

Pedagogisch beleidsplan
Kindercentrum De bloeiboei

BSO



Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Algemeen	4
1.1. De organisatie.....	4
1.2. De doelstellingen	5
2.2 Persoonlijke competenties	7
2.3 Sociale competenties.....	8
2.4 Overdracht van normen en waarden.....	9
3.1 De pedagogisch medewerker	10
3.3 Stagiaires	11
3.6 Ondersteuning andere volwassene	12
4. Ouders.....	13
4.1 Individuele contacten	13
4.2 Schriftelijke informatie	13
4.3 Oudercommissie	14
4.4 Klachtenregeling	14
4.5 Ruildagen & extra dagen	14
5.2 Ontwikkelen door spel	17
5.3 Samenvoegen van BSO & KDV -groepen	17
5.4 De sfeer in de groep	18
5.5 Hechting en vertrouwen.....	19
5.7 Mentorschap	20
5.8 Observatiesysteem	20
5.9 Onacceptabel gedrag	21
5.10 Uitstapjes	22
6. Verzorging.....	23
6.1 Zieke kinderen	23
7. Voeding	24
Bijlage 1. Stageprocedure BSO	28
Bijlage 2 Protocol Opvallend gedrag	30
Bijlage 3 klachtenregeling	33
Voordat u een interne klacht indient.....	33
Klachtenregeling Kindercentrum De Bloeiboei.....	35

Inleiding

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van Kindercentrum De bloeiboel afdeling BSO. In dit beleidsplan ontvangt u meer informatie over onze werkwijze en is tevens voor onze werknemers een leidraad hoe zij op pedagogisch vlak moeten handelen.

Kindercentrum De bloeiboel is opgericht door twee ondernemers met een hart voor kinderen. Die allebei dezelfde passie en visie delen. Namelijk een plek creëren waar kinderen weer kind kunnen en mogen zijn. De Bloeiboel vindt het belangrijk om actief te kijken en te luisteren naar kinderen en hen te stimuleren om hun eigen mogelijkheden te ontdekken. Wij willen elk kind het gevoel geven: 'Ik ben ik en dat is oké'. Elk kind kan zichzelf zijn. Wij willen plek creëren waar kinderen samen komen, waar er vriendschappen ontstaan. Maar ook een plek waar we met elkaar kunnen lachen, soms ook wat kattenkwaad kunnen uithalen, en je helemaal vrij wordt gelaten in creatieve uitingen. Een plek waar normen & waarden van verschillende culturen centraal staan. Kindercentrum De bloeiboel wil samen met haar pedagogisch medewerkers een plek creëren waar al deze elementen dagelijks naar voren komen. Kindercentrum De bloeiboel wordt een veilige haven voor alle kinderen.

Onze pijlers groeien, verrijken, verbinden in combinatie met de kernwoorden hygiëne en veiligheid, moet ervoor zorgen dat Kindercentrum De bloeiboel een fijne plek word waar ouders hun kinderen met een gerust hart achter kunnen laten.

Wij kijken ernaar uit om samen met de kinderen mooie herinneringen te maken, en uiteraard vinden wij de mening van de ouders uiterst belangrijk en waarderen elke vorm van feedback.

Team Kindercentrum De Bloeiboel



1. Algemeen

1.1 De organisatie

Kindercentrum De bloeiboel is gevestigd aan de Audioweg 5 te Almere. En de BSO beschikt over 1 stamgroep. Deze groep zit op de tweede verdieping van de locatie.

- 1 BSO groep de kwastjes met max. 22 kinderen in de leeftijd van 4 – 11 jaar

Kinderen zitten in een vaste stamgroep met vaste pedagogisch medewerkers die aan deze stamgroep zijn gekoppeld. Elk kind heeft een mentor: een pedagogisch medewerker die contactpersoon is voor de ouders, de observaties en oudergesprekken doet en belangrijke informatie doorgeeft aan collega's.. Er wordt altijd één van de vaste gezichten ingepland, uitgezonderd overmacht-situaties.

1.2 De visie

De buitenschoolse opvang is een voorziening voor kinderen van 4 t/m 12 jaar. Na schooltijd en tijdens schoolvakanties vinden zij hier gezelligheid en opvang in een huiselijke sfeer en kunnen ze deelnemen aan allerlei activiteiten. De pedagogisch medewerkers van De Bloeiboel nemen de tijd voor ieder kind. Zij gaan ervan uit dat aandacht voor elk kind belangrijk is om zich te kunnen ontwikkelen. Ze luisteren naar de kinderen en stimuleren hen om zelf de eigen mogelijkheden en onmogelijkheden te ontdekken. Met respect voor zichzelf en voor de omgeving, zodat ieder kind bij De Bloeiboel het gevoel heeft, ik ben ik en dat is oké. De pedagogisch medewerkers spelen in op de natuurlijke drang van kinderen om zich te ontwikkelen. Elk kind ontwikkelt zich op zijn eigen wijze, in zijn eigen tempo en vooral naar eigen behoeften. Om zich optimaal te kunnen ontwikkelen vinden wij het dan ook erg belangrijk een kind vooral (zelf)vertrouwen en veiligheid te kunnen bieden.

De visie Kindercentrum De bloeiboel is om kinderen op de eerste plaats een gevoel van veiligheid te geven. Door het gevoel van veiligheid en het gevoel dat elke kind gezien wordt ontstaat er ruimte om zichzelf te kunnen ontwikkelen. Het aanbod van opvang bij BSO De Bloeiboel is daarom gericht, op creatieve ontwikkeling op cognitief, sociaal- emotioneel en cultureel-kunstzinnig gebied. Wij vinden het belangrijk dat alle kinderen worden gezien ongeacht hun culturele achtergrond. Iedereen is welkom bij Kindercentrum De bloeiboel. De huiselijke inrichting zal bijdragen aan een omgeving waarin de kinderen zich vrij kunnen bewegen. Daarnaast willen wij de ontwikkeling van kinderen ook stimuleren door middel van extra activiteiten/workshops die bijdrage aan het zelfvertrouwen van de kinderen. Denk daarbij aan danslessen, toneellessen en andere creatieve workshops.

1.1. De doelstellingen

Wij zorgen voor een verantwoorde en professionele kinderopvang in een huiselijke sfeer.

Op de kinderopvang werken wij aan de vier pedagogische opvoedingsdoelen

- Het bieden van emotionele en fysieke veiligheid
- Het bevorderen van de persoonlijke competentie
- Het bevorderen van de sociale competentie
- Het bevorderen van de morele competentie, de overdracht van normen en waarden.

Bij het tot stand brengen van onze pedagogische visie en het verantwoorden van de pedagogische opvoedingsdoelen, is er gebruik gemaakt van theorieën van verschillende filosofen en pedagogen.

1.4 Algemene uitgangspunten

In algemene zin kunnen we benoemen dat onze visie bestaat uit een aantal uitgangspunten:

- *Iedereen (kinderen, ouders, medewerkers) wordt op een positieve en respectvolle manier benaderd.*

We hebben oog voor de eigenheid en individualiteit van ieder persoon. We luisteren goed naar elkaar en (ver)oordelen niet.

We hebben een positieve houding naar elkaar. Iedereen mag zichzelf zijn binnen Kindercentrum De Bloeiboei iedereen mag leren en we helpen elkaar zo veel mogelijk.

- *Iedereen (kinderen, ouders, medewerkers) krijgt in fysieke en psychische zin de ruimte.* In psychische zin krijgt iedereen ook de ruimte. Kinderen mogen zichzelf zijn en worden geaccepteerd zoals ze zijn. Ze krijgen daarnaast de ruimte om zich te ontwikkelen en nieuwe ervaringen op te doen. Ook medewerkers krijgen de ruimte om zich te ontwikkelen en zichzelf te zijn.

In dit pedagogisch beleidsplan gaan we vooral in op de omgang van pedagogisch medewerkers met de kinderen.

We vragen van de pedagogisch medewerkers *een holistische kijk* op kinderen. Dit betekent dat pedagogisch medewerkers altijd kijken naar de achterliggende oorzaken van ongewenst gedrag of verminderd welbevinden van kinderen.

Daarnaast is het belangrijk dat een kind altijd onvoorwaardelijk steun en vertrouwen krijgt van de pedagogisch medewerker die voor het kind zorgt.

Dat betekent:

- Dat we elk kind onvoorwaardelijk accepteren zoals het is;
- Dat we vanuit deze acceptatie bewust kijken naar het kind met de vraag: wat kan ik als pedagogisch medewerker dit kind aanbieden zodat het zich verder kan ontwikkelen;
- Dat we ingaan op vragen/signalen van kinderen en daarmee het kind serieus nemen;
- Dat een kind altijd de gelegenheid krijgt om terug te vallen op een volwassene (er is altijd nabijheid van een volwassene bij een kind);
- Dat een kind nooit geïsoleerd mag worden;
- Dat niets als dwangmiddel gebruikt mag worden;
- Dat een kind niet door een ander kind (of een groep kinderen) gepest of gekleineerd wordt.

Wij vragen van medewerkers een actieve instelling om deze regels na te leven.

2. Pedagogische visie

De visie Kindercentrum De bloeiboel is om een fijne uitdagende huiselijke plek te bieden om er zo voor te zorgen dat kinderen zich veilig voelen bij De bloeiboel. Door dat zij zich veilig voelen kunnen zij zich gaan ontwikkelen op de verschillende ontwikkelingsgebieden. Sociaal-emotioneel, motorisch & cognitief. Omdat kinderen een groot deel van de dag op de locatie verblijven willen wij zorgen voor een huiselijke sfeer. Waar ze zichzelf kunnen en mogen zijn. Dit allemaal met professionele ondersteuning van de pedagogisch medewerkers. De pedagogisch visie is gebaseerd op het gedachtegoed van verschillende psychologen waarbij de meeste input komt vanuit de Thomas Gordon methode en Regio Emilia.

Regio Emilia “Kinderen zijn sterke,
competente wezens die zelf hun eigen leerproces vormgeven, ieder op zijn unieke wijze”

Thomas Gordon “ik kijk naar kinderen,
luister naar wat ze te vertellen hebben en neem hen serieus”

Zoals in de inleiding beschreven staat staan een aantal elementen bij de Kindercentrum de bloeiboel centraal. De elementen waar van wij vinden dat die elke dag in ons dagverblijf naar voren moeten komen. Deze worden dan ook ondersteund door onze pedagogische visie. Bij Kindercentrum de bloeiboel vinden wij het onze taak om naast het “opvangen” van kinderen wij ook de aangewezen personen zijn om een bijdrage te leveren aan de opvoeding van de kinderen.

“its takes a village to raise children “

Een kind kan zich pas ontwikkelen als het zich veilig voelt. Wij zorgen voor veiligheid door vaste leidsters, de aanwezigheid van bekende leeftijdsgenoten en een fysiek veilige omgeving. Wij houden rekening met de individuele ontwikkelingsfasen van iedere kind.

Wij vinden het belangrijk dat met het dagritme wordt ingespeeld op de behoeftes/ontwikkeling/ groepsdynamiek van de kinderen en/of groep. Wij hanteren wel een standaard dagritme maar daar mag naar eigen inzicht worden afgeweken als dit de groep of individu ten goede komt.

In de beleidsregels kwaliteit kinderopvang, behorend bij de Wet Kinderopvang, wordt de voorwaarde gesteld dat in een pedagogisch beleid beschreven staat hoe de vier pedagogische basisdoelen van Marianne Rixsen-Walraven (2000) gerealiseerd worden. Deze basisdoelen zijn:

- Het waarborgen van emotionele veiligheid.
- Het bieden van mogelijkheden voor kinderen tot ontwikkeling van persoonlijke competentie.
- Het bieden van mogelijkheden voor kinderen tot ontwikkeling van sociale competentie
- Socialisatie; het overdragen van waarden en normen.

In onderstaande hoofdstukken zullen we deze basisdoelen uitwerken.

2.1 Emotionele en fysieke veiligheid

Wij willen kinderen in de gelegenheid stellen zich in hun eigen tempo te ontwikkelen. Dit doen we door de ontwikkeling en belevingswereld van het kind te volgen en hierop aan te sluiten door het aanbieden van ervaringen die bij het kind passen en het kind verrijken. Wanneer een kind zich emotioneel veilig voelt kan het zich optimaal ontwikkelen.

Een emotioneel veilige situatie kan geboden worden door drie aspecten: een goede interactie tussen pedagogisch medewerker en kind, goede interactie tussen kinderen onderling en een goed ingerichte ruimte. De invoelende (sensitieve) pedagogisch medewerker is van groot belang. Zij is erg bepalende voor het welbevinden en de ontwikkeling van kinderen op de BSO. Kinderen hebben namelijk veel interacties met pedagogische medewerkers en de interacties zijn ook anders van aard dan de interacties met leeftijdsgenootjes. Door hun grotere sociale en cognitieve (verstandelijk) vermogen zijn de pedagogische medewerkers in staat een kind goed te begeleiden en hun een gevoel van emotionele veiligheid te geven. Daarna komt de omgang met leeftijdsgenootjes. Door regelmatige interacties met dezelfde kinderen kan een kind positieve relaties met leeftijdsgenootjes ontwikkelen die bijdragen tot een gevoel van veiligheid en welbevinden.

Tot slot kan ook de inrichting van de ruimte bijdragen aan een gevoel van veiligheid en geborgenheid bij kinderen. Denk hierbij aan warme kleuren, gezellige sfeer, gebruik van materiaal.

2.2 Persoonlijke competenties

Met de ontwikkeling van de persoonlijke competentie wordt bedoeld op de ontwikkeling van brede persoonskenmerken zoals veerkracht, zelfstandigheid, zelfvertrouwen en flexibiliteit, die kinderen in staat stellen om allerlei typen problemen adequaat aan te pakken en zich goed aan te passen aan veranderende omstandigheden. Maar ook de verschillende ontwikkelingsgebieden, zoals de motorische, creatieve (spel, muziek) de taal- en cognitieve ontwikkeling horen bij het ontwikkelen van de persoonlijke competentie. Wij gaan ervan uit dat kinderen de ruimte moeten krijgen om zich op zijn/haar eigen tempo te ontwikkelen. Daarnaast bieden ons extra aanbod aan workshops daar een positieve bijdrage aan.

We gaan ervan uit dat pedagogische medewerkers vanuit hun opleiding deskundig zijn en kennis hebben van de globale stappen in de ontwikkelingsfasen en deze kennis meenemen bij het volgen van de kinderen. Onze visie is gericht op de individuele ontplooiing van kinderen. Wij vertrouwen erop dat elk kind dat in z'n eigen tempo doet. Toch vinden we het belangrijk dat pedagogisch medewerkers de ontwikkeling van de kinderen wel in de gaten houden en aan de bel trekken als er zorgen zijn rondom de ontwikkeling van een kind.

2.3 Sociale competenties

Het begrip sociale competentie verwijst naar een heel scala aan sociale kennis en vaardigheden. Kinderen leren door het omgaan met leeftijdgenootjes zaken zoals het zich in een ander kunnen verplaatsen (als je speelgoed afpakt van een ander dan heeft een ander verdriet), communiceren, delen, samenwerken, helpen en conflicten oplossen. De pedagogisch medewerker heeft een belangrijke taak in de begeleiding hierbij. Het is niet de bedoeling dat de pedagogisch medewerker altijd ingrijpt. Veel meningsverschillen spelen zich af in een paar seconden en dan lost het zich vanzelf op. De kinderen gaan elk wat anders doen of spelen weer vreedzaam verder. Allereerst kijkt de pedagogisch medewerker dus of zij wel of niet in moet grijpen. Kinderen zijn soms heel capabel om zelf een aanvaring op te lossen.

Begeleiding bieden is nodig als:

- Het te gevaarlijk wordt,
- De ruzie maar blijft doorgaan,
- De partijen te ongelijk zijn,
- Er iets vernield wordt.

Belangrijk is hierbij het volgende:

- Er wordt een neutrale houding aangenomen (geen partij trekken dan moet het kind immers tegen twee personen opboksen in plaats van 1 en dan wordt het nog bozer).
- De pedagogisch medewerker gaat naar de kinderen toe en stopt hun gedrag met woorden en soms met daden; de kinderen worden uit elkaar gehaald of het voorwerp waarom gevochten wordt, wordt even afgenomen. De pedagogisch medewerker zorgt dat ze op ooghoogte is zodat ze de kinderen goed kan zien en zij haar.
- Er wordt een ik-boodschap gebruikt om aan te geven wat de situatie voor de pedagogisch medewerker betekent: "Ik zie dat jullie ruzie hebben".
- Er worden neutrale vragen gesteld en actief geluisterd: "Wat is er aan de hand?" (i.p.v. "Waarom heb je dat gedaan?"), en "dat heeft je echt pijn gedaan en je verdrietig gemaakt, hé?".
- Er wordt geholpen om de ruzie op te lossen door middel van overleg: De kinderen bedenken zelf een oplossing (de pedagogisch medewerker kan wel oplossingen toevoegen). Er wordt nagegaan of de oplossing goed begrepen wordt, door de oplossing nog eens te benoemen en te vragen of iedereen het daar mee eens is.

Een pedagogisch medewerker die de interacties tussen kinderen goed begeleid, besteedt niet alleen aandacht aan negatieve interacties en conflicten tussen kinderen, maar reageert ook positief wanneer zij positieve interacties en pro-sociaal gedrag laten zien. Ook dit gaat via de ik-boodschap: "Ik vind het leuk om te zien hoe jullie samen aan het tekenen zijn" of "Ik vind het fijn dat jullie Kim ook een handje geven. Nu staat zij niet meer alleen".

2.4 Overdracht van normen en waarden

Om goed te functioneren in de samenleving waarvan zij deel uitmaken, moeten kinderen zich de waarden en normen, ofwel de “cultuur” van die samenleving eigen maken. Ouders leren kinderen niet alleen de gedragsregels die binnen het gezin gelden maar ook de waarden en normen die zij van belang achten voor het functioneren van hun kind buiten het gezin. De kinderopvang kan zorgen voor een nog breder kader.

Kindercentrum De bloeiboel hecht veel waarde aan normen en waarden. Onze normen en waarden vertellen hoe wij zijn in onze organisatie, wat wij belangrijk vinden en hoe wij met elkaar omgaan. Daarnaast moeten de leidsters een voorbeeldfunctie zijn voor de kinderen door de normen en waarden voor te leveren. Belangrijke normen en waarden vinden wij

- Rekening houden met elkaar
- Elkaar respecteren
- Elkaar in elkaars waarde laten
- Netjes met elkaar praten
- Elkaar groeten bij binnenkomst en verlaten van de groep
- Wees niet bang om te vragen
- Niet vechten
- Elkaar uit laten praten
- Niet stelen
- Elkaar helpen
- Samen delen /samen spelen

Wij staan open voor het kennismaken met andere culturen, het is een verrijking met deze multiculturele verschillen kennis te maken.

3. Medewerkers

3.1 De pedagogisch medewerker

De (pedagogisch) medewerkers beschikken over de juiste diploma's, VOG en opleiding volgens de wet en regelgeving. Alle medewerkers hebben een EHBO-certificaat of volgen op korte termijn na indiensttreding een cursus om een geldig kinder EHBO-certificaat te behalen.

Bij de Bloeiboei hebben wij een zorgvuldige selectie procedures waarbij wij zoeken naar medewerkers die verschillende eigenschappen beheersen zoals, vertrouwen, vriendelijk, verantwoordelijk, creatief en vooral liefdevol en warm. Wij streven ernaar om een gedifferentieerd team samen te stellen qua leeftijd en afkomst.

3.2 Pedagogisch coach

Het is verplicht om binnen de organisatie een pedagogisch coach/beleidsmedewerker te hebben.

Bij Kindercentrum de Bloeiboei is dit Vanity Jungerman

Voor 2024 zullen wij 120 uren aan beleids & coachingsuren inzetten.

De pedagogisch coach heeft binnen De Bloeiboei de volgende taken:

- Helpen met het ontwikkelen van het pedagogisch beleid
- Het implementeren van het pedagogisch beleid in de organisatie
- Het coachen van medewerkers op de werkvloer in het werken met de pedagogische visie
- Het ondersteunen van medewerkers wanneer ze pedagogische vragen hebben.
- Het voeren van coaching gesprekken (zowel op het pedagogisch als op het persoonlijke vlak)
- Het geven van werkbegeleidingen / trainingen over pedagogische onderwerpen
- Het leiden van intervisiegesprekken
- Coachen van interactievaardigheden

Tijdens het coachen van de medewerkers wordt er onder andere gewerkt aan de 6 interactievaardigheden;

Respect voor de autonomie, Sensitieve responsiviteit, structuur en grenzen stellen,

Ontwikkelingsstimulering, Begeleiden van interacties tussen kinderen & Praten en uitleggen.

Met deze zes interactievaardigheden bestrijkt de pedagogisch medewerker alles wat een kind nodig heeft: de zorg voor veiligheid en welbevinden, autonomie en participatie, spelen, leren en sociale relaties.

- **Respect voor de autonomie** Kinderen die zich veilig voelen, durven op ontdekking te gaan. Het is belangrijk dat een kind ook de mogelijkheden krijgt om zelf dingen te doen. Ieder kind is uniek en heeft een eigen temperament. Een professioneel opvoeder respecteert deze autonomie en stimuleert kinderen om zoveel mogelijk zelf te proberen en zelf op te lossen. De pedagogisch medewerker houdt daarbij rekening met de eigenheid van het kind. Wat geeft het kind aan en wat wil het kind? Het betrekken en volgen van het kind heeft een positief effect op hun zelfbeeld en zelfvertrouwen.
- **Sensitieve responsiviteit** Sensitieve responsiviteit betekent dat de pedagogisch medewerkers gevoelig zijn voor wat een kind bezig houdt. De pedagogisch medewerker laat merken dat ze het kind gezien hebben, waarderen, rekening houden met het kind en helpen als dat nodig is. Wanneer een kind erg nieuwsgierig is, zich niet lekker voelt, onzeker is of behoefte heeft aan contact of emotionele ondersteuning, dan moet dit gezien worden. De pedagogisch medewerker heeft oog voor de signalen van een kind en handelt hiernaar. Denk aan een extra troost momentje als papa of mama weg gaat of juist even ruimte voor jezelf als het kind dit aangeeft. Dit zorgt dat het kind zich begrepen, geaccepteerd en veilig voelt.

- **Structuur en grenzen stellen** Kinderen hebben duidelijke grenzen nodig voor wat wel en niet mag. Binnen deze grenzen moeten zij zich vrij kunnen bewegen. Kinderen zijn op jonge leeftijd nog grotendeels aangewezen op hun opvoeders. De pedagogisch medewerker is er om aan te geven hoe gevoelens geuit mogen en kunnen worden, maar ook om hierin de grenzen aan te geven. Zij leren en laten de kinderen zien hoe zij hun gedrag en emoties kunnen reguleren, zodat zij in de toekomst hun eigen gedrag kunnen sturen, regels kunnen volgen en problemen op kunnen lossen.
- **Begeleiding van interacties tussen kinderen** De pedagogisch medewerkers zorgen ervoor dat de kinderen zich veilig en vertrouwd voelen met elkaar. Ze stimuleren verbondenheid in de groep en een wij gevoel door rituelen en positieve aandacht voor alle kinderen. Ze stimuleren vriendschap en plezier in samen spelen tussen de kinderen. Praten en uitleggen Door als pedagogisch medewerker veel te praten en uit te leggen maken ze de wereld en gevoelswereld begrijpelijk voor de kinderen. Zo leren kinderen woorden te linken aan voorwerpen, gevoel en geluiden. Ook voelen kinderen zich veilig en geborgen en voorbereid als er over alles en bij alles gepraat worden.

3.3 Stagiaires

Wanneer er stagiaires worden begeleid in de organisatie worden deze gekoppeld aan een “vaste stagebegeleider”. De stagiaire worden in de meeste gevallen boventallig ingezet.

De taken die de stagiaires krijgen en de dingen die ze in de loop van hun stage leren, hangen deels af van hun leerjaar en de groei van de stagiaire.

We werken met een stageprocedure die duidelijke taken en stappen omschrijft.

Wanneer een stagiaire een taak onder de knie heeft, wordt deze afgetekend en kan ze zich richten op de volgende taak. We starten met de eenvoudige taken en ze worden steeds moeilijker of brengen meer verantwoordelijkheden met zich mee. Er staat geen tijdspad omschreven wanneer een taak onder de knie moet zijn. Dit is per stagiaire verschillend. De ene stagiaire gaat sneller door de taken heen dan de ander. Een stagiaire in haar laatste jaar, met meer ervaring zal alle stappen kunnen doorlopen (afhankelijk van inzet en groei). Een stagiaire in haar eerste jaar, zal langer doen over de eerste stappen en zal niet alle taken kunnen leren.

In de stageprocedure worden ook de protocollen en beleidsdocumenten meegenomen, die de stagiaire moet lezen.

Zie bijlage 1A en 1B voor de stageprocedures de BSO groep

BBL'ers

Een stagiaire van een BBL opleiding wordt binnen de Bloeiboei gezien als pedagogisch medewerker in opleiding en ontvangt daarbij dezelfde informatie als de gediplomeerde pedagogisch medewerkers.

De desbetreffende leidinggevende stelt de mate waarin iemand formatief inzetbaar is als pedagogisch medewerker op de groep, vast op basis van informatie van de begeleider vanuit de opleiding en BBL-begeleider op de groep. (hiervoor wordt gebruik gemaakt van het formulier ‘Ontwikkelingsplan BBL'er’) Het gehele beleid aangaande BBL stageplekken staat beschreven in het beleid inzet BBL'er.

Het kindercentrum zorgt ervoor dat er niet meer BBL-ers zijn dan toegestaan volgens de CAO.

3.6 Ondersteuning andere volwassene

De pedagogisch medewerkers worden op verschillende manieren ondersteund door andere volwassenen. Ten eerste is er de algemene ondersteuning (coaching op de werkvloer) van de leidinggevende. Ten tweede is er de inhoudelijke ondersteuning door structurele deskundigheidsbevordering en werkbegeleiding. Jaarlijks volgen de medewerkers een (herhalings-) cursus kinder-EHBO. Daarnaast zijn er een groot aantal medewerkers die jaarlijks BHV-training krijgen. De aandacht functionaris is Vanity Jungerman (medewerkers die het aanspreekpunt zijn bij vermoedens van kindermishandeling) volgen regelmatig een training op dit gebied.

Wanneer er 1 pedagogisch medewerker op de groep staat wordt er altijd geregeld dat er een achterwacht is voor het geval er een calamiteit is. Deze achterwacht is op maximaal 15 min. rij-afstand van de locatie.

Wanneer er meerdere pedagogisch medewerkers aanwezig zijn en er is een calamiteit, wordt Vanity Jungerman of Ailyne Stein en bij geen gehoor de hoofd BHV) direct gewaarschuwd zodat er zo snel mogelijk ondersteuning geboden kan worden (zie ook noodplan)

Daarnaast kunnen de pedagogisch medewerkers ook ondersteund worden door een groepshulp. De groepshulp is er om bijvoorbeeld kleine huishoudelijke taken van de PM'ers over te nemen. Maar kan ook ondersteunen bij een knutselactiviteit. Deze groepshulp moet er voor zorgen dat in geval dat de PM'er alleen staat zij wat taken uit handen kan geven. Een groepshulp kan ook worden ingezet op het moment dat de groep samenstelling zodanig is dat er extra handen vereist zijn.

4. Ouders

4.1 Individuele contacten

Wanneer ouders vertrouwen hebben in de pedagogisch medewerkers en hun kind hierdoor met een gerust gevoel naar De Bloeiboei brengt draagt dit ook bij aan de emotionele veiligheid van het kind. Dit vertrouwen groeit door bewuste aandacht en een goede informatieoverdracht.

Gedurende de vakantie zal bij het binnen komen van de ouder en het kind worden zowel de ouder als het kind welkom geheten. Het kind krijgt even de aandacht van de pedagogisch medewerker. Het kind voelt zich hierdoor welkom en gezien. Het is belangrijk dat de ouder kwijt kan wat hij/zij belangrijk vindt om te vertellen. Vervolgens is er er ruimte voor afscheid nemen. Tijdens het ophalen wordt er altijd even tijd voor de ouder vrijgemaakt voor een overdracht. De pedagogisch medewerkster vertelt hoe de dag gegaan is aan de ouder. Wanneer er meerdere ouders tegelijk komen moet de tijd die hieraan besteed kan worden wat beperkt worden.

Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van een *online schriftje*. Pedagogisch medewerkers schrijven hierin en ouders kunnen ook dingen er in schrijven. In dit schriftje worden ook regelmatig foto's geplaatst. Op die manier kunnen de pedagogische medewerkers de ervaringen, successen of andere zaken van het kind met de ouders delen.

Soms komt het voor dat ouders een bepaald idee hebben over de verzorging en begeleiding van het kind wat niet overeenkomt met de pedagogische visie. Of dat de pedagogische medewerkers bepaalde instructies krijgen die indruisen tegen hun gevoel wat het beste is voor het kind (bijvoorbeeld: een kindje mag geen suikers als beleg op brood). In zulke gevallen is goede communicatie met ouders ook erg belangrijk. Het is belangrijk dat de pedagogisch medewerker uitlegt waarom we dingen op een bepaalde manier doen. Ook kan het uitleggen waarom een bepaalde keuze die de ouders thuis maken op de opvang niet altijd de beste keuze is. De opvang is een andere situatie, met meer prikkels. Ook is het belangrijk dat de pedagogisch medewerker luistert naar de redenen van de ouders om dit aan te geven. Vaak vinden ouders het fijn als er meegedacht wordt over bepaalde lastige situaties.

Wanneer ouders zich niet kunnen vinden in de pedagogische visie, dan wordt er in een gesprek met de leidinggevende gekeken of de opvang gecontinueerd kan worden of dat het beter is dat er een andere oplossing gezocht wordt. Deze situatie is zeldzaam en proberen we te voorkomen. Tijdens de interne trainingen wordt aandacht besteed aan verschillende manieren van communiceren. Hier geven we een aantal handreikingen:

- Houd een professionele houding wanneer je in gesprek bent. Dit houdt in dat je je niet laat leiden door je eigen emoties, maar in het overzicht blijft.
- Blijf uit de aanval-verdedigingsfeer,
- Vermijd het be- of veroordelen,
- Vertrouw op je eigen deskundigheid.

4.2 Schriftelijke informatie

Bij belangrijke algemene informatie of veranderingen zullen ouders op de hoogte gebracht worden via de mail of een nieuwsbrief. Bij inschrijving ontvangen ouders ook een informatieboekje.

Met de administratie en de ouders zal er voornamelijk via de mail contact zijn. Ouders kunnen vragen stellen omtrent opvangdagen of andere zaken.

4.3 Oudercommissie

De oudercommissie adviseert De Bloeiboei over het beleid ten aanzien van:

- de uitvoering van het bieden van verantwoorde kinderopvang
- voeding, pedagogische visie, veiligheid en gezondheid;
- openingstijden;
- spel- en ontwikkelingsactiviteiten;
- klachten en klachtenregeling;
- de prijs van kinderopvang.

De leden van de oudercommissie worden gekozen uit en door de ouders waarvan een kind door de Bloeiboei opgevangen wordt. In de praktijk zijn er meestal minder kandidaten dan zetels en worden de oudercommissieleden zonder verkiezingen benoemd. De bevoegdheden en facilitering (budget, ondersteuning) van de oudercommissie worden vastgelegd in een reglement.

De oudercommissie kan zelf bepalen hoe ze haar adviestaken uitvoert. Vaak gebeurt dat in bijeenkomsten, waarin de leden met elkaar en met de ondernemers onderwerpen bespreken.

4.4 Klachtenregeling

Deze wordt beschreven in bijlage 3.

4.5 Ruildagen & extra dagen

Ouders hebben in één kalenderjaar recht op 6 ruildagen per jaar. Deze kunnen zij aanvragen door een e-mail te sturen naar info@debloeiboey.nl. De ruildagen kunnen alleen worden goedgekeurd als het kindratio dit wordt toegelaten. Ziekte-dagen en vakantie-dagen kunnen niet worden geruild. Ook dagen waarbij het kind onaangekondigd afwezig is geweest kunnen nadien niet meer geruild worden.

Extra dagen kunnen evenals de ruildagen worden aangevraagd door een mail sturen naar info@debloeiboey.nl. Aan de extra dagen zitten extra kosten verbonden en deze worden in de eerstvolgende maand gefactureerd. Ook de extra dagen worden alleen goedgekeurd indien het kind ratio dit toelaat.

5. De Groepen

Een goede ingerichte ruimte geeft mogelijkheden voor rustig samenspel. Daarbij is niet alleen de afmeting van belang maar ook de inrichting, aankleding en materiaalkeuze. Wanneer we observeren hoe kinderen zich bewegen in de ruimte valt op dat ze behoefte hebben aan aanbod van verschillende activiteiten. Activiteiten die prikkelend en uitnodigend zijn en die bijdragen in de ontwikkeling van elk kind. Dit gebeurt op verschillende gebieden: fantasie, creativiteit, motoriek, taal en op het cognitieve vlak.

Bij De Bloeiboei hebben we bewust gekozen voor een verticale groep (4-12 jaar). Wij hebben 1 ruimte op de twee verdieping hier kunnen totaal 22 zich vrij bewegen. De groep is ingedeeld in een ruimte waar de kinderen knutselen, kleien, schilderen of timmeren. In het andere gedeelte van de groep is er ruimte voor de andere kinderen om spelletjes te spelen, te verkleeden, relaxen, boeken lezen of huiswerk te maken. Daarnaast stimuleren wij de kinderen om buiten te spelen, we bieden hiervoor sport- en spel activiteiten aan.

Kinderen leren rekening te houden met elkaars behoeften en (on)mogelijkheden. Soms moet een kind even wachten om samen met een pedagogisch medewerker een boek te kijken, omdat een pedagogisch medewerker met iets anders bezig is. Dit doen we om zoveel mogelijk de structuur en leeftijdsgerichte activiteiten per groep te kunnen waarborgen.

Het dagprogramma ziet er als volgt uit

Schoolweken

14:45 - 15:00 uur	Aankomst op BSO
15:00 – 15:30 uur	Warm eten en drinken
15:30 – 16:30	Vrij spel of workshop
17:00 – 17:15	Snack (groente of soepstengel, cracker) en drinken
17:15 – 18:30	Vrij spel buiten of binnen

Vakantieopvang

08:00 tot 9.00 uur	inloop, vrij spel
09.30 uur	fruit eten en drinken
10.00 uur	Activiteit/workshop
12:00 uur	Warm eten en drinken
12:30 uur	tafel afruimen
12:30 – 13:30	rust tijd
15:00 uur	Relaxmoment, ontspannen met een boek of voorstelling kijken op tv
15:30 uur	Gezamenlijke activiteit
16:30	Activiteit binnen/buiten
17:00	Snack (groente of soepstengel, cracker) en drinken
17:00 – 19:00	ophalen, vrij spel

Wij zullen op bepaalde momenten activiteiten buiten ons pand ondernemen, dit kan zijn een bezoek aan de kinderboerderij, een spelactiviteit, naar de bibliotheek of een speurtocht door het bos .Indien er een activiteit wordt gepland buiten ons pand, worden de ouders hierover geïnformeerd

5.1 Wat bieden we aan

De BSO is voor de kinderen een vorm van vrije tijd. De kinderen hebben gedurende de schooldag veel aan hun tafeltje geconcentreerd moeten werken. Op de BSO moeten ze zich kunnen ontladen en zelf kunnen kiezen wat ze gaan doen.

Vrij spel is dan ook erg belangrijk op de BSO.

Sommige kinderen hebben echter moeite om te kiezen waar ze mee gaan spelen of zijn snel uitgekeken op materiaal. Het is aan de pedagogisch medewerkers om hierop in te spelen en het kind te begeleiden in zijn/haar spel.

De pedagogisch medewerkers zullen zo nu en dan een voorstel inbrengen voor een activiteit, om op die manier wat variatie aan te brengen en kinderen nieuwe ervaringen op te laten doen. De kinderen mogen kiezen of ze aan de activiteit mee willen doen. Wanneer een pedagogisch medewerker een activiteit heeft voorbereid en hier op de BSO mee aan de slag gaat, zijn er vaak in een mum van tijd kinderen die nieuwsgierig zijn en ook mee willen doen. De pedagogisch medewerker kiest activiteiten waarbij het kind zijn eigen fantasie en creativiteit kan gebruiken. Het proces is belangrijker dan het eindresultaat. Als het resultaat anders wordt dan de pedagogisch medewerker voor ogen had is dat niet erg maar juist leuk.

Kinderen worden gestimuleerd om buiten te spelen. Het is voor kinderen erg belangrijk om te bewegen en buiten te zijn.

Ook zijn er buiten voldoende rollende materialen, zoals skelters en fietsen. Kinderen mogen ook best materiaal van binnen naar buiten meenemen, zolang er maar goede afspraken over gemaakt worden en het speelgoed buiten niet beschadigd of stuk gaat. Buiten knutselen is bijvoorbeeld erg leuk. En het is ook leuk om de dinosaurussen of boerderijdieren mee naar buiten te nemen en er mee in het gras te spelen. Dit kan zolang alles weer mee naar binnen gaat en schoon terug gelegd wordt.

5.2 Ontwikkelen door spel

In de ontwikkeling van kinderen neemt het spel een essentiële plaats in. Het kan gezien worden als het dagelijks brood voor kinderen. In spel kunnen kinderen hun creativiteit kwijt en leren kinderen wie ze zijn. In spel kunnen kinderen experimenteren met wat ze in de werkelijkheid hebben leren kennen. Kinderen leren ook in sociaal opzicht van samenspelen: rekening houden met elkaar, beurten geven en verdelen. Van groot belang hierin is hoe we kinderen de mogelijkheid bieden te gaan spelen en te begeleiden in hun spel.

Kinderen begeleiden in hun spel, zonder ze te storen, doen we door de 11 interactiestrategieën toe te passen.

1. Doe op ooghoogte met de kinderen mee.
2. Observeer: verzamel informatie, voel in en luister naar de kinderen.
3. Volg het voorbeeld van de kinderen en doe om beurten iets.
4. Maak opmerkingen om een gesprek te beginnen.
5. Benoem en beschrijf wat de kinderen doen.
6. Laat blijken dat je geïnteresseerd bent in wat de kinderen zeggen.
7. Moedig de kinderen aan om door te gaan en ondersteun het gesprek.
8. Stel niet te veel vragen.
9. Bied kinderen ondersteuning en contactmogelijkheden.
10. Speel mee met de kinderen.
11. Moedig kinderen aan zelf problemen op te lossen.

5.3 Samenvoegen van BSO & KDV -groepen

Samenvoegen: Op sommige momenten op de dag worden de groepen samengevoegd. Het samenvoegen gebeurt op vaste momenten en op vaste groepen. Wij voegen samen om het vier ogen principe te waarborgen maar vooral ook voor de kinderen. Het is natuurlijk niet leuk om als enigste kindje op de groep te zijn, het samenvoegen zorgt ervoor dat er altijd een andere kind is waar mee gespeeld kan worden.

Vanwege het verschil in leeftijden kunnen alleen de peuters en BSO kinderen aan het eind van de dag worden samengevoegd. Dit kan gebeuren vanaf 17.30 u. De leidsters geven een mondelinge overdracht en daarnaast kunnen de bijzonderheden worden gelezen in het digitaal dagboek van het kind.

