

Telefoonnummer:

Omschrijving van de klacht

.....
.....
.....
.....

Datum en tijdstip van de gebeurtenis (indien noodzakelijk)

.....
.....

In welke accommodatie van Dolletje Fijn?

.....
.....

Welke personen/functionarissen waren hierbij betrokken?

.....
.....

Graag een korte heldere omschrijving van de gebeurtenis.

.....
.....
.....
.....
.....

.....

Waren er getuigen van het voorval en zo ja, wie?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Naam:

Datum:

Handtekening: