Pedagogisch beleidsplan

De Verwondering

BSO gegevens	
Naam BSO	De Verwondering Voorne
LRKP	301339909
Adres, postcode, plaats	Geuzenpark 4, 3237 KN, Vierpolders
Telefoon	0181-201100
Website	www.deverwonderingvoorne.nl
Email	bso@deverwonderingvoorne.nl
Naam schoolbestuur	Stichting BSO De Verwondering Voorne
Aantal leerlingen	Tot 60 leerlingen

Schoolgegevens	
Naam school	De Verwondering Voorne
BRIN nummer	32AU
Adres, postcode, plaats	Geuzenpark 4, 3237 KN, Vierpolders
Telefoon	0181-201100
Website	www.deverwonderingvoorne.nl
Email	info@deverwonderingvoorne.nl
Naam schoolbestuur	Stichting Mares Beheer
Aantal leerlingen	106 leerlingen op 1 februari 2025
Gemiddeld aantal leerlingen per groep	24

Inhoudsopgave

1. Voorwoord 6
2. Inleiding 6
3. Visie en Missie 6
3.1 Onze kernwaarden 7
3.2 Boom van Covey 9
3.3 De Gezonde Basisschool / De gezonde BSO 10
4. De vier opvoedingsdoelen 11
4.1 Veiligheid & geborgenheid 11
4.2 Ontwikkelen van persoonlijke en sociale competenties 12
4.3 Socialisatie door overdracht van waarden en normen 14
4.4 Respect 15
5. Pedagogisch beleid 15
5.1 Pedagogische uitgangspunten 15
5.1.1 De groep 15
5.1.2. Behoeften van kinderen signaleren 16
5.1.3. Grenzen stellen en verantwoordelijkheid geven en nemen 16
5.1.4. Omgang met elkaar en zelfstandigheid 17
5.1.5 Praten en uitleggen 17
5.1.6. Bewustzijn en bewaken van je eigen grenzen 17
5.1.7. Andere culturen 18
5.1.8. Warmte en een gezonde seksuele ontwikkeling 18
5.2 De ontwikkeling van het kind 18
5.2.1. Elk kind een mentor 18
5.2.2. Kindvolgsysteem 19
5.3 Omgaan met zieke kinderen 19
5.4 Signaleren 20
5.5 Scholing personeel 20
6. Algemene informatie 20
6.1 Doelgroep en doelbepaling 20
6.2 Openingstijden 20
6.3 Basisgroepen 21

6.4 Verticale opvang 21
6.5 Het vier-ogen principe 21
6.6 Afwijken van BKR 22
6.7 Achterwachtregeling 22
6.8 Afnemen van extra (incidentele) dagen 23
7. De BSO in de praktijk 23
7.1 Voorschoolse opvang 23
7.2 Dagritme bij een gewone naschoolse dag 23
7.3 Vakantieprogramma 24
7.4 Halen en brengen 24
7.5 Wennen 24
7.6 Voeding / dieet 24
7.7 Inrichting van de ruimte 25
8. Organisatie 26
8.1 Huishoudelijk reglement 26
8.2 Inzet beroepskrachten in opleiding 26
8.3 Pedagogisch beleidsmedewerker / pedagogisch coach 27
9. Ouders en verzorgers 27
9.1 Communicatie 27
9.2 Oudercommissie 28
9.3 Ouderbijeenkomsten 28
9.4 Klachtenprocedure 28
10. Veiligheids- en gezondheidsbeleid 30
10.1 Veiligheidsbeleidsplan en risico-inventarisatie 30
10.2 Kinder-EHBO 30
10.3 Bedrijfshulpverlening 30
10.4 Veiligheid, verzekeringen en aansprakelijkheid 30
10.5 Verbeterde meldcode met afwegingskader 31
10.6 Hygiëne 31
11. Samenwerkende instanties 32
11.1 Gemeente en GGD 32
11.2 Programma Kinderogen en (plaatselijke) buitenschoolse opvangorganisaties 32
11.3 Veilig thuis 32

12. Bijlagen 33
Bijlage 1: Overzicht beleidsplannen, protocollen, relevante documenten en formulieren 33
Bijlage 2: Klachtenregeling BSO 35
Bijlage 3: Interne klachtenregeling klantenformulier 40

1. Voorwoord

Dit is het pedagogisch beleidsplan van BSO De Verwondering Voorne. In dit beleidsplan staat helder omschreven welk pedagogisch handelen in het beleid past en vanuit welke visie dit is ontwikkeld. Het pedagogisch beleidsplan maakt het functioneren van BSO De Verwondering Voorne duidelijker, eerlijker, transparanter en beter toetsbaar.
Voor de leesbaarheid gebruiken we de volgende termen:

- Leidsters: hiermee worden gediplomeerde pedagogisch medewerkers bedoeld
- Medewerkers: hiermee worden ondersteunende collega's, directie en leerkrachten bedoeld
- Ouders: hiermee worden zowel ouders als verzorgers bedoeld

2. Inleiding

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

BSO De Verwondering Voorne streeft naar het bieden van kwalitatief goede opvang. Het vastleggen van de gang van zaken met 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.

3. Visie en Missie

Verwondering is het begin van alle wijsheid. Van nature is ieder kind nieuwsgierig, onderzoekend en leergierig. Deze eigenschappen willen we continu blijven ontwikkelen, zodat kinderen vanuit hun intrinsieke motivatie uitgedaagd worden om te blijven leren en zich te verwonderen. De basis van het onderwijs en de opvang op De Verwondering Voorne is de ontwikkelingspsychologie. Binnen de visie van De Verwondering Voorne willen wij dat kinderen zich kennis en vaardigheden eigen maken die van belang zijn voor de maatschappij zodat zij uit kunnen groeien tot autonome, betrouwbare mensen die integer zijn en verantwoordelijkheid willen nemen voor zichzelf, de mensen en de omgeving om hen heen. Zelf ontdekkend en procesgericht zijn hierbij sleutelwoorden.