5.4 De sfeer in de groep

Er heerst een ontspannen open sfeer in de groep. Dit doen wij door:

- ❖ Niet te schreeuwen of te roepen door de groep, maar de kinderen zoveel mogelijk individueel te benaderen. Ook bij het corrigeren van ongewenst gedrag. We stoppen ongewenst gedrag dan ook door het kind te benaderen op een duidelijke maar vriendelijke toon.
- ❖ We proberen contactinitiatieven te herkennen en hierop te reageren (interactie). We reageren op lichaamstaal, verbale signalen en oogcontact van het kind. We geven aan dat we het contact herkennen, ook al zijn we ergens mee bezig: “Ja, wat goed van je. Ik kom zo bij je als ik klaar ben met
- ❖ Van groot belang is niet alleen wat we zeggen maar ook hoe we het zeggen (prettige conversatietoon).
- ❖ We volgen het spel van het kind en storen ze zo weinig mogelijk. Kijk naar de kinderen zonder te praten, het kind voelt dan je aanwezigheid en betrokkenheid. Als er toch iets gezegd wordt praten we over de activiteiten waarop de aandacht van het kind gericht is. We spelen mee in de fantasiewereld van het kind en laten ons daarbij leiden door de structuur die door het kind geschapen is. We corrigeren een kind niet in zijn spel tenzij het daar zelf om vraagt.
- ❖ We hebben begrip als iets niet lukt en laten kinderen de ruimte om hun teleurstelling of verdriet te ervaren. We delen in het plezier en succes.
- ❖ We zorgen voor adequate inrichting en het aanbieden van spelmaterialen.

Als kinderen binnen hun draai niet kunnen vinden of hun energie niet goed kwijt kunnen gaan we activiteiten buiten doen.

5.4 Gebruik van radio, televisie, computer en tablet

Bij Kindercentrum De Bloeiboei, is het gebruik van radio, televisie en tablet toegestaan. De pedagogisch medewerkers werken dagelijks met de tablet om via de ouderapp de bijzonderheden van de kinderen te noteren.

Ook is het toegestaan om de tablet/ televisie op de groep te gebruiken voor educatieve doeleinden.

Het is voor de kinderen niet toegestaan om telefoons of andere apparatuur te gebruiken gedurende dag bij BSO de bloeiboei. Uitzonderingen daar gelaten.

5.5 Hechting en vertrouwen

Niet alleen voor jonge kinderen is veilige hechting aan een beperkt aantal personen een noodzakelijke basis voor hun persoonlijkheidsontwikkeling. Daarom besteden we ook bij de BSO aandacht aan de 9 contactprincipes. Als kinderen in de eerste periode van hun leven een goede band opbouwen met hun ouders en andere familieleden en met enkele pedagogisch medewerkers in een kinderdagverblijf, dan wordt daarmee een goede basis gelegd voor de relaties die zij later aangaan. Daarnaast geeft een goede band een gevoel van veiligheid en vanuit die veiligheid kunnen zij vervolgens op zoek gaan naar nieuwe ontdekkingen en avonturen. Dit komt ten goede aan hun ontwikkeling. Het ontstaan van een veilige gehechtheid tussen een pedagogisch medewerker en een kind hangt af van de mate waarin de pedagogisch medewerker sensitief en responsief reageert naar het kind. Het goed invoelen/herkennen van signalen van kinderen (sensitiviteit) en hierop goed inspelen (responsiviteit) zorgt voor vertrouwen bij kinderen. Sensitief en responsief zijn kan door middel van een warme betrokkenheid en aandachtige omgang tussen pedagogisch medewerker en kind.

De 9 contactprincipes:

Het sensitief en responsief zijn doen we door de 9 contactprincipes toe te passen:

1) Contactinitiatieven herkennen.

Herkennen en “lezen” van de lichaamstaal van het kind (stralen, praten, huilen, kijken).

2) Toe wending / aankijken .

a. Oogcontact maken, terugkijken, bevestigen, ja-knikken, ja-zeggen, meedoen, instemmend benoemen.

b. Aanhouden van een prettige stem, rustig stemritme, bepaalde toonhoogte.

3) Ontvangen / spiegelen van initiatieven en aansluiten bij initiatieven van het kind

a Herkenning van het contactinitiatief wordt teruggegeven in woord en/of lichaamstaal.

b. Nagaan of je het kind begrepen hebt. Kom eventueel met een nieuw idee, verdieping of een positieve ombuiging.

4) Beurten geven en beurten verdelen .

Het opbouwen van een positieve reeks beurten.

5) Afstemmen op de ontwikkeling van het kind.

Kennis hebben over de sociale, emotionele en cognitieve ontwikkeling van het kind en je en je contact hierop aanpassen.

6) Positief leidinggeven.

Zonder dingen uit handen te nemen of ongevraagd hulp te bieden. Bied eventueel structuur, zorg voor evenwicht en bied rust. Probeer de sfeer positief te houden, door bij te sturen en eventueel om te buigen. Biedt begeleiding bij conflicten. Maak contact onderling mogelijk.

7) Instemmend benoemen.

Op een prettige manier sociaal attent zijn, voordoen. Op een prettige manier vertellen wat het kind doet, volgen wat het kind doet. Spiegelen van woorden en klanken van het jonge kind. Vertel wat jezelf doet of gaat doen (bijvoorbeeld bij verzorgingsmomenten)

8) Positief labelen .

Goede bedoelingen die niet overkomen, positief benoemen. Bijvoorbeeld een kindje wil een ander kindje helpen met het maken van een puzzel, maar neemt de puzzel over, waardoor het andere kindje beteuterd toekijkt. Je kunt dan zeggen: “B, volgens mij wil je A helpen, klopt dat? Maar nu kan A de puzzel niet meer maken. Misschien kan jij aanwijzen waar het blokje moet.

9) Waarderen/ sociaal attent zijn.

Expliciet laten merken wat je prettig vindt. Dit kan door een complimentje (wat heb je daar je best op gedaan) en even wat extra aandacht

5.6 Wenprocedure

Voor het eerst naar de BSO is een grote verandering, zeker als een kind 4 jaar is geworden. Een goede wenperiode is belangrijk voor de emotionele veiligheid van een kind. Om het wennen zo gemakkelijk mogelijk te maken laten we een kind in stapjes wennen. De ouders en het kind worden vóór de startdatum uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek met de pedagogisch medewerkers.

De ouders krijgen informatie over de werkwijze in de groep en geven informatie over de gewoontes van het kind. Ongeveer twee weken voor de startdatum komt het kind voor de tweede keer voor ongeveer twee uur.

De wenperiode is bedoeld om de overgang soepel te laten verlopen. Door eerst een aantal uren te wennen, raakt het kind vertrouwd met de nieuwe omgeving, de pedagogisch medewerkers en de andere kinderen. Voor de medewerkers is het prettig om alvast ervaring op te doen met het kind, voordat het een hele dag of dagdeel komt. Ook wordt er in de wenperiode het kind vooraf aan de startdatum door ons opgehaald van school.

5.7 Mentorschap

Elk kind heeft een mentor. Tijdens het intakegesprek wordt aan de ouders verteld wie de mentor is. Bij voorkeur doet de mentor dit intakegesprek ook zelf. Ouders kunnen ten allen tijde nakijken wie hun mentor is via de ouderloginpagina op de website. Wanneer er een mentor vervangen moet worden, wordt dit schriftelijk aan ouders kenbaar gemaakt. De mentor zorgt er voor dat belangrijke informatie over het kind of het gezin gedeeld wordt in het team. De mentor doet de oudergesprekken en de overdracht naar een volgende groep. Wie de mentor is kan door de ouders/verzorgers gezien worden via de Bitcare app.

5.8 Observatiesysteem

Als een kind zich goed voelt is het vrolijk, zorgeloos, onderzoekend, ontdekkend en nieuwsgierig. Hierdoor ontwikkelt het kind zich, het voelt zich fijn, veilig en vertrouwd en gaat op ontdekking. Het is aan de deskundigheid van de pedagogisch medewerkers om, wanneer een kind zich niet lekker voelt (dus een verstoring van dit welbevinden), dit te onderkennen. Dit gebeurt in nauw overleg met de ouders. De pedagogisch medewerker wordt hierin ondersteund door trainingen en de regelmatige werkbegeleiding.

Natuurlijk begeleiden en volgen we de ontwikkeling en het welbevinden van een kind. Er wordt op gelet dat ieder kind dat aanwezig is iedere dag “echt gezien” (dus bewust gevolgd) wordt. We volgen de kinderen door schriftelijke observaties in het digitale schriftje van het kind zelf en de (dagelijkse) gesprekken met ouders. Mochten we zien dat een kind specifieke behoeftes heeft zullen wij daar met de ouders over in gesprek gaan. Daarnaast is er ook een protocol opvallend gedrag wat ingevuld wordt als er opvallend gedrag is. Hierin wordt ook benoemd wat de procedure is als er extra zorg nodig is en hoe een kind eventueel kan worden doorverwezen

Als organisatie hebben wij de rol ouders daarin te adviseren en te ondersteunen. De keuze in de te nemen stappen is aan de ouders zelf.

Als een kind binnen de Bloeboei zelf overgaat naar een andere groep, peutergroep of BSO, dan wordt er gebruik gemaakt van een intern overdrachtsformulier.

Als het kind naar een andere BSO gaat zorgt de ouder zelf voor de overdracht.

5.9 Onacceptabel gedrag

Onacceptabel gedrag is niet een teken van slechtheid van een kind maar een hulpvraag. Er kan sprake zijn van een behoefte die vervuld moet worden, van gebrek aan informatie, van opgekropte pijnlijke gevoelens. Als kinderen dat in welke vorm dan ook laten zien, is het goed dit te interpreteren als: het gaat niet goed (welbevinden is verstoord); wat vraagt het kind van mij. Hierbij dienen uiteraard de ouders betrokken te worden.

Correctie van onacceptabel gedrag moet op een accepterende wijze te gebeuren. Het gedrag wordt bijgestuurd terwijl het kind geaccepteerd blijft.

De volgende handelingen kenmerken deze benaderingswijze:

- Stop gedrag op een heldere en duidelijke manier
- Zeg kort wat je wilt: "ik wil dat je stopt met slaan".
- Hand (bijv. met slaan) tegenhouden
- Geen negatieve emotie tonen (niet boosheid of verdriet laten zien, maar neutraal blijven)
- Gevoel laten ontladen en dit aanmoedigen
- Toon respect (geen kleinerende opmerkingen)
- Houd een vriendelijke toon
- Gebruik weinig woorden
- Blijf bij de ik-boodschap

De kern van bovengenoemde aanpak is: - Geef de grens aan (dit mag niet) - Toon respect - Bied hulp. Er wordt geen gebruik gemaakt van straf en kinderen worden niet in een aparte ruimte gezet om 'af te koelen' of 'na te denken'. Wanneer het kind, doordat het bijvoorbeeld boos is, storend voor andere kinderen is op de plek waar het speelde, neemt de pedagogisch medewerker het kind even mee naar een andere plek en gaat samen met het kind iets anders doen. In dit geval wordt naar het kind benoemd dat het op dit moment niet lukt om op die plek te blijven spelen en dat de pedagogisch medewerker het kind helpt om even iets anders te kiezen om te spelen.

