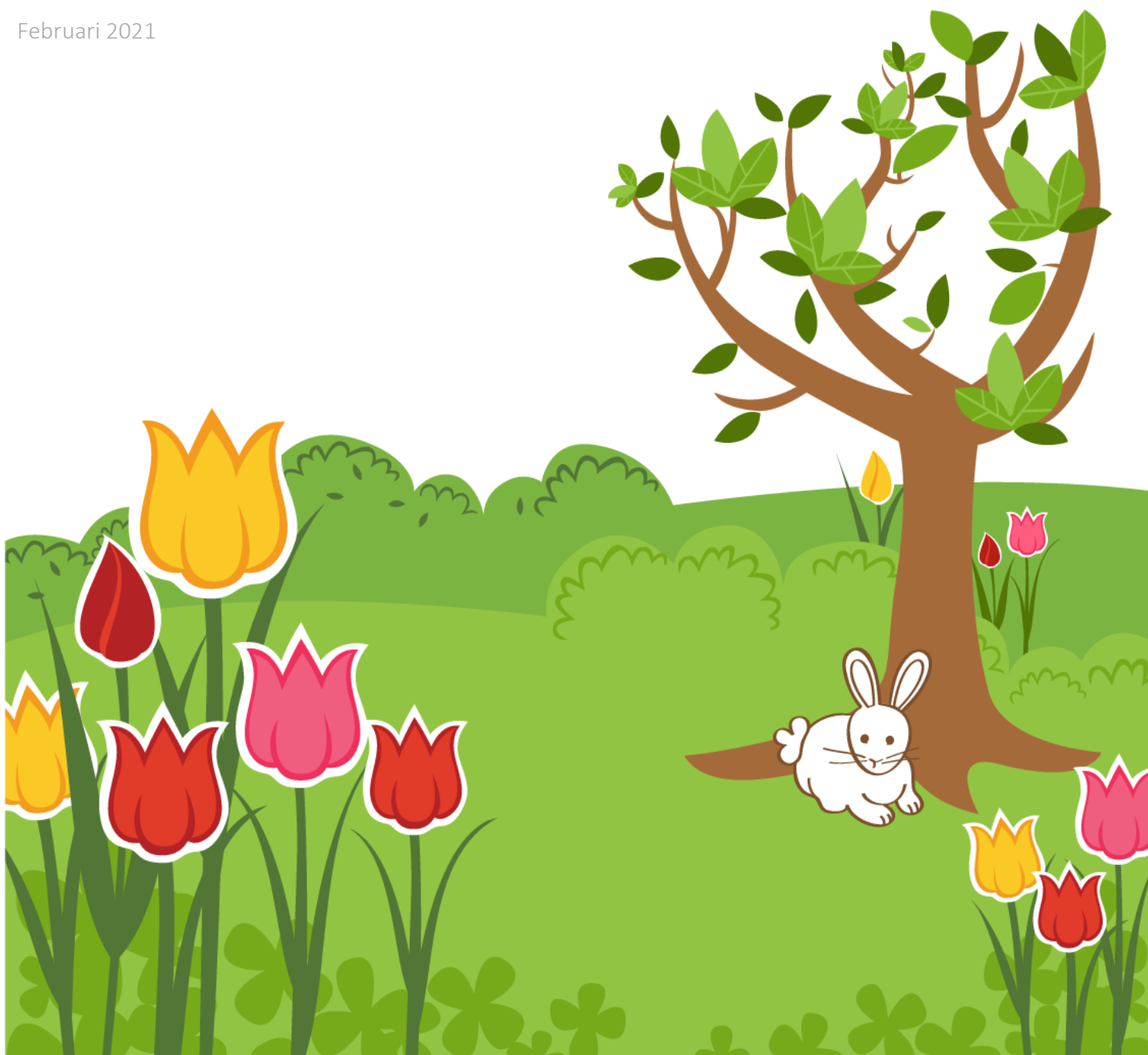


BSO Dolletje Fijn

Pedagogisch beleidsplan

Februari 2021



Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Algemene informatie.....	4
2.1 Doelgroep en doelbepaling	4
2.2 Buitenschoolse opvang.....	4
2.3 Stamgroep(en).....	4
2.4 Het vier-ogen principe.....	5
2.5 Afnemen van extra (incidentele) dagen	5
2.7 Afwijken van de leidster-kind ratio	6
2.8 Wanneer	7
2.9 Halen en brengen	7
2.10 Studiedagen van school (SDS dagen)	7
3. De BSO in de praktijk.....	9
3.1 Dagritme bij een gewone naschoolse dag.....	9
3.2 Vakantieprogramma.....	9
3.3 Voorschoolse opvang	9
3.4 Behoeften van kinderen signaleren	10
3.5 Grenzen stellen en verantwoordelijkheid geven en nemen	10
3.6 Omgang met elkaar en zelfstandigheid.....	10
3.7 Praten en uitleggen	10
3.8 De groep	11
3.9 Seksualiteit en intimiteit.....	11
3.10 Activiteiten waarbij de kinderen de basisgroep kunnen verlaten	12
3.11 Naar buiten.....	12
4. De vier opvoedingsdoelen.....	13
4.1 Veiligheid & geborgenheid	13
4.2 Ontwikkelen van persoonlijke en sociale competenties.....	14
4.3 Socialisatie door overdracht van waarden en normen	15
4.4 Respect	16
5. Oudercommissie.....	17
5.1 Samenstelling oudercommissie.....	17
6. Klachtenreglement	17
7. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	18
8. Personeel.....	19

8.1 Vaste pedagogisch medewerkers.....	19
8.2 Beroepskrachten in opleiding, stagiaires en vrijwilligers	19
8.3 Pedagogisch coach/beleidsmedewerker.....	20
9. Omgaan met	22
9.1 Voeding / dieet.....	22
9.2 Hygiëne.....	22
9.3 Traktatie	22
9.4 Corrigeren en belonen.....	22
9.5 Ziekte van het kind	23
9.6 Infectieziekten	23
9.7 Andere culturen.....	23
10. Veiligheid en hygiëne	24
10.1 De brandveiligheid	24
10.2 Preventie en E.H.B.O.	24
10.3 Hygiëne.....	24
10.4 Hoofdluis	24
11. Inrichting van de ruimte	25
Bijlage 1: Klachtenregeling KDV & BSO	26
Bijlage 2: Interne klachtenregeling klantenformulier	29

1. 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.

2. Algemene informatie

2.1 Doelgroep en doelbepaling

Dolletje Fijn bestaat uit één locatie welke gevestigd is aan de Wilgenstraat 1A, 1971NM IJmuiden. BSO Dolletje Fijn richt zich op de opvang voor kinderen van 4-13 jaar en heeft 1 stamgroep. BSO Dolletje Fijn kan gezien de m2 een maximum van 15 kinderen opvangen voor de BSO groep.

2.2 Buitenschoolse opvang

Dolletje Fijn is geopend van maandag t/m vrijdag.

Voorschoolse	07:30-08:30 uur
Naschoolse opvang	14:00-18:30 uur
Woensdag naschoolse opvang	12:15-18:30 uur
Studiedagen en vakantiedagen	07:30-18:30 uur

2.3 Stamgroep(en)

De BSO bestaat uit 1 stamgroep met maximaal 15 kinderen.

Stamgroepen

Kinderen hebben behoefte aan een bekende, veilige omgeving.

Deze vertrouwde omgeving bestaat enerzijds letterlijk uit de omgeving, de ruimte waar een kind verblijft, en anderzijds is het van belang dat mensen die het kind ziet vertrouwd zijn; dit zijn de leidsters en de andere kinderen van de groep. Een stamgroep is een groep bekende mensen. In het geval van een kinderopvang zijn dit bekende kinderen en bekende, vertrouwde leidsters. Een stamgroep ruimte is een vaste, bekende ruimte waar kinderen spelen, begeleid en verzorgd worden.

2.4 Het vier-ogen principe

De wettelijke bepaling over de beroepskracht-kind-ratio is:

De verhouding tussen het aantal beroepskrachten en het aantal feitelijk gelijktijdig aanwezige kinderen in de groep bedraagt ten minste:

- 1 beroepskracht per 10 aanwezige kinderen in de leeftijd vanaf 4 jaar.
- 2 beroepskrachten per 11 aanwezige kinderen in de leeftijd vanaf 4 jaar.
- 1 beroepskracht per 12 aanwezige kinderen in de leeftijd vanaf 7 jaar.
- 2 beroepskrachten per 13 aanwezige kinderen in de leeftijd vanaf 7 jaar.

Bij kinderen van verschillende leeftijden in één groep wordt het minimale aantal beroepskrachten berekend met de rekentool op <https://1ratio.nl/bkr/#/>

5

BSO Dolletje Fijn heeft het vier-ogen-principe voor kinderen tussen 4 en 13 jaar als volgt uitgewerkt.

- Er wordt gestreefd naar meer dan één pedagogisch medewerker aanwezig op de groep.
- Er wordt toezicht gehouden met een camera.
- Tijdens haal en brengmomenten komen er voortdurend ouders binnen om hun kinderen te halen en overdracht te doen. De pedagogisch medewerker heeft zeer zeker niet de kans, zich alleen af te zonderen met een of meerdere kinderen.

Wanneer er één beroepskracht aanwezig is in het pand i.v.m. pauzes of omdat de beroepskracht kind ratio dat toelaat dan is er altijd toezicht via een camerasysteem.

Buitenschoolse opvang

Het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten in relatie tot het aantal aanwezige kinderen in een basisgroep wordt bepaald op basis van tabel 2. De voorwaarden met betrekking tot de maximale grootte van een basisgroep zijn in tabel 2 verwerkt.

Tabel 2. Berekening van het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en de maximale groepsgrootte bij groepen in de buitenschoolse opvang

Leeftijd kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen
4 tot 7	1	10	2	20	----	----
7 tot de leeftijd waarop het basisonderwijs eindigt	1	12	2	24	3	30
4 tot de leeftijd waarop het basisonderwijs eindigt	1	11 ¹	2	22 ²	----	----

¹ Waarvan maximaal negen kinderen van 4 tot 7 jaar.

² Waarvan maximaal achttien kinderen van 4 tot 7 jaar.

2.5 Afnemen van extra (incidentele) dagen

Het is mogelijk om extra dagdelen af te nemen. We houden hierbij rekening met het wettelijk aantal toegestane kinderen ten opzichte van het aantal pedagogisch medewerkers.

2.6 Achterwachting

Op het moment dat een pedagogisch medewerker alleen in een gebouw aan het werk is, moet het voor haar duidelijk zijn, wie zij kan bellen als zij ondersteuning nodig heeft.

Op het moment dat zich een calamiteit voordoet (pedagogisch medewerker ziek; kind ziek; ongeval met kind) waardoor een pedagogisch medewerker de locatie moet verlaten, met als gevolg dat de pedagogisch medewerker/ kind ratio overschreden wordt, moet voor haar duidelijk zijn, wie zij kan bellen. Dit betekent dat er binnen 10 minuten een collega of volwassene ter plaatse moet zijn. Als dit geen pedagogisch medewerker is, maar een externe achterwacht, wordt deze alleen ingezet in het geval van acute nood of calamiteiten. Binnen 15 minuten is er dan alsnog een pedagogisch medewerker van Dolletje Fijn aanwezig.

De bezetting op de locatie is voldoende om de tijd te overbruggen voor de komst van de invalkracht. Al deze beroepskrachten zijn bekend op de groepen, kennen de kinderen en ouders (minstens van gezicht) en kunnen indien de situatie (bij drukte en behoefte in de groep) dit vereist, de kinderen opvangen op de groep tot de invalkracht komt.

2.7 Afwijken van de leidster-kind ratio

Op de BSO mag er op één dag maximaal 30 min tijdelijk minder personeel ingezet worden.

Schoolweken:

Het overschrijven van de BKR kan voorkomen tussen 17:00 – 17:30 uur.

Tijdens de schoolweken houden de pedagogische medewerkers geen pauze.

Vakantieweken/studiedagen:

In de vakantieweken zijn de kinderen er tussen 07:30 – 18:30 uur.

Tijdens de vakantieweken mag er op één dag maximaal 3 uur tijdelijk minder personeel ingezet worden. Minimaal de helft van het aantal benodigde pedagogisch medewerkers moeten aanwezig zijn tijdens die 3 uur.

Ouders worden op de hoogte gesteld van de 3 uursregeling tijdens het intakegesprek en middels dit pedagogisch beleid dat tevens te vinden is op de site. Als het voorkomt dat wij afwijken van de leidster-kind ratio is er altijd een tweede volwassene in het pand.

Indien we afwijken gebeurt dit alleen op de volgende tijden, overige tijden wijken wij niet af:

Maandag t/m vrijdag

- 08:15 – 09:00 uur 45 min
- 13:00 - 14:30 uur 90 min
- 17:00 – 17:45 uur 45 min
- Totaal 180 min (3 uur)

Pauzes tijdens vakantieweken/studiedagen

Vroege dienst pauze 13:00 tot 13:45 uur

Late dienst pauze van 13:45 tot 14:30 uur

2.8 Wennen

Kinderen hebben een bepaalde periode nodig om te wennen op de BSO. Er bestaat altijd de mogelijkheid om voorafgaand aan de plaatsing het kind alvast te laten oefenen. Wij laten kinderen maximaal twee dagdelen wennen.

- **Intern wenbeleid**

Als uw kind al op de dagopvang van Dolletje Fijn zit, dan nodigt de pedagogisch medewerker van de BSO, wanneer er ruimte is, kinderen uit om alvast eens te komen spelen. Deze wendagen worden vooraf met u besproken.

- **Extern wenbeleid**

Als uw kind nog niet op de dagopvang van Dolletje Fijn zit, worden er met u tijdens het intakegesprek afspraken gemaakt over de manier waarop uw kind gaat wennen op de BSO.

Wij maken de afspraak om te wennen als het contract is ingegaan. Dit is een wettelijke richtlijn en kunnen wij niet vanaf wijken.

7

2.9 Halen en brengen

Schoolweken

De BSO kinderen worden door de pedagogisch medewerkers opgehaald uit de klas/verzamelplaats.

Vakantieweken

Tijdens schoolvakanties bieden we opvang aan van 7.30 uur - 18.30 uur. De kinderen worden dan door hun ouders naar de BSO gebracht/opgehaald.

2.10 Studiedagen van school (SDS dagen)

De BSO past haar openingstijden zoveel mogelijk aan de studiedagen van school aan. Bij voldoende belangstelling (aanmelding van minimaal 4 kinderen) is de BSO op een SDSdag van 8.30 uur tot 18.30 uur geopend. Kinderen die van de Voorschoolse opvang gebruik maken, zijn vanaf 7.30 uur welkom.