Wij kiezen er bewust voor om opvang en onderwijs met elkaar te verbinden. Dit betekent dat de pedagogisch medewerkers, leerkrachten, onderwijsassistenten één team vormen.

Samen zorgen zij voor goed onderwijs en goede opvang. De verbinding komt tot uiting in de volgende aspecten:

- De pedagogisch medewerkers worden ook ingezet binnen de onderwijstijd.
- De thema's die in het onderwijs behandeld worden, worden doorgetrokken naar de opvangtijd.
- De visie op pedagogiek, veiligheid, opvoeding, gezondheid etc. zijn voor onderwijs en opvang hetzelfde.

3.1 Onze kernwaarden

Onze basisschool en BSO kennen een zestal kernwaarden:

- Verwondering
- Het leven leren leven
- Nieuwsgierigheid
- Aandacht
- Plezier
- Eigenaarschap

Verwondering

"Verwondering staat aan het begin van alle wijsheid" (Plato)

De staat van verwondering is een staat van niet-weten. Om naar de wereld te kijken alsof je deze voor het eerst ziet, dien je je tempo te verlagen. Verwonderen is een denkhouding waarbij niets als vanzelfsprekend wordt ervaren. Het is de kinderlijke blik op de wereld waardoor we onbevangen vragen kunnen stellen bij alles wat we zien, horen, voelen en ruiken. Door ons te verwonderen, leren we iets over wie wij zijn in verhouding tot de wereld waarin wij leven. Wanneer we ons overgeven aan verwondering gaan we een avontuur aan waarvan de uitkomst ongewis is. Het moment dat we ons verwonderen, laat ons anders naar ons leven kijken.

Het leven leren leven

Samen leven, spelen, leren en vieren.

Wanneer kinderen zelfbewust in het leven staan, omgaan met diversiteit en bewust zijn van de ander, dan schept dat veiligheid en vertrouwen in zichzelf en in elkaar.

Kinderen zijn een onderdeel van de samenleving. Echter hebben kinderen (en ook volwassenen) hierin nog veel te ontdekken. Vragen als 'Wie ben ik?', 'Wie is de ander?',

‘Wie ben ik ten opzichte van de ander?’, ‘Hoe zorg ik goed voor mijzelf, de ander en de aarde?’ zijn hierbij belangrijke aspecten.

Nieuwsgierigheid

Eén van de belangrijkste gereedschappen die een mens bevat om te leren, is nieuwsgierigheid. Een kind is van nature nieuwsgierig en ontwikkelt zich vanuit deze intrinsieke motivatie. Ieder mens wordt als intrinsiek gemotiveerd wezen geboren. Vanuit zijn nieuwsgierigheid wil een kind oprecht weten wat er speelt. Het wil het bevatten, begrijpen, snappen. Dit maakt dat het kind het geleerde ook nog eens beter onthoudt.

“Ik heb geen bijzondere talenten, ik ben alleen hartstochtelijk nieuwsgierig” (Einstein).

Aandacht

Binnen De Verwondering Voorne is aandacht een belangrijk begrip; dit heeft te maken met wezenlijk contact maken en je verplaatsen in de ander. Een kind echt zien in al zijn facetten en het serieus nemen, is essentieel in de ontwikkeling van ieder kind.

Een betrokken houding waarin het kind altijd centraal staat, is hierin essentieel. Kinderen die betrokkenheid en sociale steun van volwassenen in de omgeving krijgen, hebben een grotere kans om zich te ontwikkelen tot gezonde volwassenen en zijn veerkrachtiger. Een belangrijk onderdeel van het bieden van echte aandacht is het zien van de boodschap achter het concrete gedrag. Een kind wil altijd iets zeggen met zijn gedrag, bewust dan wel onbewust. Het gedrag is een reactie op gebeurtenissen, omgeving, gevoelens, ervaringen, et cetera. Door goed naar het gedrag en de context van het gedrag te kijken, kun je ontdekken waar de behoeften van een kind liggen. Oprechte aandacht betekent ook het zien van krachten, talenten en ontwikkelpunten van het kind. Aanmoediging, waardering en complimenten helpen kinderen in ontwikkeling. Binnen De Verwondering Voorne wordt ingespeeld op de vaardigheden die het kind al heeft en gekeken naar de ontwikkeling. Zo kunnen succeservaringen ontstaan.

Plezier

Door het aanbieden van uitdagend, betekenisvol en op het kind afgestemd aanbod is het streven dat elk kind met plezier naar De Verwondering Voorne komt. Wanneer een kind zichzelf mag zijn, zich mag ontwikkelen op een manier die bij hem past, hier zelf invloed op heeft en dit mag doen op een veilige en sfeervolle en uitdagende plek geeft dit plezier. De Verwondering Voorne biedt een omgeving waarin zowel kinderen als professionals met plezier spelen, werken en zich ontwikkelen en waarin ouders met plezier participeren en waaraan ze hun kind toevertrouwen.

Het rijke aanbod binnen De Verwondering Voorne versterkt het plezier. Jezelf kunnen zijn en lekker in je vel zitten, is een voorwaarde om tot leren te komen. Met plezier gaat alles makkelijker. Het plezier bevordert de ontwikkeling en motivatie om te groeien. Plezier kan dus als voorwaarde en tevens als effect gezien worden.

Eigenaarschap

Door het eigenaarschap van kinderen te versterken, krijgen ze inzicht en voelen ze zich verantwoordelijk voor hun eigen ontwikkeling. Ze ervaren dat ze zelf richting kunnen geven, krijgen inzicht in hoe ze hun doelen kunnen bereiken en ervaren de invloed van hun eigen inspanning.

Binnen De Verwondering Voorne leren kinderen eigenaarschap te nemen. Zo krijgen kinderen de ruimte voor een zelfsturende houding. Het kind is zich bewust van zijn eigen ontwikkelroute en doelen en wordt uitgedaagd hier doelgericht mee bezig te zijn, te controleren of het nog op de juiste weg zit en de zelf behaalde successen te vieren.

Dit maakt dat het aanbod binnen De Verwondering Voorne voor het kind betekenisvol is. Het kind heeft zelf invloed op de keuze hierin en weet waarom het zich op bepaalde gebieden wil ontwikkelen. Op deze manier is er sprake van een hoge betrokkenheid. Het kind krijgt de vrijheid om invloed te hebben op het aanbod, echter is dit niet een vrijblijvendheid. Kinderen worden uitgedaagd en gestimuleerd door de omgeving van het concept. Binnen De Verwondering Voorne krijgen kinderen inzicht in hun eigen ontwikkelproces, wat ze perspectief biedt op wat ze willen bereiken.

3.2 Boom van Covey

Om te leren over het leven en levensvaardigheden zetten wij de pedagogische ontwikkellijn ‘The Leader in Me’ van Stephen Covey in. Deze ontwikkellijn is gericht op persoonlijke groei en relaties met anderen. Vanuit een positief zelfbeeld leren kinderen, op een speelse manier, verantwoorde keuzes te maken voor henzelf en anderen.

De boom: zeven gewoonten
De eerste drie gewoonten zijn de wortels van de boom. Deze geven stevigheid en dagen de kinderen uit aan zichzelf te werken. De volgende drie gewoonten vormen de stam van de boom, deze gaan over de relatie met anderen. Gewoonte zeven is de kruin van de boom en staat symbool voor de bloei en groei van de kinderen.

Een korte impressie van de zeven gewoonten en wat de kinderen concreet leren:

Gewoonte	
1.	Maak je eigen keuzes
2.	Maak een plan
3.	Eerst werken, dan spelen
4.	Zoek naar voordeel voor iedereen
5.	Luister voordat je praat
6.	Samen bereik je meer
7.	In balans zijn voelt het beste

De gewoonten bieden houvast om in situaties over in gesprek te gaan, zowel op school als bij de opvang, als thuis.

Kinderen leren iedere dag weer dat ze baas zijn over hun eigen leven, dat ze samen meer bereiken dan alleen en dat ze goed voor zichzelf moeten zorgen. Een mooie basis voor zelfstandigheid, aanpassingsvermogen en sociale vaardigheid. Juist in deze tijd waarin de maatschappij snel verandert en 'soft skills' belangrijker lijken te worden, zijn dit cruciale eigenschappen.

3.3 De Gezonde Basisschool / De gezonde BSO

De ontwikkeling van cognitieve en sociale vaardigheden van kinderen kan niet los gezien worden van hun gezondheid en welbevinden. De Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) onderschrijft deze samenhang al jaren. De Gezonde Basisschool van de Toekomst biedt handvatten om een dagritme op school te creëren waarin aandacht is voor onderwijs, maar ook gezonde voeding en gevarieerd bewegen.

Door dit programma in te voeren wordt de schooldag langer. Er is ruimte voor een lunch van dertig minuten met aansluitend een break van een uur gericht op bewegen. Wetenschappelijk onderzoek naar de Gezonde Basisschool heeft aangetoond dat de betrokken scholen voor een gezondere BMI bij de leerlingen hebben gezorgd, wat op termijn bijdraagt aan minder hart- en vaatziekte, diabetes en de totale ziektelast. Deze dagindeling en werkwijze heeft verder ook maatschappelijke waarde opgeleverd.

Leerkrachten geven aan dat er flink minder conflicten zijn sinds de start van De Gezonde Basisschool van de Toekomst en de integratie van meer beweging in het onderwijsprogramma. Zij denken dat dit komt door een betere structuur - rekening houdend met het bioritme van de kinderen - zoals georganiseerde activiteiten, extra ogen van de begeleiders van de tussenschoolse opvang, samen spelen en een

positievere sfeer op school. Ook het samen eten draagt bij aan sociale vorming. De break geeft kansen om talent te ontwikkelen, bijvoorbeeld met sport, cultuur, met ouderen eten of spelletjes doen. De school gaat zo in een wijk veel meer leven. Als leerkracht of begeleider ben je op een andere manier met de kinderen bezig. Je geeft begeleiding, instructie en uitleg, uitdaging en keuzes waardoor ze beter in hun vel zitten, leren samenspelen, omgaan met winnen en verliezen en keuzes maken. De grip draagt positief bij aan hun hele leven, op school en ook thuis.

Deze lijn trekken we graag door onder BSO-tijd gedurende schoolweken maar ook in de vakantieweken. Kinderen genieten bij ons van gezonde lunch en maaltijden. Ook is er veel ruimte om te bewegen.

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) dicht bij 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 speelmateriaal 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.

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 en grijpen

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 hun 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 opvang 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.

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 BSO De Verwondering Voorne 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 projectthema, 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 en ook andere ruimten van de locatie 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 betekenisvol te complimenteren (wat heb jij goed gedaan) 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 het 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. Pedagogisch beleid

5.1 Pedagogische uitgangspunten

5.1.1 De groep

BSO De Verwondering Voorne 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 de 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

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 voorbeeldrol. 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.

5.1.2. Behoeften van kinderen signaleren

Op BSO De Verwondering Voorne herkennen wij signalen van kinderen en wij spelen in op signalen. We 'vergaderen' bijvoorbeeld regelmatig met de kinderen, zodat we horen wat hen bezighoudt. Daarnaast observeren wij de kinderen en met alle informatie spelen wij in op hun behoeften. Hierdoor ontwikkelt het kind vertrouwen in ons, doordat hij/zij ervaart dat wij naar hem/haar luisteren. Aan de andere kant ontwikkelt het kind daarmee ook vertrouwen in zichzelf: "Ik kan duidelijk maken wat ik wil en de ander reageert op mij; ik ben hun aandacht waard". Hierdoor ontstaan activiteiten die aansluiten bij de wensen van de kinderen.

5.1.3. 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.

5.1.4. 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 hun 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.

5.1.5 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.

5.1.6. Bewustzijn en bewaken van je eigen grenzen

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.

5.1.7. 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 De Verwondering Voorne stelt zich in principe neutraal op ten opzichte van geloofsovertuiging, onze eerste primaire taak is ‘kinderopvang’.

5.1.8. Warmte en een gezonde seksuele ontwikkeling

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 aangegaan worden met kinderen die aangeven hier vragen over te hebben.

5.2 De ontwikkeling van het kind

5.2.1. Elk kind een 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 jou 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. Wanneer het kind mocht wisselen van groep dan wordt er extra aandacht besteed aan deze nieuwe situatie voor het kind. 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.

5.2.2. Kindvolgsysteem

Op BSO De Verwondering Voorne staat het kind centraal. Om een zo optimaal mogelijke ondersteuning te kunnen bieden, maakt BSO De Verwondering Voorne gebruik van een zogeheten kindvolgsysteem. Hierbij sluiten we aan bij het volgsysteem van de school: Kind in beeld.

De mentor van het kind zal samen met de leerkracht dit volgsysteem gebruiken bij de observaties van het kind. De observaties worden besproken bij één van de drie jaarlijkse ontwikkelgesprekken.

5.3 Omgaan met zieke kinderen

Wij verwachten van ouders dat onze medewerkers worden geïnformeerd bij ziekte van een kind en/of (eerder) toegediende medicatie. Mocht het nodig zijn, dan zullen wij contact opnemen met de GGD (bijv. in geval van een besmettelijke ziekte). Alle ouders zullen, bij besmettelijke ziektes, direct op de hoogte worden gebracht. Ouders kunnen dan extra alert zijn bij hun eigen kinderen.

Mocht een kind niet lekker in zijn vel zitten of een lichaamstemperatuur hebben boven de 38,5, dan zullen wij te allen tijde contact opnemen met de ouders. We kijken hierbij ook hoe het met het kind gaat. We overleggen met de ouder wat de vervolgstappen zijn en eventueel wordt er gevraagd het kind op te komen halen.

Kinderen die besmettingsrisico voor anderen opleveren mogen onze BSO niet bezoeken (er zal echter te allen tijde overleg plaatsvinden). Dit is noodzakelijk omdat het personeel niet adequaat genoeg is opgeleid om dergelijk zieke kinderen te verzorgen, maar ook omdat er onvoldoende tijd is om een ziek kind de verzorging te kunnen geven die het nodig heeft. Daarnaast willen wij het risico op besmetting naar andere kinderen en medewerkers toe, op deze manier minimaliseren.

5.4 Signaleren

Naast de observaties van de mentor van het kind samen met zijn/haar leerkracht, proberen wij als team een zo breed mogelijk beeld van een kind te krijgen. Iedereen van het team wordt op de hoogte gebracht van kindontwikkelingen die extra in de gaten moeten worden gehouden.

Mochten wij bepaalde bijzonderheden signaleren, dan bespreken wij deze uitvoerig binnen het team. Zodra wij een duidelijk beeld hebben, bespreken wij onze bevindingen met de ouders/verzorgers.

Tijdens dit gesprek worden eventuele actiepunten in kaart gebracht. Indien de situatie externe hulp vereist, zullen wij ouders doorverwijzen naar een instantie die hen verder kan begeleiden (CJG, Veilig thuis, JGZ, etc.).

5.5 Scholing personeel

Aangezien wij met enorm veel passie en enthousiasme met de kinderen werken en wij ook veel aandacht besteden aan hun persoonlijke ontwikkeling, staat geschoold personeel bij ons hoog in het vaandel. Wij geven de kinderen op die manier een zo optimaal mogelijke basis mee.
Wij zullen dan ook geregeld met ons team vernieuwende en/of aanvullende cursussen volgen. Daarnaast volgen onze ervaren teamleden nu ook al individueel cursussen; BHV, kinder-EHBO etc. Deze veelzijdigheid aan kennis zetten wij dan ook elke dag in, om de kinderen zo goed mogelijk te kunnen begeleiden.

6. Algemene informatie

6.1 Doelgroep en doelbepaling

BSO De Verwondering Voorne bestaat uit één locatie. Vanaf 26 februari 2024 zijn we gevestigd op het Geuzenpark 4 te Vierpolders. BSO De Verwondering Voorne richt zich op de opvang voor kinderen van 4-12 jaar van enkel leerlingen van basisschool De Verwondering Voorne en heeft 2 basisgroepen.

6.2 Openingstijden

BSO De Verwondering Voorne is geopend van maandag t/m vrijdag van 07:30-18:30 uur. De BSO-kinderen kunnen gebruik maken van de voorschoolse opvang tussen 07:30-08:30 uur. De naschoolse opvang begint vanaf 15.15 uur op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag. Op woensdag vanaf 12.00 uur. Met studiedagen kunnen de tijden afwijken.

6.3 Basisgroepen

De BSO bestaat uit 2 basisgroepen welke voldoen aan de beroepskracht-kindratio (bkr).

6.4 Verticale opvang

Wij zijn een BSO voor kinderen van 4 tot 12 jaar. Bij BSO De Verwondering Voorne is ieder kind uniek. Doordat wij een kleinschalige BSO zijn kunnen wij ieder kind de zorg en aandacht geven die het nodig heeft.

Vanwege ons kleinschalige karakter en omdat de opvang alleen bedoeld is voor kinderen die op De Verwondering naar school gaan, kennen alle kinderen elkaar en hebben de jongste kinderen ook vaak broertjes of zusjes op de oudere groep zitten waarmee ze graag mee willen spelen. Bij de vorming van de basisgroepen houden we ons aan de kind-leidster ratio.

6.5 Het vier-ogen principe

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

- 1 beroepskracht per 11 aanwezige kinderen in de leeftijd vanaf 4 jaar.
- 1 beroepskracht per 14 aanwezige kinderen in de leeftijd vanaf 7 jaar.
- 2 beroepskrachten per 11 aanwezige kinderen in de leeftijd vanaf 4 jaar.

Bij kinderen van verschillende leeftijden in één groep wordt het minimale aantal beroepskrachten berekend met de rekentool op www.rijksoverheid.nl
BSO De Verwondering Voorne heeft het vier-ogen-principe voor kinderen tussen 4 en 12 jaar als volgt uitgewerkt:

- Er wordt gestreefd naar meer dan één pedagogisch medewerker aanwezig op de groep.
- Pedagogisch medewerkers gaan altijd minimaal met z'n tweeën (of meer) op stap met 10 kinderen.
- Pedagogisch medewerkers lopen regelmatig onaangekondigd elkaars groepsruimtes binnen. Vooral op de momenten waarop pm'ers alleen op de groep staan, zoals tijdens openen/ sluiten en pauzemomenten.
- De leidinggevenden bezoeken regelmatig de BSO-ruimtes. Vooral op de momenten waarop pm'ers alleen op de groep staan, zoals tijdens openen/ sluiten en pauzemomenten. Zij zorgen ervoor dat hun bezoek geen vast patroon aanneemt.
- Van binnenuit zijn de buitenspeelterreinen overzichtelijk en houdt degenen die binnen zijn mede toezicht op het buitenspelen.

- 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 iemand anders aanwezig in het pand.

6.6 Afwijken van BKR

In de wet Kinderopvang is vastgelegd wat het aantal toegestane kinderen is ten opzichte van het aantal pedagogisch medewerkers. Hier houden wij ons aan bij BSO De Verwondering Voorne, afhankelijk van de grote van de groepen kan de inzet van pedagogische medewerker per dag wisselend zijn.

Schoolweken
In de wet is vastgelegd dat het overschrijven van BKR tijdens schoolweken maximaal een half uur mag bedragen.

Vakantieweken/studiedagen
Op één dag mag er maximaal 3 uur tijdelijk minder personeel ingezet worden. Minimaal de helft van het aantal benodigde pedagogisch medewerkers moet aanwezig zijn tijdens die 3 uur. Deze 3 uur kan verschillend worden ingezet, afhankelijk van het rooster en het aantal aanwezige kinderen.
Tussen 08.30 uur en 11.30 uur en tussen 13.30 en 16.30 uur is het aantal pedagogisch medewerkers in overeenstemming met het aantal aanwezige kinderen.

- In de pauzeperiode tussen 11.30 uur en 13.30 uur kunnen de pedagogisch medewerkers beurtelings lunchen. Gedurende deze lunchtijd is het mogelijk dat minder pedagogisch medewerkers worden ingezet dan volgens de pedagogisch medewerker/kind ratio is vereist.
- Dit mag nooit langer dan maximaal 2 uur.
- Vóór 08.30 uur en na 16.30 uur mag de afwijking van de pedagogisch medewerker/kind ratio niet langer duren dan anderhalf uur aaneengesloten.

6.7 Achterwachtregeling

Bij ziekte en of calamiteiten kan het helaas voorkomen dat een leidster tijdelijk alleen op de groep staat. De achterwachtregeling van BSO De Verwondering Voorne is conform het convenant kinderopvang. De tweede leidster woont in de directe omgeving van de BSO en kan binnen 15 minuten op de locatie aanwezig zijn. Zij kan – mocht ze niet zijn ingeroosterd – ook ingezet worden als achterwacht (inval).

De bezetting op de locaties 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.

6.8 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.

7. De BSO in de praktijk

7.1 Voorschoolse opvang

Onze voorschoolse opvang wordt aangeboden tussen 07.30 en 08.30uur. De kinderen kunnen hier heerlijk wakker worden, lezen, een spelletje doen oid. Geheel naar behoefte van het kind. Omdat de VSO plaatsvindt bij de centrale ruimte van Verwonderplein 1 (kleuterbouw) lopen de kleuters onder toeziend oog van onze pedagogisch medewerker zelfstandig naar hun stamgroeplokalen. Oudere kinderen mogen zelfstandig naar hun stamgroeplokalen/Verwonderpleinen lopen.

7.2 Dagritme bij een gewone naschoolse dag

Tijd	Wat
14.45 – 15.15 uur	Pedagogisch medewerkers bereiden de BSO-middag voor
15.15 uur	Pedagogisch medewerkers starten op de bso groep
15.10 uur	De jongste kinderen komen vanuit de stamgroeplokalen/het verwonderplein naar de verzamelplaats voor de BSO. De pedagogisch medewerkers verwelkomen de kinderen. Er wordt belangstellend gevraagd naar hoe het met het kind gaat. Als de basisgroep compleet is wordt er gezamenlijk gegeten en gedronken.
± 15.45 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
± 16.00 uur	Starten we met een activiteit of workshop, vrij spel
± 17.45 uur	Opruimen. De ergste “rommel” wordt op zijn plek gelegd; bouwwerken mogen blijven staan. Pedagogisch 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

7.3 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 projectthema en organiseren rondom dat thema allerlei activiteiten en uitstapjes. Een greep uit de activiteiten: naar de film, theater, museum, bezoek aan een indoor speeltuin, bos, strand etc. Bewegen vinden we belangrijk, daarom zullen er veel buitenactiviteiten georganiseerd worden.

7.4 Halen en brengen

Schoolweken

De BSO- kinderen jonger dan 8 jaar worden begeleid door de leerkrachten en de pedagogisch medewerkers naar de verzamelplek voor de start van de BSO. Dat zijn vaste plekken met basisgroep.

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.

7.5 Wennen

Omdat de kinderen al bekend zijn op de school en de pedagogisch medewerkers ook ingezet worden onder schooltijden, zijn de leidsters bekend met de kinderen.

7.6 Voeding / dieet

Op de Verwondering Voorne vinden we gezonde voeding erg belangrijk. Naast bewegen vormt gezonde voeding één van de peilers van onze visie.
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, houden we voor zover mogelijk hier rekening mee of overleggen we met ouders hoe precies te handelen.

Voedingsaanbod

Drinken:
Water (kraanwater), thee, halfvolle melk (uitzondering: chocolademelk)

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.

Hygiëne

Voor en na het eten wassen de kinderen hun handen met zeep en drogen deze af met papieren handdoekjes. Voor meer informatie naar onze hygiënebeleid en bijbehorende protocollen verwijzen wij u naar ons Veiligheid en Gezondheidsbeleid.

Traktatie

Een verjaardag betekent feest en bij zo'n verjaardag komt vaak een traktatie kijken. Vanuit onze visie op gezonde voeding hebben we besloten kinderen niet te laten trakteren. De leidsters zullen bij een verjaardag zorgen voor een bijzondere activiteit en uiteraard wordt de verjaardag gevierd.

7.7 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.

Op De verwondering Voorne wordt er tijdens de opvang gebruik gemaakt van de Verwonderpleinen. Deze pleinen zijn ingericht met verschillende hoeken waarin verschillende activiteiten mogelijk zijn:

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

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.
- Door in elke ruimte een gebruiksaanwijzing op te hangen, kunnen kinderen zelfstandig te werk gaan. Deze gebruiksaanwijzing is samen met kinderen bedacht en bevat de regels van die ruimte: wat mag je er doen, wat doe je als je klaar bent, welke materialen mag je zelf pakken, hoe gaan we met de materialen om.

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.

8. Organisatie

8.1 Huishoudelijk reglement

Alle algemene regels met betrekking tot de organisatie van de BSO waaronder openingstijden, prijzen, betalingswijze etc. zijn omschreven worden in ons huishoudelijk reglement. Dit reglement is te vinden zijn op de website, in de Kindplanner app en het ouderportaal. Bij wijzigingen in het reglement worden ouders op de hoogte gesteld.

8.2 Inzet beroepskrachten in opleiding

Bij BSO De Verwondering Voorne zullen wij aan studenten de mogelijkheden geven om hun opgedane theoretische kennis in de praktijk uit te voeren, onder constant toezicht van onze pedagogisch medewerkers.
Hun taken binnen de organisatie zullen mede worden bepaald door de opdrachten die ze moeten maken. Alle uitvoerende taken zullen onder begeleiding van de pedagogisch medewerkster worden gedaan.

8.3 Pedagogisch beleidsmedewerker / pedagogisch coach

In onze organisatie werken we met een medewerker die pedagogisch coacht. Dat is Amy Mol. Als pedagogisch beleidsmedewerker ontwikkelt Amy mede het pedagogisch beleid. Zij vertaalt pedagogisch beleid naar concrete activiteiten, methoden en/of instrumenten en levert een bijdrage aan de implementatie hiervan binnen onze BSO.

Zij bewaakt het kwaliteitsniveau door het signaleren van ontwikkelingen en knel- en verbeterpunten binnen het pedagogisch beleid. Waarna zij het uitgevoerde beleid evalueert en met verbetervoorstellen komt.

Als pedagogisch coach fungeert ze als spil tussen het pedagogisch beleid en de uitvoering hiervan. Ze helpt medewerkers in het signaleren van knelpunten in hun werkzaamheden, kennis en vaardigheden en achterhaalt samen hun coachingsbehoeften. Ze stelt zelf een coachingsplan op of helpt een ander met het opstellen daarvan, met als doel de opvangmedewerkers te leren hoe zij beter of op een pedagogisch verantwoorde manier met kinderen om kunnen gaan. Ze draagt bij aan de kwaliteitsverbetering door het coachen, ondersteunen en adviseren van medewerkers bij de begeleiding van de groep kinderen (ook in complexe situaties).

De pedagogisch beleidsmedewerker/pedagogisch coach voert haar werkzaamheden minimaal 50 uur per kalenderjaar uit. We leggen de laatste hand aan het protocol en werkinstructie voor de pedagogisch coach/ beleidsmedewerker en zullen deze op onze website publiceren ter inzage voor ouders.

9. Ouders en verzorgers

9.1 Communicatie

Wij hechten in onze BSO veel waarde aan persoonlijk contact met de ouders. Tijdens het brengen van het kind in de vakantieweken horen wij graag als er bijzonderheden zijn voor die dag. Tijdens het halen vertellen onze teamleden graag even hoe de dag(deel) is verlopen, welke activiteiten het kind heeft uitgevoerd en of er bijzonderheden zijn geweest. Deze momenten zijn erg belangrijk, ook voor de kinderen. Indien ouders een apart gesprek willen met een van onze medewerkers kan daar natuurlijk altijd een afspraak voor gemaakt worden.
Verder gebruiken we de app Kindplanner om informatie en beeldmateriaal met ouders te delen.

9.2 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. Deze commissie vergadert ca. 2 à 3 keer per jaar.

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 t.a.t. opgeven om zitting te nemen in de commissie.

9.3 Ouderbijeenkomsten

Wij zullen in combinatie met activiteiten voor basisschool De Verwondering Voorne jaarlijks een aantal activiteiten voor ouders organiseren. Hierover zullen ouders tijdig op de hoogte van worden gebracht d.m.v. de nieuwsbrief, per e-mail of via de Kindplanner app.

9.4 Klachtenprocedure

Ondanks dat wij ons uiterste best doen om kwalitatief verantwoorde kinderopvang te leveren kan het gebeuren dat een ouder en klant van BSO De Verwondering Voorne, ergens ontevreden over is en een klacht wil indienen. Een klacht kan gaan om:

- een gedraging van de houder of van mensen die bij de houder werken tegenover een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder.

Het indienen van klachten is bij wet geregeld in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Een ouder kan bij het indienen van een klacht kiezen voor een interne- en een externe procedure of voor beide.

Voor meer informatie verwijzen we ouders door naar de interne klachtenregeling die in het kader van de Wet kinderopvang is opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders en kan gevonden worden in de bijlagen bij dit document.

Het streven is dat een klacht zoveel mogelijk in direct contact tussen de ouder/verzorger en de betrokken medewerk(st)er(s), snel en correct tot beide tevredenheid wordt afgehandeld.

De pedagogisch medewerkster zal de klacht in principe altijd doorspelen naar de leidinggevende en de houder. De klacht kan namelijk bijdragen aan de verbetering van onze organisatie. Mocht de ouder er met de pedagogisch medewerkster niet uitkomen dan kan een gesprek aangevraagde worden met de leidinggevende.

Een officiële klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend. Hiervoor kan het klachtenformulier gebruikt worden wat als bijlage onder aan dit document te vinden is.
Belangrijke stappen in de interne klachtenregeling:

- Het ingevulde formulier wordt door de ouder ingeleverd bij de leidinggevende.
- De leidinggevende of houder onderzoekt de klacht zorgvuldig en kan hiervoor ook om additionele informatie vragen bij betrokken medewerkers en de klager.
- De ouder/klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van hoe het met het onderzoek gaat.
- De leidinggevende of houder handelt de klacht, rekening houdend met de aard ervan, zo snel mogelijk af. Uiterlijk binnen zes weken ontvangt de ouder een schriftelijke reactie van ons waarin ook de redenen genoemd worden waarop het oordeel is gebaseerd.
- De leidinggevende deelt de klager binnen een maand na het ontvangst van bovengenoemd oordeel schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Als de termijn van een maand wordt overschreden worden de betrokken met reden ingelicht en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

De klacht kan ten allen tijden ingetrokken worden. Ook hiervan stelt de ouder de leidinggevende of de directie schriftelijk op de hoogte.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een oplossing dan kunnen ouders terecht bij informatie en advies bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. Voor meer informatie zie www.klachtenloket–kinderopvang.nl

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie is te vinden via https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/kindreglement.pdf

Alle klachten worden jaarlijks geëvalueerd en worden schematisch bijgehouden. Ook wordt er beschreven naar welke mogelijke oplossing gezocht wordt en/of de klacht naar toebehoren is afgehandeld of dat er een externe klachtenregeling gestart moet worden.

10. Veiligheids- en gezondheidsbeleid

10.1 Veiligheidsbeleidsplan en risico-inventarisatie

Graag verwijzen we door naar ons beleidsplan veiligheid en gezondheid voor uitgebreide informatie over hoe wij de veiligheid en gezondheid van de kinderen, medewerkers en ouders/verzorgers gaan waarborgen.

Gedurende het jaar zullen wij teambreed allerlei risico's inventariseren. Daarnaast houden we een ongevallenregistratie bij, die later in een rapportage verder wordt uitgewerkt. Indien nodig zullen wij een actieplan opstellen, om bepaalde risico's te beperken of indien mogelijk te voorkomen.

10.2 Kinder-EHBO

Ons voltallige team neemt tweejaarlijks deel aan een cursus Kinder-EHBO. Dit zorgt ervoor dat er, tijdens het verblijf van kinderen binnen onze BSO, altijd iemand aanwezig zal zijn met een geldig EHBO-diploma én/of certificaat.

10.3 Bedrijfshulpverlening

Ons voltallige team neemt tweejaarlijks deel aan een BHV-cursus. Dit zorgt ervoor dat er, tijdens het verblijf van kinderen binnen onze BSO, altijd iemand aanwezig zal zijn met een geldig BHV-certificaat.

10.4 Veiligheid, verzekeringen en aansprakelijkheid

Om de veiligheid van kinderen te kunnen waarborgen voldoen alle ruimtes aan de GGD gestelde eisen. Jaarlijks wordt de quickscan gemaakt. Tevens beschikken wij over een ontruimingsplan; dit plan kunnen ouders indien gewenst bij ons op kantoor inzien. Voor de ongelukjes die toch gebeuren, ondanks alle voorzorgsmaatregelen, hebben wij een protocol calamiteiten. In dit protocol staat beschreven hoe onze medewerkers moeten handelen bij gebeurtenissen als een ongeval met een medewerker of met een kind. Ouders zijn zelf verantwoordelijk voor een geldige WA-verzekering.

BSO De Verwondering Voorne heeft een ongevallenverzekering voor kinderen en medewerkers. Mochten er meegebrachte (persoonlijke) spullen van kinderen (kleding, speelgoed, verzorgingsspullen enz.) onverhoopt zoekraken of kapot gaan is BSO De Verwondering Voorne hiervoor niet aansprakelijk.

10.5 Verbeterde meldcode met afwegingskader

Het protocol meldcode met afwegingskader beschrijft de stappen die binnen onze organisatie gezet worden om op een juiste manier de meldcode te doorlopen. Het protocol is afgeleid van het landelijke Protocol 'kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag' voor de kinderopvang. Samen vormt het een geheel.

Vanaf 1 januari 2019 is de verbeterde meldcode met afwegingskader van kracht gegaan. Wij, als professionals, zijn verplicht om zorgen en vermoedens te melden bij Veilig thuis. Bovenal willen wij de juiste ondersteuning, zorg en begeleiding kunnen aanbieden bij ouders, verzorgers en andere betrokkenen, waarbij zorgvragen aanwezig zijn. Alle beroepskrachten binnen BSO De Verwondering Voorne zullen de training "werken met de meldcode" en de aanvullende training "het afwegingskader" volgen.

Wij werken met een aandachtsfunctionaris. Dat is Maartje Römers. Maartje heeft een training LVAK (landelijke vereniging aandachtsfunctionaris kinderopvang) gevolgd. De aandachtsfunctionaris heeft voornamelijk de taak om medewerkers, kinderen en ouders te begeleiden en ondersteunen bij verschillende zorgvragen. Hierbij werken wij nauw samen met Veilig thuis. Transparantie, eerlijkheid en openheid staan bij ons op de eerste plaats en ook binnen de meldcode en de manier waarop wij willen handelen zal dit tot uiting komen.

De meldcode is niet per definitie een instrument om te melden bij Veilig Thuis. Binnen onze organisatie is het een handleiding om de juiste signalen en zorgvragen in kaart te kunnen brengen om hierdoor de juiste steun en begeleiding aan alle betrokkenen te kunnen bieden. Dit protocol wordt momenteel opgesteld.

10.6 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 lichamelijk verzorging, gezonde beweging, ontspanning en rust. Goede hygiëne op BSO De Verwondering Voorne voorkomt dat zich bacteriën verspreiden of dat daar groei van bacteriën plaatsvindt. De persoonlijke hygiëne van de pedagogisch medewerker is dan ook erg belangrijk: goede

uiterlijke verzorging, handen wassen voor en na het eten. Persoonlijke hygiëne moet bij kinderen aangeleerd worden. De pedagogisch medewerkers hebben daarin een belangrijke taak.

Graag verwijzen we door naar ons protocol hygiëne voor uitgebreide informatie omtrent dit onderwerp.

11. Samenwerkende instanties

11.1 Gemeente en GGD

Als buitenschoolse opvang staan wij altijd in contact met de gemeente. Wij kunnen hier altijd terecht met vragen of voor advies op maat. De GGD, als onderdeel van de gemeentelijke belangen, speelt hierin ook een belangrijke rol. Zo kunnen wij als BSO altijd onze vragen stellen betreffende een ziektebeeld bij kinderen of verspreidingsrisico's van bepaalde kinderziekten. Daarnaast biedt de GGD ons ook de mogelijkheid om alle regels en richtlijnen te bespreken, die voor de kinderopvang van toepassing zijn. Mede dankzij deze samenwerking hopen wij ieder jaar, tijdens de regionale inspectie, deze controle zo goed mogelijk af te ronden.

11.2 Programma Kinderogen en (plaatselijke) buitenschoolse opvangorganisaties

We participeren aan het programma Kinderogen binnen de gemeente Voorne aan Zee. We stimuleren en staan graag open voor warme overdrachten tussen kinderopvangen in de omgeving voor de kleuters die bij ons op de buitenschoolse opvang instromen. Maar uiteraard ook voor warme overdrachten tussen ons en de voorgaande buitenschoolse opvangorganisaties van zij-instromers.

11.3 Veilig thuis

Binnen onze buitenschoolse opvang zijn wij verplicht om te werken met een meldcode kindermishandeling. In deze meldcode staat een lijst van signalen waar onze pedagogisch medewerkers alert op moeten zijn. Veilig Thuis is er voor iedereen, jong en oud, die te maken heeft met huiselijk geweld of kindermishandeling. Veilig Thuis geeft advies en biedt ondersteuning, ook aan professionals werkzaam in de kinderopvang. Bij Veilig thuis zijn wij, net als iedereen, vrij om meldingen te plaatsen en advies in te winnen.

12. Bijlagen

Bijlage 1: Overzicht beleidsplannen, protocollen, relevante documenten en formulieren

Hieronder is een overzicht van beleidsplannen, protocollen, relevante documenten en formulieren die wij toegankelijk zullen maken via onze website. Zodra deze geplaatst zijn, zullen onderstaande teksten gewijzigd worden naar download links voor deze documenten.

ORGANISATIE

Aanbod en tarieven 2025
Huishoudelijk reglement (algemene informatie)
Inschrijfformulier (online)
Algemene voorwaarden
Aanvullende voorwaarden

BELEID

Pedagogisch beleidsplan
Beleidsplan veiligheid en gezondheid

PROTOCOLLEN

Hygiëne protocol
Hitteprotocol
Gedragsprotocol
Protocol hoofdluis
Protocol uitstapjes
Protocol geneesmiddelenverstrekking
Protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag
Protocol pedagogisch beleidsmedewerker

FORMULIEREN

Formulier autorisatie
Formulier allergie
Formulier ophalen
Formulier geneesmiddelenverstrekking
Formulier zelfstandigheid
Formulier ongevallenregistratie

RELEVANTE DOCUMENTEN/LINKS

Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang
Informatie over ziektebeelden voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang
Binnen- en buitenmilieu voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang
Belangenvereniging van ouders in de Kinderopvang

Bijlage 2: Klachtenregeling BSO

Ondanks dat wij onze uiterste best doen om kwalitatief verantwoorde kinderopvang te leveren kan het gebeuren dat u, als ouder en klant van BSO De Verwondering Voorne, 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 ernaar om klachten van individuele klanten en groepen naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling aan BSO De Verwondering Voorne 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 BSO De Verwondering Voorne.

Klant: een natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van BSO De Verwondering Voorne.

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 ouders met wensen, opmerkingen en klachten eerst bij ons komen. Ouders kunnen hiervoor altijd bij een van de pedagogisch medewerksters terecht. Zij zullen de klacht aanhoren en samen met ouders zoeken naar een oplossing. De pedagogisch medewerkster zal de klacht in principe altijd doorspelen naar de leidinggevende en de houder. De klacht kan namelijk bijdragen aan de verbetering van onze organisatie. Mocht de ouder er met de pedagogisch medewerkster niet uitkomen dan kan de ouder een gesprek aanvragen met de leidinggevende of met de directie.

Een officiële klacht kan alleen schriftelijk worden ingediend. Hiervoor kan de ouder het klachtenformulier gebruiken wat als bijlage onder aan dit document zit.

Het ingevulde formulier levert de ouder in bij de leidinggevende of bij de directie. De ouder ontvangt uiterlijk binnen zes weken een reactie van ons. De ouder kan de klacht ten allen tijden intrekken. Ook hiervan stelt de ouder de leidinggevende of de directie schriftelijk op de hoogte.

Indien het een klacht betreft over een medewerkster 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 3: Interne klachtenregeling klantenformulier

Dit is het formulier voor het indienen van een officiële klacht bij BSO De Verwondering Voorne behorende bij de klachteregeling BSO De Verwondering Voorne.

VERTROUWELIJK
Aan: BSO De Verwondering Voorne t.a.v. .....
Van (naam klager) .....
Adres: .....
Telefoonnummer: .....

Omschrijving van de klacht
.....
.....
.....
.....

Datum en tijdstip van de gebeurtenis (indien noodzakelijk)
.....
.....

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:**