Eventueel kan het kind ook uitgenodigd worden om de pedagogisch medewerker te helpen met een taakje (bijvoorbeeld de tafel dekken).

Als het kind het fijn vindt om nog even alleen ergens te spelen (nadat de pedagogisch medewerker het spel heeft helpen opstarten) dan kan dit. Het 'alleen zijn' moet niet als straf worden ervaren door het kind en de pedagogisch medewerker moet wel in de buurt blijven en zo nu en dan even bij het kind gaan kijken.

We geven het kind de ruimte om zijn/haar emoties te tonen en nog over te praten als het daar behoefte aan heeft.

Op het moment dat het ongewenst gedrag betrekking heeft op andere kinderen, leren wij de kinderen op enige vorm van excuses aan te bieden voor hetgeen wat het kind heeft gedaan. Deze vorm mag het kind zelf kiezen, dit kan o.a. door mondeling "sorry" te zeggen, het geven van een high five/boks, of een knuffel.

5.10 Uitstapjes

Wanneer er een uitstapje met de kinderen gemaakt wordt, worden van tevoren de ouders ingelicht. De toestemming voor uitjes wordt tijdens de intake besproken. Ouders worden ook gevraagd om een eigen kinderzitje achter te laten, zodat de kinderen veilig vervoerd kunnen worden. Bij het vervoer van kinderen houden we ons aan de wettelijke richtlijnen (zie vervoer-protocol). Bij een uitstapje wordt er voor extra begeleiding gezorgd. De grote uitjes die buiten almere zijn worden gedaan met onze BSO auto's. De uitjes binnen almere worden als het kind aantal het toelaat gedaan met de BSO-bus.

De beroepskracht-kind ratio wordt minimaal aangehouden, maar daarnaast gaat er extra begeleiding mee. Dit kan een stagiaire, vrijwilligster of pedagogisch medewerker zijn.

De groepen gaan minimaal 1 x per jaar op een uitje naar bijvoorbeeld een playground of de dierentuin. Als we op uitje gaan gaat er een tas mee, die altijd gevuld is met reserve kleding, ehbo tasje. Daarnaast is het verplicht dat de kinderen hesjes met het logo van Kindercentrum De Bloeiboei dragen. Voorkeur gaat uit dat de pedagogisch medewerkers op uitjes werkkleding dragen.

5.11 Stamgroep verlaten

Wij vinden het belangrijk om veel buiten te zijn met de kinderen. Dit stimuleert de kinderen op zoek te gaan naar nieuwe uitdagingen en zijn/haar grenzen te verleggen. Hierbij volgen wij de aard van het individuele kind. We geven letterlijk ruimte aan kinderen door de fysieke ruimte te vergroten en figuurlijk de ruimte om hun eigen ontwikkeling te volgen.

Een greep uit de activiteitsoorten die de kinderen ook buiten kunnen doen:

- Beeldend
- Creatief denken
- Houtbewerking
- Knutselen
- Muziek, zang en dans
- Ontspannend
- Spelvorm
- Sport
- Toneel en drama

De kinderen gaan altijd naar buiten onder begeleiding van minimaal één pedagogisch medewerker. Of er meer pedagogisch medewerkers mee gaan hangt af van het aantal kinderen wat buiten gaat spelen/aanwezig is en hoe zich dit verhoudt met de BKR.

6. Verzorging

6.1 Zieke kinderen

6.2.1 Gezondheid en welbevinden

Bij de bloeiboel staat het kind centraal. Mocht een kind ziek zijn of worden dan vinden we het belangrijk dat er goed naar het kind gekeken wordt. We kijken vooral naar of het kind zich nog wel prettig voelt in de groep. En of de pedagogisch medewerkers voldoende aandacht en verzorging kunnen bieden aan het kind.

6.2.2 Koorts

Wanneer een kind 's morgens koorts of verhoging heeft is het wellicht beter om het thuis te houden. Vaak worden kinderen in de loop van de dag zieker en is de drukte van de andere kinderen ze teveel waardoor ze alsnog opgehaald moeten worden.

Wanneer een kind op de groep koortsverschijnselen heeft (hangerig, oplopende temperatuur, rode wangen etc.) en-/of een temperatuur heeft van 38 °C, wordt er altijd contact opgenomen met de ouders.

Er wordt overlegd tussen de pedagogisch medewerker en de ouder wat het beste is voor het kind en wat in de gegeven situatie mogelijk is.

Hierbij wordt gekeken naar:

- De mate waarin het kind ziek is/ koorts heeft.
- De ruimte die De bloeiboel op dat moment biedt om het kind tijdelijk extra zorg en aandacht te geven.
- De mogelijkheid die ouders (of een ander vertrouwd persoon) hebben om het kind snel op te halen.

Wanneer een kind op de groep koorts krijgt, en de koorts wordt/is meer dan 38 °C, dan dient het kind opgehaald te worden. Als ouders bellen met de vraag of hun kind mag komen is de stelregel in geval van koorts: 38 C koorts = ophalen/thuis houden

6.2.3 Medicijngebruik

Wanneer ouder(s) willen dat wij het kind medicijnen toedienen moeten de ouder(s) een medicatieformulier invullen en ondertekenen. Dit geldt ook voor homeopathische/antroposofische geneesmiddelen en zelfzorgmiddelen. Op het medicijn moet duidelijk staan:

- de naam van het kind
- de gebruiksaanwijzing
- de houdbaarheidsdatum

De ingevulde formulieren zal worden bewaard in het digitaal dossier van het kind.

6.4 Bijzondere kinderziektes

Wij volgen de landelijke RIVM richtlijnen t.a.v. kinderziektes zoals waterpokken, krentenbaard, etc.

Op de tablet van de groep staat de Kiddi app, deze kunnen de pedagogisch medewerkers raadplegen om na te gaan hoe ze moeten handelen bij de verschillende ziektebeelden.

6.5 GGD

Bij constatering van een besmettelijke ziekte zullen alle ouders op de hoogte gesteld worden van mogelijk besmettingsgevaar, via de overdracht en middels een brief op de deur van de groep. Bij ziekten als rode hond, bof, mazelen en waterpokken zullen extra maatregelen worden getroffen in verband met de mogelijke gevolgen van blootstelling tijdens zwangerschap.

Ook is het kinderdagverblijf verplicht dergelijke ziektegevallen te melden bij de GGD.

7. Voeding

Kindercentrum de Bloeiboei vindt gezonde voeding belangrijk omdat het een goede en gezonde basis is. De kinderen kunnen zich dan optimaal ontwikkelen. Ook bevatten het bouwstoffen waardoor het kind goed kan groeien. Als je goede voeding geeft aan het kind heeft het meer energie en een goede weerstand waardoor het minder snel ziek wordt.

- Het voedingsbeleid van de Bloeiboei heeft als doel om: kinderen te stimuleren in het ontwikkelen van gezond gedrag
- kinderen te ondersteunen in een goede gezondheid en gezond gewicht
- medewerkers te ondersteunen in het professioneel handelen en het vervullen van hun voorbeeldrol

Dit beleid is van toepassing op alle kinderen en medewerkers van de Bloeiboei. Naast goede voeding vindt de Bloeiboei bewegen ook erg belangrijk.

7.1 De uitgangspunten

Het gezonde voorbeeld geven

Kinderen ontwikkelen in de eerste levensjaren een voedingspatroon. Het voorbeeld van de volwassene speelt hierin een belangrijke rol. Medewerkers hebben daarin, naast de ouders/verzorgers, een grote verantwoordelijkheid.

Bij het aanleren van manieren geldt: goed voorbeeld doet goed volgen. Pedagogisch medewerkers letten op hun eigen gedrag als zij aan tafel zitten met de kinderen.

Algemene manieren zijn: rechtop zitten aan tafel, kauwen met de mond dicht, niet boeren, niet proppen.

Eten met mes en vork is op de dagopvang niet noodzakelijk. Voor jonge kinderen is het belangrijk om hun eten te voelen. Daarnaast is de motoriek bij jonge kinderen nog niet altijd voldoende ontwikkeld om de vork goed vast te houden. Bij oudere kinderen kan het gebruik van mes en vork wel gestimuleerd worden.

Kinderen worden wel gestimuleerd om hun eigen brood te smeren, als ze dit motorisch gezien enigszins kunnen.

Gezonde voeding

Brood en graanproducten

Tussen de middag wordt er bruin brood gegeten, omdat er meer vezels, vitamines en mineralen in zitten dan in witbrood. Bij de thee bieden we volkoren biscuits en theebiscuit aan.

Warm eten

Bij de Bloeiboei wordt er ook een warme maaltijd verzorgd. Dit wordt elke ochtend vers bereid.

Broodbeleg

We kiezen voor hartig beleg zoals boterhamworst, kipfilet, smeerkaas, vegaworst, zuivelspread en biologische pindakaas. Als zoet broodbeleg geven we appelstroop, jam, honing (niet voor kinderen onder 1 jaar). Ander zoet beleg zoals , gestampte muisjes en vruchtenhagel wordt ook gegeven, maar met mate en afgewisseld (1 soort per keer er bij). Het zoete beleg wordt bescheiden gesmeerd. Ook het smeren van smeerkaas en smeerworst wordt beperkt tot 1 x per week en wordt bescheiden gesmeerd.

Fruit/ groentes

Variëren is aan te raden met fruit. We stimuleren kinderen om zoveel mogelijk verschillende soorten fruit te proberen. Naast het fruit bieden we de kinderen ook groente aan, zoals bijvoorbeeld paprika of wortels.

We zorgen ervoor dat het fruit en de groente vers en rijp is. Wassen van fruit is belangrijk.