2.11 Elk kind een mentor

Mentor

Elk kind heeft een eigen mentor. Dit is een van de vaste pedagogisch medewerkers van de groep van de kinderen. Zij volgt het kind heel specifiek, is aanspreekpunt voor u als ouder en draagt zorg voor het welbevinden van het kind. De ouders/verzorgers kunnen de mentor altijd aanspreken als zij aanwezig is of een afspraak maken voor overleg. De mentor zorgt ervoor dat andere medewerkers op de hoogte zijn van afspraken die zij met de ouders/verzorgers maakt zoals bijvoorbeeld over wat het kind wel/niet mag eten. Omdat we het belangrijk vinden dat er een goede band ontstaat tussen de mentor, de ouder en het kind, zullen we wisseling van mentor tot een minimum proberen te beperken. De ouders/verzorgers zullen door de mentor minimaal 1 keer per jaar worden uitgenodigd voor een gesprek waarin de resultaten van de observatie wordt besproken en hoe het verder met het kind bij ons gaat.

De ouders krijgen op de eerste opvangdag te horen wie de mentor van het kindje is.

De mentor is verantwoordelijk voor de eerste overdracht. De mentorindeling wordt in ons systeem bijgehouden.

3. De BSO in de praktijk

3.1 Dagritme bij een gewone naschoolse dag

Tijd	Wat
13.45 uur	Pedagogisch medewerkers starten op de bso groep
14.00 uur	De eerste kinderen worden uit school opgehaald. De pedagogisch medewerkers verwelkomen de kinderen. Er wordt belangstellend gevraagd naar hoe het met het kind gaat. De eerste kinderen die binnen komen, kunnen na het handen wassen meteen met eten en drinken beginnen; we wachten niet totdat alle kinderen binnen zijn.
± 14.30 uur	Wanneer de kinderen klaar zijn met drinken en eten ruimen ze hun bord/beker op. De kinderen overleggen daarna waar en waarmee zij gaan spelen.
± 15.00 uur	Starten we met een activiteit, workshop of vrij spel.
± 17.45 uur	Opruimen. De ergste "rommel" wordt op zijn plek gelegd; bouwwerken mogen blijven staan. Pedagogische medewerkers begeleiden de kinderen hierbij, geven opdrachten aan kinderen waar nodig en geven aan waar dingen opgeruimd moeten worden.
18.30 uur	Alle kinderen zijn opgehaald en alle ruimtes worden gecontroleerd.

3.2 Vakantieprogramma

Tijdens de schoolvakanties zijn de kinderen de hele dag op de BSO. Dat vraagt om een ander programma. We werken aan de hand van een thema en organiseren rondom dat thema allerlei activiteiten en uitstapjes. Een greep uit de activiteiten: naar de film, de dierentuin, bezoek aan een indoor speeltuin etc.

De afgelopen jaren hebben ons geleerd dat een programma niet te vol moet zijn. Het is ook fijn om gewoon eens een dag lekker op je eigen plek te spelen, met je eigen vriendjes en in je eigen vertrouwde omgeving.

3.3 Voorschoolse opvang

Onze voorschoolse opvang wordt aangeboden in de ruimte van de bso vanaf 7.30 uur. De kinderen kunnen hier heerlijk wakker worden, lezen, een spelletje doen o.i.d. geheel naar behoefte van het kind. Onze pedagogisch medewerker loopt met de kleuters mee naar de klas; de andere kinderen mogen zelfstandig naar hun klaslokaal lopen.

3.4 Behoeften van kinderen signaleren

Vanaf de inschrijving wordt er al een eerste stap gezet om een goede band met de ouders op te bouwen. Als er een goede en vertrouwelijke band is met ouders, is de drempel lager om eventuele zorgen uit te spreken. Ook de leidinggevende die veel ervaring heeft met het werken met zorgkinderen staat op de groep. De leidinggevende ondersteunt haar medewerkers bij zorgkinderen en indien nodig schakelt zijn externen in voor eventuele ondersteuning. Te denken valt aan bijvoorbeeld een pedagoog vanuit het CJG.

Opvallendheden van kinderen worden met ouders besproken tijdens de overdracht.

Als de pm'ers zich zorgen maken, dan wordt er een afspraak met de ouder gemaakt om deze zorgen te delen. Indien nodig wordt er gehandeld volgens de Meldcode Kinderopvang waar ook een signaleringslijst en een stappenplan in is opgenomen.

Ouders worden bij zorgen van ontwikkelingsachterstanden (of voorsprongen) doorverwezen naar bijvoorbeeld de huisarts, het CJG, maatschappelijke organisaties etc.

3.5 Grenzen stellen en verantwoordelijkheid geven en nemen

Wij nemen kinderen en hun ideeën serieus, zonder de regie los te laten.

Respect hebben voor kinderen betekent ook dat je hen grenzen biedt, waarden en normen meegeeft en structuur in de dag aanbiedt. Maar wel op het niveau dat ieder individueel kind nodig heeft.

3.6 Omgang met elkaar en zelfstandigheid

Wij vinden het belangrijk dat kinderen ervaren dat zij zichzelf kunnen en mogen zijn. Elk kind is anders en daarmee uniek. Dit maakt het werken met kinderen ook zo boeiend. Om deze eigenheid van kinderen te laten bestaan, geven wij hen de ruimte om te zeggen wat ze willen, om zich te uiten op een manier die bij hen past. Belangrijke waarde die de pedagogisch medewerkers hierbij bewaken is dat dit gebeurt met respect voor de ander. Er is bij ons geen ruimte voor discriminatie of intimidatie.

Als een kind direct uit school even een momentje voor zichzelf wil, voordat het zich in de activiteit van de groep begeeft, dan geven wij hem daarvoor de gelegenheid. Andere kinderen hebben het juist nodig om even te ontladen.

Naarmate kinderen ouder worden hebben zij behoefte aan meer zelfstandigheid. Wij vinden het belangrijk dat de grenzen voor kinderen iedere keer weer verlegd worden. Wij geven hen altijd de verantwoordelijkheid die bij hun leeftijd past. Dit stemmen we natuurlijk altijd af met de ouders.

3.7 Praten en uitleggen

De hele dag zijn kinderen met de pedagogisch medewerker in gesprek. Niet alleen verbaal, maar ook door non verbale communicatie. Kinderen willen graag laten zien wat zij kunnen. Wij gaan altijd uit van de competentie dat kinderen het goed bedoelen en zich willen ontwikkelen. Door met kinderen in gesprek te gaan ontwikkelen we samen met hen een realistisch zelfbeeld.

Zo gaan we tijdens het eet- en drinkmoment met kinderen in gesprek over wat zij die dag beleefd hebben. We geven, daar waar nodig, woorden aan de gevoelens van kinderen. Het kind leert zo zelf verwoorden en ervaart saamhorigheid. In de gesprekken met elkaar laat de pedagogisch medewerker aan de kinderen merken dat hun mening telt.

Tijdens de uitleg over het (mid)dagprogramma vertellen de kinderen welke activiteiten ze kunnen gaan doen, wat zij daarbij kunnen beleven. Daarna leggen we de mogelijkheden van de spelmaterialen uit zodat kinderen weten wat ze kunnen gaan doen en hierdoor zelf keuzes kunnen maken.

Door goed naar kinderen te luisteren en vragen te stellen weten we waar de behoeften van kinderen liggen. Het kind voelt zich hierdoor gehoord en leert zijn ideeën te verwoorden.

3.8 De groep

De BSO van Dolletje Fijn is een proeftuin voor sociale vaardigheden. Kinderen leren om hun verantwoordelijkheid te nemen, om te gaan met verlies, zich te houden aan afspraken, op zoek te gaan naar grenzen en hier soms overheen gaan.

Bij ons op BSO is er alle ruimte voor de kinderen om te oefenen met:

- Het oplossen van ruzies
- Samen afspraken te maken
- Gezamenlijk verantwoordelijkheid dragen voor de sfeer in de groep

11

Bij dreigende conflicten treedt de pedagogisch medewerker niet direct op. Zij wacht af of de kinderen zelf tot een oplossing kunnen komen en bewaakt de veiligheid van alle kinderen. Als het de kinderen zelf niet lukt om een oplossing te vinden helpt ze hen hierbij. Achteraf bespreekt zij met hen hoe de situatie ontstond en of alle kinderen tevreden zijn met de oplossing.

De pedagogisch medewerker heeft hierin een grote voorbeeld rol. Zij is altijd beschikbaar, waardoor de kinderen zich gehoord en gezien voelen.

In contact met collega's is zij vriendelijk en staat open voor feedback. De pedagogisch medewerker durft haar eigen handelen bespreekbaar te maken en geeft feedback op het handelen van haar collega's.

Vriendschap is belangrijk. Vriendschap beschermt een kind tegen stress en het helpt ook om compromissen te sluiten, te leren delen en grenzen te trekken. Maar niet alle kinderen maken even snel vrienden. Onze pedagogisch medewerkers zijn daar alert op. Zij verbinden het spel van kinderen met elkaar door als kinderen afzonderlijk spelen met bijv. de spoorbaan, de Lego en de dieren voor te stellen om de een dorp langs de spoorbaan te bouwen en in het midden de dierentuin.

Contact hoeft niet altijd. Het is prima als kinderen even geen behoefte hebben aan contact. Wij leren de kinderen daar respect voor te hebben en elkaar met rust te laten.

3.9 Seksualiteit en intimiteit

Kinderen hebben seksuele gevoelens. Ieder kind maakt in zijn algemene ontwikkeling een seksuele ontwikkeling door. In zijn eigen tempo, wanneer hij daaraantoe is, verkent hij zijn eigen lichaam en dat van anderen. Kinderen zijn nieuwsgierig en stellen vragen over seks. Iedereen verstaat iets anders onder seksualiteit.

Seksueel gedrag van kinderen wordt over het algemeen geaccepteerd binnen bepaalde grenzen. Maar die grenzen kunnen voor eenieder anders liggen. Dat is afhankelijk van de eigen waarden en normen van de beroepskracht, de waarden en normen van de kinderopvangorganisatie en/of de waarden en normen van de ouders.

In overleg met ouders kan het gesprek aan gegaan worden met kinderen die aangeven hier vragen over te hebben.

3.10 Activiteiten waarbij de kinderen de basisgroep kunnen verlaten

Uitstapjes tijdens de schoolvakantie worden activiteiten georganiseerd waarbij de kinderen de basisgroep verlaten. Dit kan verschillende activiteiten zijn zoals; naar de film, de dierentuin, bezoek aan een indoor speeltuin etc. De ouders worden hiervan tijdig op de hoogte gebracht.

In de schoolweken gaan wij ook vaak naar een nabij omgeving gelegen speeltuin, dierentuin of naar de bibliotheek.

3.11 Naar buiten

Wij beschikken niet over een aangrenzende buitenspeelruimte. Er wordt buiten gespeeld op een in de nabije omgeving gelegen buitenspeelruimte.

4. De vier opvoedingsdoelen

4.1 Veiligheid & geborgenheid

Wij vinden het belangrijk dat ieder kind zich op zijn gemak voelt bij ons en met andere kinderen. In onze interactie met kinderen kijken en luisteren wij goed naar hen en stemmen ons handelen daarop af. In een emotioneel veilige omgeving durft een kind zichzelf, andere mensen en nieuwe dingen te gaan ontdekken. Wij bieden dit in veilige locatie en zien erop toe dat dit gewaarborgd blijft.

Emotionele veiligheid is voor kinderen een belangrijke voorwaarde zich optimaal te kunnen ontwikkelen. Voor ons staat het bieden van emotionele veiligheid voor alles. Van daaruit stimuleren wij kinderen spelenderwijs te experimenteren, te ontdekken en ervaringen op te doen om zich zo te kunnen ontwikkelen tot unieke, zelfstandige en sociale mensen. Kinderen kunnen erop vertrouwen dat zij daarbij altijd kunnen terugvallen op respectvolle en liefdevolle pedagogisch medewerker als veilige baken.

Wij kijken en luisteren met aandacht naar ieder individueel kind en letten op non-verbale signalen. Wij leren kinderen kennen door (letterlijk en/of figuurlijk) dichtbij hen te blijven en te volgen of zij zich prettig voelen. Wij passen ons handelen aan op de behoefte van het kind zodat het zich fijn voelt bij ons.

Wij spreken met kinderen op ooghoogte, letten op onze toon en houding. Wij proberen in te schatten wat een kind begrijpt en kan en houden hier rekening mee. Wij zorgen voor positieve aandacht en stimuleren positief gedrag.

Ook de locatie biedt veiligheid en geborgenheid: het spelmateriaal, de inrichting, aankleding en kleuren van de ruimten zijn afgestemd op de leeftijdsgroepen en ontwikkelingsfasen van de aanwezige kinderen. Het is een plezierige uitdaging om voor elk kind de juiste balans te vinden tussen een veilige én uitdagende omgeving waarin het zich optimaal kan ontwikkelen.

Elk kind heeft ook anderen nodig om zich te kunnen ontwikkelen: mensen die veiligheid en geborgenheid bieden, voorbeeld geven, stimuleren, helpen, verzorgen en voorwaarden scheppen en kinderen waarmee zij kunnen spelen. Door het creëren van groepsmomenten, bieden we kinderen de kans elkaar en ons te leren kennen en zich vertrouwd te kunnen voelen in hun omgeving. Door samen plezier te maken en te genieten ervaren kinderen dat het goed en vertrouwd is, dat zij zichzelf kunnen en mogen zijn. Wanneer kinderen nieuw op de groep komen is hier extra aandacht voor. Wanneer kinderen uit één gezin op één dezelfde groep geplaatst zijn, geven wij in overleg met ouders vorm aan het onderlinge contact.

We streven naar eenduidig en consequent handelen binnen één groep zodat kinderen stabiliteit ervaren in het handelen van de pedagogisch medewerker, in rituelen, in gewoonten, het spelmateriaal en de ruimten. Wij bieden kinderen een vertrouwd dagprogramma waarin gezelligheid en gezamenlijkheid centraal staat. Het zorgt voor regelmaat en duidelijkheid en vormt het basisdagritme van iedere groep. Wij stemmen het dagritme af op de kinderen en op de dag. We zijn ons ervan bewust dat kinderen zich vertrouwd voelen met medewerkers die zij vaker zien. Ons uitgangspunt is daarom dat vertrouwde medewerkers uit het basisteam op de groep werken. We brengen kinderen met meerdere pedagogisch medewerkers in contact zodat zij zich ook bij hen vertrouwd voelen. We stemmen dit af op de leeftijd van kinderen en zorgen ervoor dat kinderen zich veilig blijven voelen, kinderen jonger dan één jaar blijven dicht bij hun vertrouwde pedagogisch medewerkers.

4.2 Ontwikkelen van persoonlijke en sociale competenties

Spelenderwijs ontwikkelen

Wij bieden kinderen een ontmoetingsplek in onze groepen. In de ontmoeting met andere kinderen en ons krijgen zij kans hun sociale en andere vaardigheden te ontwikkelen. Op speelse wijze krijgen kinderen ruimte hierin zelf en samen te leren. Positief contact met anderen wordt geïnitieerd en gestimuleerd.

We bieden kinderen een omgeving waarin elk kind uitgedaagd wordt zichzelf in eigen tempo en naar eigen kunnen te ontwikkelen.

Kansen creëren

Kinderen kunnen vanuit zichzelf de wereld om zich heen verkennen en leren door te spelen en door nieuwe ervaringen. Kinderen hierin mogelijkheden aan te reiken is essentieel. Door in ons handelen oog te hebben en houden voor het individu in de groep bieden wij kinderen ruimte eigen ervaringen op te doen.

We stimuleren kinderen spelenderwijs in zelfstandig worden. Zelf ontdekken en ook zelf doen, dit vergroot het zelfvertrouwen van kinderen. Waar nodig ondersteunen en stimuleren we kinderen, bewust een stap terug doen om hen ruimte te geven zelf hun grenzen te leren (ver)kennen is onderdeel hiervan. Kinderen kunnen zo ontdekken wie ze zijn en wat ze kunnen.

Wij geven kinderen ruimte om dingen te leren en zelf op te lossen. We geven hen het vertrouwen dat zij het kunnen en bieden zo de mogelijkheid te ontwikkelen in eigen tempo, op eigen niveau en binnen eigen mogelijkheden.

In onze interactie met kinderen zijn wij alert op verbale en non verbale signalen. Wij stimuleren positief sociaal contact, nemen het kind serieus en gaan met hen op positieve wijze in gesprek. We zijn ons bewust van onze voorbeeldrol. Zo kunnen we kinderen bijvoorbeeld leren rekening houden met elkaar en helpen weerbaar te worden. Kinderen krijgen de kans zich sociale vaardigheden eigen te maken. We zijn trots op kinderen wanneer iets lukt of proberen en uiten dit.

Kinderen komen binnen de kinderopvang in contact met meerdere kinderen. Hoewel de groepssamenstelling per dag wisselt, ervaren kinderen stabiliteit in deze contacten. Bijvoorbeeld op een andere groep spelen kan nieuwe ervaringen bieden, je mag met een vriendje spelen waarbij jij je prettig voelt. Tijdens een vakantie opvangdag in de bso een groepsgenoot of bijvoorbeeld een kind van school tegen komen betekent vertrouwd zijn met elkaar en elkaar mogelijk sneller kunnen vinden in het spel.

We zoeken voor en samen met de kinderen een evenwicht tussen vrij en georganiseerd spel. Kinderen leren door spelen, door zelf keuzes te maken in materiaal, activiteiten en spel. We betrekken hen bij dagelijkse gebeurtenissen en nodigen kinderen uit nieuwe ervaringen op te doen door hen nieuwe uitdagingen, activiteiten aan te reiken. Kinderen bepalen mee of we begeleiden, stimuleren of juist afstand houden en ruimte bieden.

De activiteiten en spelmogelijkheden die wij aanreiken nodigen kinderen uit tot spelen, ontdekken en ervaren. Zij zijn ontwikkelingsgericht, passen bij de leeftijd van de groep kinderen en hebben als doel dat kinderen zich al spelend ontwikkelen.

Op Dolletje Fijn worden op momenten van een dag leeftijdsgerichte activiteiten aangeboden. Door gerichte activiteiten aan te bieden, bieden wij kinderen kansen hun vaardigheden in spel met leeftijdgenootjes uit te breiden. Zo organiseren en stimuleren we door samenvoegen samenspel. Het werken met voor kinderen herkenbare thema's kan voor extra inspiratie zorgen in het spel, voor zowel kinderen als pedagogisch medewerkers. Doordat ook de inrichting en aankleding van de ruimten meestal afgestemd worden op het thema, zorgen we voor herkenning bij kinderen, het werkt ondersteunend bij activiteiten buiten de eigen groep.

Wij zijn ons ervan bewust dat zowel de non-verbale als de verbale taal een belangrijk 'instrument' is om elkaar te begrijpen: wij de kinderen, de kinderen ons en de kinderen elkaar. Zo heeft iedere vorm van taal onze bijzondere aandacht. In onze toon, in onze woorden, in verhalen lezen met en voor de kinderen, in benoemen van de dagelijkse dingen die wij doen, (helpen) verwoorden van ervaringen, (helpen) spreken, alert zijn op en uitleggen van non-verbale taal waar nodig,... Zo leren de kinderen begrijpen wat er om hen heen gebeurt en leren zij 'taal' beheersen.

Kinderen kunnen de verschillende speelplekken in de groepsruimte ontdekken. Zo raken zij vertrouwd met hun omgeving zodat zij optimaal kunnen spelen. We stimuleren dit en zorgen ervoor dat we kinderen hierin begeleiden.

4.3 Socialisatie door overdracht van waarden en normen

Eigen maken van waarden, normen, cultuur

Om goed aan de samenleving te deelnemen is het belangrijk dat kinderen de waarden en normen van de omgeving waarin zij leven leren kennen en zich eigen maken. De groep biedt kinderen hiertoe de mogelijkheid: zo gaan wij met elkaar om, zo gaan wij met onze omgeving om en dit zijn onze gewoonten en rituelen.

Kinderen verkennen grenzen en willen weten wat van hen verwacht wordt. Iedere leeftijd verkent dit op eigen wijze. Wij bieden kinderen ruimte hierin te leren door ervaren zodat zij ontdekken wat grenzen zijn zodat zij vanuit zichzelf, intrinsieke motivatie, grenzen als eigen gaan ervaren. Dit doen wij door positief gedrag te belonen met complimenten en grenzen aan te geven wanneer kinderen niet wenselijk gedrag vertonen. Het aangeven van grenzen stemmen wij af op de leeftijd en op het begrip van kinderen. Zo leiden wij kinderen soms af, negeren soms gedrag, spreken kinderen soms aan op hun gedrag, leggen oorzaak en gevolg uit, etc. Wanneer een groep kinderen hiertoe in staat is, maken wij samen met de groep afspraken over bijvoorbeeld omgangsvormen zodat zij zich verbonden voelen met de afspraken en elkaar kunnen helpen leren. Ons uitgangspunt is altijd een positieve benadering, kinderen krijgen kansen 'fouten' te maken en te leren. Wij leren van en met elkaar.

Wij zijn ons bewust van de belangrijke rol die wij hebben in het uitdragen en voorleven van waarden en normen. Kinderen leren door zien, ervaren en gedrag nadoen van ons en elkaar.

4.4 Respect

Ieder kind verdient respect. Ieder kind mag uniek zijn.