Bij de inkoop wordt gelet op duurzaamheid. Fruit wordt gekocht als het in het seizoen is en zoveel mogelijk uit Nederland.

Melk

Er wordt maximaal 2 bekertjes melk gegeven

Drinken

Thee of (fruit) water, limonade.

Speciale voeding:

Als een kind speciale voeding nodig heeft (op basis van een medisch advies of het advies van een diëtiste), dan kunnen ouders dit meegeven naar de opvang. De pedagogisch medewerkers zorgen ervoor dat het kind krijgt wat het nodig heeft. Dit geldt ook voor medewerkers, als zij op basis van medisch advies of op advies van een diëtiste andere voeding moeten nemen, dan brengen ze dit zelf mee.

Voedselveiligheid

Iedere organisatie die zich bezighoudt met het bereiden of aanbieden van etenswaren en dranken, moet zich houden aan de wettelijke bepalingen die daarvoor gelden en die zijn vastgelegd in de Warenwet.

Er zijn richtlijnen opgesteld waarmee de voedselveiligheid in de dagelijkse praktijk kan worden gewaarborgd, waaronder de HACCP-richtlijnen. De Voedsel en Waren Autoriteit is de instantie die namens de overheid controleert of voedsel veilig wordt bereid en aangeboden. De GGD controleert dit namens de gemeente. De maatregelen betreft voedselveiligheid zijn ook beschreven in het beleidsplan veiligheid en gezondheid.

Tijdsduur van de maaltijd

Voor een maaltijd of eet-/drinkmoment wordt op de Bloeiboei maximaal 30 minuten uitgetrokken, waarbij 20 minuten de voorkeur heeft. Deze tijd is voldoende om verzadigd te raken en lang (genoeg) voor kinderen om stil te blijven zitten. Aansluitend zou er een activiteit aan tafel gedaan kunnen worden, waardoor het eet-/drinkmoment maximaal een half uur duurt. Dit is ter beoordeling aan de pedagogisch medewerkers. Als kinderen mogen helpen bij het afruimen, leren zij dat het eet-

/drinkmoment is afgelopen en met een nieuw spel of activiteit kan worden begonnen. Wanneer een kind moeite heeft met eten en langer tijd nodig heeft, mag dit kind samen met één van de pedagogisch medewerkers, natuurlijk nog aan tafel blijven, zodat de medewerker het kind individueel kan ondersteunen.

De maag doet er ongeveer 20 minuten over om in te schatten of er voldoende is gegeten. Bij sneller eten, ontstaat er geen verzadigd gevoel, ook als er al voldoende is gegeten. Rustig eten lukt beter als de kinderen zelf fruit mogen schillen of snijden, zelf hun boterham mogen smeren en beleggen. De pedagogisch medewerkers stimuleren dit. Wanneer kinderen mogen doen wat ze zelf al kunnen of wat ze anderen zien doen, wordt hun zelfstandigheid bevorderd en krijgen ze een positief zelfbeeld: "Kijk eens wat ik al kan!" Goed kauwen helpt ook om rustig te eten en zorgt er bovendien voor dat de voedingsstoffen beter verteerd worden.

Vaste eetmomenten

De Bloeiboel gaat er vanuit dat kinderen thuis hebben ontbeten.

Een goed ontbijt is de beste manier om je dag mee te beginnen. Ontbijten geeft je energie om goed van start te gaan, het helpt de darmen op gang en zorgt ervoor dat je later op de dag minder snel naar tussendoortjes grijpt. Voor kinderen is het natuurlijk extra belangrijk, ze kunnen zich beter concentreren en spelen. Als je samen met de kinderen ontbijt begin je de dag ontspannen en bovendien ziet je kind dat jij deze eerste maaltijd serieus neemt. Het beste kun je kiezen voor vezelrijke producten zoals boterhammen, muesli en fruit.

Sfeer aan tafel

Het is belangrijk dat de maaltijd in een ontspannen en gezellige sfeer verloopt. Door aan tafel te eten, leert het kind dat er vaste eet-/drinkmomenten zijn en er op andere tijden niet gegeten hoeft te worden.

Het is goed kinderen al op jonge leeftijd te laten wennen aan verschillende smaken. Kinderen die al op jonge leeftijd gewend zijn geraakt aan verschillende smaken, lusten over het algemeen meer naarmate ze ouder worden. Gevarieerd eten is nodig om alle benodigde voedingsstoffen binnen te krijgen en zo je lichaam gezond te houden. Met enthousiasme verschillende smaken blijven aanbieden, helpt het kind om dit te leren. Wetende dat: een kind vaak wel 10 tot 15 keer iets geproefd moet hebben, voordat hij het lust.

De pedagogisch medewerkers eten het zelfde tijdens de eetmomenten als de kinderen. Andere voeding dat op basis van medisch advies gegeten wordt, mag aan tafel gegeten worden.

Als de pedagogisch medewerker er zelf voor kiest om wat anders te eten, kan dit in de pauze genuttigd worden.

Verjaardagen, feestelijke gebeurtenissen en feestdagen

Het vieren van feesten en feestelijke gebeurtenissen doen we met aandacht en veel enthousiasme. Soms wordt tijdens de feestelijke gebeurtenis iets lekkers getrakteerd. We houden de traktaties klein en deze geven we ter vervanging van een ander eetmoment.

Kinderen mogen ook een kleine traktatie meenemen als ze jarig zijn. De voorkeur gaat uit naar gezonde traktaties, maar voor verjaardagen en andere feestdagen maken wij bij de Bloeiboel graag een uitzondering.

8. Wet kinderopvang

8.1 Aanwezigheid medewerkers en 3-uurs regeling

Wettelijk is bepaald dat kinderopvangorganisaties per groep 3 uur per dag mogen afwijken van de 'Beroepskracht-kind-ratio' (BKR), de zogenaamde 3-uurs regeling.

In vakanties kan het voorkomen dat we ook op de BSO te maken hebben met deze regeling.

We zetten de 3-uursregeling in tussen 08:00 en 8.30, tussen 17 en 18 en tussen ongeveer tussen 13 en 14 uur. Tussen 13 en 14 uur nemen de pedagogisch medewerkers om de beurt een half uur pauze. Deze tijden kunnen iets afwijken als de groep het nog niet toelaat dat een pedagogisch medewerker pauze gaat nemen.

Tijdens schoolweken wijken we niet meer dan een half uur af van de BKR.

De eerste pedagogisch medewerker gaat om 17 uur of om 17.30 weg. Dit hangt af van de hoeveelheid kinderen die ingepland zijn en hoe laat de kinderen naar huis gaan.

8.2 Vier ogen principe

Kindercentrum de Bloeiboel hecht veel waarde aan vertrouwen en veiligheid. U vertrouwt immers uw dierbaarste bezit aan ons toe. Daarom is het streven om altijd met twee of meerdere personen aanwezig te zijn in het pand. Soms zijn er situaties waarin dit niet mogelijk is tijdens bijvoorbeeld vakantieperiodes of tijdens het openen. Waarop live meegekeken kan worden. Het vier-ogen-principe betekent dat er altijd een andere volwassene met een pedagogisch medewerker moet kunnen meekijken of meeluisteren. Het vier-ogen-principe wordt als volgt vormgegeven. Er wordt getracht altijd met minstens twee volwassenen te openen en sluiten. Dit kan één pedagogisch medewerker zijn en bijvoorbeeld de leidinggevende, houder, stagiaire of huishoudelijke hulp. Wanneer de stamgroepen alle naar hun eigen groep gaan of tijdens pauzetijd kan het voorkomen dat de pedagogisch medewerker alleen is op de groep. Op dit moment kunnen de pedagogisch medewerker visueel contact houden door de ramen en deuren tussen de groepen. Het vier-ogenprincipe in de slaapkamer wordt gewaarborgd doormiddel van de babyfoons met camera's die zich in de kamers bevinden. Op deze manier is er altijd zicht en kan men horen wat er in de slaapkamer gebeurt. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van het raam in deur van de slaapkamers. Ook zorgt de Bloeiboel voor transparantie door de ramen doorzichtig te houden, zowel vanaf buiten als vanaf binnen.

Bijlage 1. Stageprocedure BSO

Omschrijving stappen	Datum uitgevoerd	Akkoord medewerker
<i>Oriëntatiefase (1-2) weken:</i>		
<i>De stagiaire is aanwezig vanaf het moment dat de medewerkers starten/komst van de kinderen en tot de ophaaltijd van de kinderen. Ze richt zich op de kinderen en het vertrouwd raken op de locatie/groep en met het dagritme.</i>		
* rondleiding gebouw/groepen		
* Gelezen: informatieboekje voor ouders		
* Uitleg gekregen over dagtaken en dagritme		
* Uitleg gekregen over schoonmaaktaken		
* Gelezen: huisregels		
* Uitleg gekregen over klaarzetten spullen eetmomenten		
* telefoonnummers gekregen, uitleg wie bellen bij ziekte		
<i>Eerste periode:</i>		
<i>De stagiaire is nu ook aanwezig tijdens het haalmoment. Ze stelt zich aan de ouders voor. Ze brengt verdieping in het contact met de kinderen. Ze doet mee in de huishoudelijke taken. Afhankelijk van de leerdoelen en kennis en ervaring van de stagiaire worden bepaalde taken sneller of minder snel geïntroduceerd. Dit is ter beoordeling van de stagebegeleider.</i>		
* Gelezen pedagogisch werkplan		
* Gelezen noodplan		
* Zet zelfstandig spullen klaar voor eetmomenten		
* Helpt jong kind op de wc onder begeleiding		
* Helpt jong kind op de wc, zelfstandig		
* Begeleidt een kind individueel tijdens spel		
* Begeleidt een klein groepje kinderen tijdens samenspel		
* Gaat met een Pm'er mee kinderen van school halen		
* Begeleidt kinderen in een conflictsituatie, onder begeleiding		

<i>Tweede periode</i>		
* Uitleg gekregen over schrijven digitaal schriftje		
* Schrijft een proefstukje in een mapje		
* Schrijft een stukje in het mapje en laat dit lezen		
* Mag zelfstandig in mapjes schrijven per:		
* Bedenkt een activiteit (klein groepje) en voert die uit.		
* Bedenkt een groepsactiviteit en voert die uit		
* Bewaakt dat alle kinderen voldoende individuele aandacht krijgen		
* Begeleidt kinderen in een conflictsituatie, zelfstandig		
* Leest de overige beleidsdocumenten en protocollen		
* Vult een observatieformulier in, onder begeleiding		
* Is aanwezig bij een teamvergadering		
* Doet samen met een PM'er een oudergesprek		

Bijlage 2 Protocol Opvallend gedrag

Er zijn verschillende vormen van opvallend gedrag mogelijk:

Gedragsproblemen

Bepaalde gedragsuitingen zoals agressie, angst en drift zijn bij sommige kinderen vaker dan normaal aanwezig. Soms gaat dit gepaard met problemen in het leggen van contacten met andere kinderen en volwassenen. Dergelijk gedrag leidt meestal tot problemen bij het kind zelf en in de relatie die het kind met de omgeving heeft. Ook is het mogelijk dat een kind juist heel teruggetrokken is, nauwelijks opvalt in de groep en moeilijk contact maakt met de andere kinderen en de pedagogisch medewerkers. Als bovenstaande veelvuldig voorkomt, spreken we van opvallend gedrag.