Vanuit een respectvolle, eerlijke en actieve houding geven wij kinderen de mogelijkheid te spelen en leren, zich te ontwikkelen tot zijn unieke persoonlijkheid. Met respect voor de eigenheid en autonomie van ieder kind. Temperament, emoties, interesses, behoeften, tempo, handicap, geslacht: we spelen bij ieder kind en bij elke groep in op ieder kind zodat kinderen zich geaccepteerd weten en de kans krijgen zich optimaal te ontwikkelen. Wij doen dit door objectief, actief te luisteren en kijken. Wij leven ons in, in de belevingswereld van ieder kind.

In onze omgang met kinderen en elkaar streven we een onbevooroordeelde, respectvolle houding na en zijn eerlijk en open in onze benadering. We respecteren de ander met zijn of haar unieke eigenheid.

Ook in onze regels en afspraken omtrent omgang met elkaar en de omgeving, ervaren kinderen dat we uitgaan van wederzijds respect. Wij nemen kinderen serieus en stemmen afspraken af op de leeftijd en het kunnen van de kinderen.

5. Oudercommissie

De oudercommissie stelt zich ten doel:

- De belangen van de kinderen en ouders van het kindercentrum waar de oudercommissie aan verbonden is, zo goed mogelijk te behartigen en de ouders te vertegenwoordigen;
- Gevraagd en ongevraagd te adviseren ten aanzien van kwaliteit;
- Het behartigen van de belangen van de ouders van het kinderdagverblijf bij de directie.

Ouders worden geïnformeerd over de oudercommissie tijdens de intake, middels posters en via de website. Ouders kunnen zich t.a.t. opgeven om zitting te nemen in de commissie.

17

5.1 Samenstelling oudercommissie

Uitsluitend ouders kunnen lid zijn van de oudercommissie. Maximaal één ouder per huishouden kan lid zijn van de oudercommissie. De oudercommissie bestaat uit minimaal twee en maximaal drie leden. Bij de samenstelling wordt gestreefd naar een zo evenredig mogelijke vertegenwoordiging van de groepen. Ouders kunnen zich opgeven bij de leidinggevende.

Oudercommissieleden van Dolletje Fijn:

Nanda Droog

Mariska Willemsen

Laura van Elteren

6. Klachtenreglement

Bij Dolletje Fijn worden kinderen met veel zorg en liefde opgevangen op de momenten dat ouders aan het werk zijn of studeren. Desondanks kan het voorkomen dat er zaken gebeuren waar zij het niet mee eens zijn. Natuurlijk kan desbetreffende persoon aangesproken worden, of de leidinggevende. Wij hebben een klachtenreglement (zie bijlage 1 & 2) opgesteld waarin alle stappen van de interne en de externe klachtenprocedure duidelijk in is beschreven. Deze is in te zien op de website en op het kinderdagverblijf via de leidinggevende.

7. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De aanbieder van een kinderopvangorganisatie (kinderdagopvang, peuterspeelzaal, buitenschoolse opvang en gastouderopvang) is bij wet verplicht om een meldcode te hanteren voor huiselijk geweld en kindermishandeling. Hierin moet een duidelijke procedure vastgelegd zijn die aantoonbaar gevolgd wordt in het geval van een (vermoeden) van kindermishandeling en/of seksueel misbruik. Dit vermoeden kan betrekking hebben op de thuissituatie van het kind of op de opvangsituatie. Op basis van de ontwikkelde basismeldcode huiselijk geweld en kindermishandeling door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is een specifieke meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling ontwikkeld voor de branche kinderopvang ontwikkeld door Brancheorganisatie

Kinderopvang. Deze meldcode voldoet aan landelijke regelgeving en geeft via drie routes de kinderopvangorganisatie handvatten om de meldcode binnen de eigen organisatie te implementeren. De meldcode bevat 3 routes;

1. Route bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling;
2. Route bij signalen van vermoeden van mogelijk geweld- of zedendelict door een collega jegens een kind;
3. Route bij signalen van seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling.

De routes beschrijven stappen die gevolgd worden indien een van bovenstaande situaties zich voordoet, inclusief de taken en verantwoordelijken binnen een kinderopvangorganisatie. In deze meldcode worden in de betreffende stappenplannen bewust geen tijdspaden genoemd. Dit om schijnveiligheid te voorkomen. Elke situatie vraagt om een ander tijdspad. Van belang is dat op het moment dat een situatie zich voordoet, dat een tijdspad bepaald wordt waarbinnen de stappen plaatsvinden. Afstemming met een organisatie als het Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG) en het "VEILIG THUIS" organisatie (advies en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling) is hierin wenselijk.

Convenantpartijen raden aan om de gehele meldcode, die specifiek voor de kinderopvangsector is ontwikkeld, over te nemen en te implementeren binnen de eigen kinderopvangorganisatie. Evengoed blijft het mogelijk voor organisaties om een gelijkwaardig model te hanteren, op voorwaarde dat deze alle elementen bevat zoals ook in wet- en regelgeving is vastgelegd. De aanbieder is verantwoordelijk voor implementatie van het geschreven beleid.

Zie: 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' (aanwezig op BSO Dolletje Fijn)

8. Personeel

8.1 Vaste pedagogisch medewerkers

Elke groep beschikt over vaste en vertrouwde pedagogisch medewerkers. Bij afwezigheid door vakantie en/of ziekte worden zij zoveel mogelijk vervangen door collega's of bekende invalkrachten. Ook in de vakantieperiode is minimaal 1 vaste pedagogisch medewerker aanwezig op de groep. Alle medewerkers, inclusief invalkrachten, beschikken over een erkend diploma voor het werken in de kinderopvang en een verklaring omtrent gedrag. Ouders worden via de nieuwsbrief geïnformeerd over wijzigingen m.b.t. personeel.

19

8.2 Beroepskrachten in opleiding, stagiaires en vrijwilligers

Binnen Dolletje Fijn werken wij met een BPV-beleid waarin beschreven wordt hoe wij omgaan met de verantwoordelijkheden en taken van beroepskrachten-in-opleiding en stagiaires. Dit hangt af van de opleiding die ze volgen (PW 3 en 4), het jaar van de opleiding en de stage-ervaring die ze al hebben opgedaan. Er is een opbouw in de soort taken en de verantwoordelijkheden, behorend bij het beroep van pedagogisch medewerker: de verzorging en ontwikkeling van het kind en de groep. Uitgangspunt hierbij is dat de beroepskrachten-in-opleiding en stagiaires eerst meekijken bij de taken en verantwoordelijkheden, dit daarna onder begeleiding uitvoeren voordat ze deze taken en verantwoordelijkheden zelfstandig oppakken.

De taken worden uitgevoerd onder begeleiding en verantwoording van een gediplomeerd pedagogisch medewerker middels het geven van feedback tijdens het uitoefenen van de taken. Tijdens begeleidingsgesprekken wordt het leerproces geëvalueerd en afspraken gemaakt over de taken en verantwoordelijkheden voor de komende periode. Dit formulier is gebaseerd op de kerntaken uit het kwalificatiedossier (opleiding pedagogisch medewerker kinderopvang) Uiteraard is er daarnaast ruimte voor de opdrachten vanuit de opleiding.

Eerste en tweedejaars beroepskrachten-in-opleiding en stagiaires worden ingezet op een vaste groep. Dit in verband met hun ontwikkelingsfase. Derdejaars beroepskrachten-in-opleiding en stagiaires kunnen op meerdere groepen binnen dezelfde locatie worden ingezet. Het inzetten van een derdejaars beroepskrachten-in-opleiding en stagiair op meerdere groepen is ter beoordeling aan de locatiemanager.

Op onze locatie werken we niet met vrijwilligers.