Ontwikkelingsproblemen

Ieder kind ontwikkelt zich in zijn eigen tempo. Het ene kind ontwikkelt zich in een bepaalde periode op een specifiek ontwikkelingsgebied meer dan de ander.

De één kan bijvoorbeeld sneller lopen, de ander sneller praten. Op een bepaalde leeftijd hebben de meeste kinderen een aantal vaardigheden ontwikkeld. Aan de hand daarvan is een gemiddelde vastgesteld. Er zijn kinderen die boven het gemiddelde zitten, andere zitten er net onder.

Wanneer een kind zich merkbaar langzamer ontwikkelt dan voor zijn leeftijd gebruikelijk is, kan het zijn dat er een probleem is met zijn ontwikkeling.

Aangeboren beperking

Er kan ook sprake zijn van een aangeboren beperking. Denk bv. aan: contactstoornissen, een lichamelijke beperking of een afwijking aan het gehoor of gezichtsvermogen. Een kind kan daardoor ook opvallend gedrag vertonen.

Welke stappen dien je te nemen wanneer je opvallend gedrag bij een kind signaleert?

Signaleren

Signaleren betekent dat je opmerkzaam bent op iets dat opvalt bij kinderen. Je vraagt je af of het iets is om je zorgen over te maken. Het is belangrijk dat je niet te lang blijft rondlopen met vragen en twijfels. Als problemen tijdig herkend worden, is de kans op verergering kleiner. Door in een vroeg stadium signalen te herkennen als een stoornis of risico voor de ontwikkeling, kunnen pedagogisch medewerkers een bijdrage leveren aan vroegtijdige onderkenning. Als er gegronde redenen zijn om te vermoeden dat er sprake is van kindermishandeling en/of verwaarlozing treedt onmiddellijk het protocol kindermishandeling in werking.

Als pedagogisch medewerker dien je je zorgen en twijfels zo snel mogelijk te delen met je naaste collega('s) en betreffende leidinggevende.

Verhelderen

Om te besluiten of er iets gedaan moet worden, is het belangrijk om eerst meer duidelijkheid te krijgen over het signaal. Dit doe je door het kind eerst te observeren. Hiervoor gebruik je in dit geval het observatieformulier 'signaleren van mogelijke ontwikkelingsproblemen'.

Dit evalueer je met je naaste collega en betreffende leidinggevende. Na het invullen en intern bespreken van het observatieformulier, moet er een afweging worden gemaakt, of het probleem daadwerkelijk zorgwekkend is en welke stappen er te nemen zijn. Vanaf het moment dat er stappen genomen worden is er sprake van dossiervorming. Dit dossier wordt opgeborgen in een afgesloten kast op het kantoor.

Vervolg stappen

Gesprek ouders

Het probleem hoeft nog niet helder te zijn als ouders er in worden betrokken. Juist in een zo vroeg mogelijk stadium is het goed de zorgen die er rondom een kind zijn met hen te delen. De mentor maakt daartoe binnen twee weken een afspraak met de ouders. Indien nodig kan de leidinggevende hierbij aanwezig zijn. De wijze waarop het probleem bespreekbaar wordt is van essentieel belang.

Een dergelijk gesprek moet gevoerd worden in de sfeer van 'ik maak me zorgen', ik zag dat.....teruggetrokken is of dat.....erg veel conflicten heeft, etc.

Belangrijk punt hierbij is om aan de ouders te vragen of zij dezelfde ervaring hebben. Op deze manier bied je ouders een handreiking om erover te praten en wordt er een ingang gezocht om het probleem bespreekbaar te maken, zonder dat de ouders zich gelijk veroordeeld hoeven te voelen

Samenvattend moeten in een gesprek met de ouders de volgende punten naar voren komen:

- De ouders wordt verteld wat is opgevallen. Zorg voor feitelijke informatie.
- Er wordt aan de ouders gevraagd of zij dit ook opgemerkt hebben.
- De pedagogisch medewerker geeft aan welke zorgen zij en het team hebben.
- Er wordt aan de ouders gevraagd of zij die zorg delen.
- Er wordt gevraagd hoe ouders in dat geval met het bepaalde gedrag omgaan.

Als ouders zich herkennen in het opvallende gedrag, kun je samen met ouders een plan van aanpak maken. Hierin wordt beschreven hoe ouders thuis met dit gedrag om gaan, wat zou eventueel kunnen helpen. En hoe kunnen we op de groep het beste hier mee om gaan, vraag om handvaten. (kijk voor vragen tijdens het oudergesprek ook op het observatieformulier opvallend gedrag)

Je spreekt hierbij met ouders af dat je de komende (maximaal) 4 weken, het kind blijft observeren. Hierna wordt een vervolgspraak met ouders ingepland. De tijd van observeren is afhankelijk van de omvang van het probleem en de frequentie waarop het kind bij Kindercentrum De Bloeiboel is.

In het vervolgggesprek evalueer je hoe het de afgelopen periode is gegaan. Je bespreekt of we op deze manier verder kunnen of dat er nog aanpassingen in het plan van aanpak nodig zijn. Het kan ook zo zijn dat er toch hulp van derden geadviseerd wordt.

Let op! Wij hebben als opvang een adviserende rol, wij hoeven de eventuele problematiek niet op te lossen en kunnen/ mogen geen diagnoses stellen. Hiervoor adviseren wij ouders om hulp van derden in te schakelen.

Observeren

Observeren is kijken en/of luisteren, waarbij dat wat gezien wordt, geregistreerd wordt. Het verschil met kijken en luisteren in het dagelijkse doen en laten ligt in het feit dat er zoveel mogelijk objectief gekeken wordt. Tijdens het kijken worden er geen conclusies getrokken en oordelen geveld. Het interpreteren van gevoelens, zoals medelijden, boosheid, geamuseerd zijn dienen zoveel mogelijk voorkomen te worden. Ook het registreren moet zo objectief mogelijk gebeuren. Het observeren gebeurt door de mentor.

Plan van aanpak

Het is noodzakelijk het plan van aanpak te bespreken in het team en met de leidinggevende. Ieder lid van het team moet weten wat erin staat en wat er aan de ouders wordt voorgelegd. Het is van belang dat ieder teamlid zich ook aan de afspraken houdt die erin staan, zodat er voor het kind en optimale situatie ontstaat om het gedrag te veranderen. Denk ook om de overdracht naar invallers en stagiaires toe.

Spreek met elkaar de evaluatiemomenten af, waarin er als team wordt gekeken of er verbetering optreedt en of de gemaakte afspraken eventueel aangepast moeten worden. Als er een plan van aanpak is ontwikkeld om een bepaald probleem aan te pakken, maar dit blijkt onvoldoende te werken, dan kan er bij problemen waarop dit van toepassing is besloten worden om over te gaan tot beëindiging van de plaatsing

Bijlage 3 klachtenregeling



Model interne klachtenregeling kinderopvang

Als Kindercentrum De Bloeiboei doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de [Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c](#)

Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, eventueel van het hoofdkantoor, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij Kindercentrum De Bloeiboei een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie; □ de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de [Meldcode kindermishandeling kinderopvang](#) gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Kindercentrum De Bloeiboel dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Kindercentrum De Bloeiboel te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Kindercentrum De Bloeiboel heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kindercentrum De Bloeiboel indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

Klachtenregeling Kindercentrum De Bloeiboel

1. Definities

Organisatie:	Kindercentrum De Bloeiboel
Klacht:	formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder:	de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Kindercentrum De Bloeiboel gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Houder:	degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007 , toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Klager:	de ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker:	de houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
Klachtenfunctionaris:	de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Leidinggevende:	diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket Kinderopvang:	onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

2. Indienen van een interne klacht

2.1 U kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie; de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

2.2 We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met een klachtenfunctionaris hij /zij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

2.3 Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient,

hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

2.4 In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat Een omschrijving van de klacht

2.5 U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris, hij/zij is te bereiken per e-mail

3. Behandeling van de interne klacht

3.1 De klachtenfunctionaris, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. Kindercentrum De Bloeiboei

3.2 Kindercentrum De Bloeiboei zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

3.3 Kindercentrum De Bloeiboei houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

3.5 De klachtenfunctionaris, bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij/zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

3.6 De klager ontvangt van Kindercentrum De Bloeiboei een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven: Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;

- De redenen waarom Kindercentrum De Bloeiboei tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Kindercentrum De Bloeiboei neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

3.7 Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

4. Externe klachtafhandeling

4.1 Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de

[Geschillencommissie Kinderopvang](#). In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure Kindercentrum De Bloeiboei te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Kindercentrum De Bloeiboei heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kindercentrum De Bloeiboei indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Kindercentrum De Bloeiboei heeft ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Kindercentrum De Bloeiboei zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

5.1 Kindercentrum De Bloeiboei maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

Een korte beschrijving van de klachtenregeling;

- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

5.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

5.3 Kindercentrum De Bloeiboei stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

5.4 Kindercentrum De Bloeiboei brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Kindercentrum De Bloeiboei geen verslag op.