8.3 Pedagogisch coach/beleidsmedewerker

Dolletje Fijn werkt met pedagogische coach. Dit is een pedagogisch medewerker met een uitbreiding van uren en takenpakket. Naast het werk met de kinderen op haar eigen groep coacht zij op de andere groepen de collega's in hun pedagogisch handelen. Door samen te observeren en te reflecteren op de dagelijkse praktijk van de interactie met kinderen krijgt elke medewerkster de kans om zich te ontwikkelen op haar eigen unieke wijze.

De ouders en beroepskrachten zijn op de hoogte gesteld over de maatregelen van de wet IKK.

De pedagogisch coach/beleidsmedewerker wordt zelf ook gecoacht door een externe pedagogisch coach/beleidsmedewerker die ingehuurd zal worden.

Wij gebruiken de rekentool op <https://www.1ratio.nl/rpb/#/> om te berekenen hoeveel wettelijk minimaal verplichte uren aan pedagogisch beleidsmedewerker/coach moet worden ingezet in de kinderopvang (zie hieronder).

> Kindercentra

Voer het aantal kindercentra in:

> Beroepskrachten (in fte)

Voer het aantal beroepskrachten (in fte) in werkzaam bij de kindercentra:

Pedagogisch beleidsmedewerkers

 Aantal uren inzet pedagogisch beleidsmedewerker: minimaal **184** uur per jaar

Toelichting

Deze uren bestaan uit:

- Minimaal 100 uur per jaar (50 uur x aantal kindercentra) voor de ontwikkeling en implementatie van pedagogisch beleid
- Minimaal 84 uur per jaar (10 uur x aantal fte) voor de coaching van beroepskrachten

In 2019 worden deze uren als volgt over de verschillende locaties verdeeld:
Locatie KDV: 80 uur voor pedagogische beleidsontwikkeling en 64 uur voor coaching.
Locatie BSO: 20 uur voor pedagogische beleidsontwikkeling en 20 uur voor coaching.

Bij de afwegingen over de verdeling van de uren over de verschillende locaties hebben we besloten om meer uren te besteden aan locatie KDV vanwege een extra stamgroep.

Bij de bepaling van het aantal coachingsuren per locatie hebben we met name rekening gehouden met de vakvolwassenheid van de medewerkers en teams. Daar waar het aan de orde is, is ook meegewogen of er op een bepaalde locatie een specifieke individuele coaching behoefte is. Bij de verdeling van de coachingsuren zorgen we er voor dat elke pedagogisch medewerker een vorm van coaching ontvangt.

Afhankelijk van de behoeftes van leidinggevend, teams en individuen worden er diverse vormen van coaching aangeboden:

- Individuele coachingsgesprekken
- Vaardighedentraining
- Teamcoaching en/of intervisie
- Video Interactie Begeleiding

9. Omgaan met ...

9.1 Voeding / dieet

De kinderen krijgen tijdens de naschoolse opvang regelmatig te drinken. Ook krijgen zij fruit, yoghurt en een crackertje aangeboden. Indien een kind een dieet moet volgen, zorgt de ouder hier zelf voor. De pedagogisch medewerkers streven ernaar om het kind met een dieet zoveel mogelijk mee te laten genieten met aangepaste traktaties (ouders nemen dit zelf mee.)

Voedingsaanbod:

Drinken: Water (kraanwater) ♣ Roosvice ♣ Halfvolle melk (uitzondering: chocolademelk, Yoghurtdrink)

Brood en beleg:

Tarwe brood ♣ Zachte halvarine ♣ Zoet beleg: bijv appelstroop, halvajam, honing, gestampte muisjes, pure chocolade hagelslag, pure chocolade pasta, pindakaas etc ♣ Hartig beleg: kaas, smeerkaas, pindakaas ♣ (Seizoens-)groente, zoals tomaat, worteltjes en komkommer; ♣ Ei.

Tussendoor:

Fruit, zoals appel, peer, banaan, kiwi, druiven, meloen, aardbei, mandarijn (seizoensfruit) ♣ (Seizoens)groente, zoals worteltjes, komkommer, paprika, snoeptomaatjes, radijsjes ♣ Rijstwafel, volkoren crackers, krentenbol, eierkoek, ontbijtkoek, volkorenkoekjes. Gemiddelde hoeveelheden Onderstaande tabel geeft de gemiddelde ♣ yoghurt met smaak (0% vet)

9.2 Hygiëne

Voor en na het eten wassen de kinderen hun handen. Na het toiletbezoek wassen de kinderen hun handen.

9.3 Traktatie

Een verjaardag betekent feest en bij zo'n verjaardag komt vaak een traktatie kijken. Wij vinden het belangrijk dat de traktaties zo gezond mogelijk zijn. We vragen ouders dan ook om traktaties zo klein mogelijk te houden en niet te calorierijk te maken. De BSO kent weinig traktatie momenten omdat de kinderen op school al trakteren. Als er dan al wordt getrakteerd dan vervangt de traktatie het koekje bij het eetmoment uit school. Wij proberen de hoeveelheid suiker, zout en verzadigd vet die kinderen dan binnenkrijgen voor zover mogelijk te beperken. Wij vinden het niet wenselijk om de kinderen op cadeautjes te (laten) trakteren.

9.4 Corrigeren en belonen

Voor een kind is het belangrijk om te weten wat de grenzen zijn. Dat kan het kind leren door een vriendelijke, duidelijke en positieve benadering van de pedagogisch medewerkers. Wij spreken liever over corrigeren dan over straffen. Corrigeren kan op verschillende manieren gebeuren, bijvoorbeeld door het afleiden van het kind of het geven van een waarschuwing. De mimiek van ons gezicht is een hulpmiddel bij het overbrengen van de boodschap. De pedagogisch medewerkers zijn terughoudend bij het ingrijpen zolang kinderen elkaar geen pijn doen of er onveilige situaties ontstaan. Wanneer een probleempje zich niet oplost zal de pedagogisch medewerker een handje helpen.

Dit kan door afspraken te maken met de kinderen opgelost worden. Bijvoorbeeld: "eerst mag jij op de schommel en dan mag jij". De pedagogisch medewerkers houden rekening met karakterverschillen van de kinderen.

9.5 Ziekte van het kind

Een ziek kind voelt zich in de thuissituatie het prettigst. Daarnaast dienen de pedagogisch medewerkers ervoor te waken dat andere kinderen besmet raken in geval van een besmettelijke ziekte. BSO Dolletje Fijn zal de richtlijnen van de GGD mede laten bepalen of het kind bij ziekte thuis zal moeten blijven. Bij twijfel vragen we advies aan de huisarts (huisarts waar de kinderen zijn ingeschreven). Wanneer een kind gedurende de dag op BSO verhoging krijgt dan brengen we één van de ouders telefonisch op de hoogte. Is een kind ziek dan vragen we de ouders om het kind te komen ophalen. Wanneer ouders de pedagogisch medewerkers verzoeken om bepaalde medicijnen aan het kind toe te dienen, dan is dat mogelijk wanneer dit medisch verantwoord is en ouders hiervoor getekend hebben (medicatielijst).

9.6 Infectieziekten

Als een kind een besmettelijke ziekte heeft of hiermee in aanraking is geweest, verwachten wij van de ouders dat zij ons hiervan op de hoogte brengen. Bovendien verlangen wij een bewijs van de huisarts. Bepaalde besmettelijke ziektes (vijfde ziekte, rode hond) zijn gevaarlijk voor zwangere vrouwen en/of hun ongeboren kind(eren). Als de ouders een bewijs kunnen overleggen, hoeven zwangere leidsters en moeders niet onnodig thuis te blijven en worden andere ouders hier niet onnodig mee belast. Indien een pedagogisch medewerker een infectieziekte heeft is de afspraak dat hij/zij contact met de coördinator opneemt. Wij staan in nauw contact met de GGD. Wanneer er bij kinderen of bij een pedagogisch medewerker een infectieziekte geconstateerd wordt winnen wij, indien nodig, advies in bij de afdeling Infectieziektebestrijding (IZB). Ouders zullen hier altijd over geïnformeerd worden.

9.7 Andere culturen

De pedagogisch medewerkers staan open voor andere culturen en milieus en zijn niet bevooroordeeld. Hierdoor is het mogelijk een dusdanige sfeer te creëren die voor alle culturen toegankelijk is. Voor alle kinderen is het goed als zij met kinderen van andere culturen, een andere huidskleur en andere gewoontes leren omgaan. Indien er kinderen met een andere geloofsovertuiging zijn, zal dit worden gerespecteerd. BSO locatie Dolletje Fijn stelt zich in principe neutraal op ten opzichte van geloofsovertuiging, onze eerste primaire taak is 'kinderopvang'.

10. Veiligheid en hygiëne

De gemeentelijke verordening stelt eveneens eisen die betrekking hebben op hygiëne en veiligheid van het kinderdagverblijf. De G.G.D. houdt jaarlijks een controle. Ook wordt er jaarlijks een RI&E (Risico Inventarisatie en Evaluatie) uitgevoerd m.b.t. de veiligheid en gezondheid. Naar aanleiding van beide controles volgen rapportages en brengen we indien nodig veranderingen aan. De veiligheidsmaatregelen betreffen zowel de binnen en buitenruimte als het speelgoed. Veiligheid staat voorop, maar moet niet leiden tot een overheersend criterium waarbij kinderen nergens even ongestoord hun gang kunnen gaan. Er is voortdurend toezicht en de kinderen leren we geen onveilige dingen te doen. BSO Dolletje Fijn is WA verzekerd. Wij nemen echter geen verantwoordelijkheid voor schade ontstaan aan apparatuur die ouders of kinderen van thuis meenemen, zoals een foto- of videocamera, of een portable spelcomputer zoals een iPad, Nintendo DS of PSP.

10.1 De brandveiligheid

BSO Dolletje Fijn voldoet aan de brandveiligheidseisen zoals die vermeld staan in de gemeentelijke verordening. Aanvullend op deze eisen is er een calamiteiten- en ontruimingsplan. Jaarlijks wordt het calamiteiten- en ontruimingsplan besproken en indien nodig wordt het plan bijgestuurd. Ook wordt er jaarlijks een ontruimingsoefening gehouden.

10.2 Preventie en E.H.B.O.

De inhoud van de E.H.B.O.-trommel staat vermeld op een lijst. Een van de pedagogisch medewerkers is verantwoordelijk voor de compleetheit van de inhoud. Alle pedagogisch medewerkers hebben kinder-E.H.B.O. gevolgd. Op elke groep hangt een gifwijzer, het alarmnummer en nummer van spoedeisende hulp. Krijgt het kind een ongelukje op BSO dan nemen we meteen contact op met de ouders en/of zoeken we meteen hulp bij huisarts of eerste hulp van het ziekenhuis. De 'G.G.D.-wijzer', een map met instructies en informatie over kinderziektes is op de groep aanwezig en ligt ter inzage.

10.3 Hygiëne

Onder hygiëne verstaan we: de zorg voor het in stand houden van de gezondheid. Vaak wordt over het voorkomen van infectieziekten gesproken, maar hygiëne gaat verder. Te denken valt aan een goede voeding, geregelde lichamelijke verzorging, gezonde beweging, ontspanning en rust. Goede hygiëne op BSO Dolletje Fijn voorkomt dat zich bacteriën verspreiden of dat daar groei van bacteriën plaatsvindt. De persoonlijke hygiëne van de pedagogisch medewerker is dan ook erg belangrijk, vandaar onze eigen kledingcode; goede uiterlijke verzorging, handen wassen voor en na het eten. Gebruik van plastic handschoenen bij diarree en bloed. Persoonlijke hygiëne moet bij kinderen aangeleerd worden. De pedagogisch medewerkers hebben daarin een belangrijke taak.

10.4 Hoofdluis

Indien er bij een kind hoofdluis is geconstateerd, vragen wij de ouders dit direct te melden op de groep en met de behandeling te starten. Op de andere groepen (dagopvang groep) zal worden aangeplakt dat er hoofdluis is geconstateerd, zodat de ouders van de andere kinderen hier ook alert op kunnen zijn. Tijdens de periode dat er hoofdluis geconstateerd is maken wij gebruik van luizenzakken. Ieder kind heeft dan een eigen luizenzak, die de gehele jas beschermt zodat de hoofdluis geen kans heeft zich verder te verspreiden.

11. Inrichting van de ruimte

Het is belangrijk dat de inrichting van de ruimte veiligheid en geborgenheid biedt. Kinderen houden van beschutte plekjes. Dat voelt vertrouwd en veilig. De inrichting ondersteunt niet alleen de emotionele veiligheid van kinderen, ook het verwerven van persoonlijke en sociale competenties gebeurt door goede ruimtes. Een goed ingerichte ruimte met adequate materialen is net zo stimulerend als een pedagogisch medewerker.

Veilig en uitdagend

- De inrichting van de ruimte bij de BSO zorgen ervoor dat de kinderen zich thuis voelen en dat er genoeg privacy mogelijk is.
- Een goed ingerichte ruimte stimuleert het sociaal gedrag positief en ondersteunt de zelfstandigheid van het kind.
- De ruimte daagt kinderen uit om op ontdekking te gaan en motiveert hen om uitdagingen op te zoeken.
- We kijken heel goed of zowel jongens als meisjes door de ruimte voldoende worden uitgedaagd.

25

Omdat we één groepsruimte ter beschikking hebben wordt vaak gewerkt met het inrichten van aparte hoeken, zodat verschillende functies van spel en activiteiten zo goed mogelijk plaats kunnen vinden binnen één ruimte.

De ideale BSO inrichting heeft plek voor:

- Rustig spel
- Bewegingsactiviteiten
- Creatieve activiteiten
- Constructiespel
- Fantasiespel
- Gezelschapsspel
- Computeren
- Huiswerk maken

Spelmateriaal

Elke leeftijdscategorie heeft zijn eigen spelmateriaal nodig. De aanschaf van spelmateriaal gebeurt vaak op basis van ervaring en goed kijken naar waar kinderen graag mee spelen. De kinderen maken zelf ook hun wensen kenbaar.

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. Dit is bij wet geregeld in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). 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 directie. 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 directie. 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 directie. 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 directie schriftelijk op de hoogte. Indien het een klacht betreft over een medewerker zal deze altijd worden geïnformeerd. De directie 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 directie toe te zenden. De directie zendt het verweer zo spoedig mogelijk in afschrift naar de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de directie kan indienen. De directie 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 directie 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 directie 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 directie 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 directie 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 directie 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 directie in een klachtendossier. De directie 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 directeur 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 Klachtenregel Dolletje Fijn.

VERTROUWELIJK

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