

# Pedagogisch beleidsplan 2021

## *Buitenschoolse opvang het Zonnetje*

*Versie september 2021*



## **Voorwoord**

Buitenschoolse opvang (BSO) het Zonnetje biedt opvang voor kinderen in de leeftijd van 4 tot 12 jaar. Ouders vertrouwen hun waardevolste bezit, hun kinderen toe aan BSO het Zonnetje en hier gaan wij zorgvuldig en professioneel mee om. De BSO draagt mede de verantwoordelijkheid voor de opvoeding en verzorging, maar bovenal zorgen we ervoor dat de kinderen een plezierige tijd hebben na school en in de vakanties.

Dit beleidsplan geeft ouders/verzorgers inzicht in de werkwijze en het opvoedingsklimaat dat BSO het Zonnetje biedt. Daarnaast geeft het onze medewerkers richting, inspiratie en houvast bij het pedagogisch handelen op de groepen. Voor beiden is het een middel om de dagelijkse gang van zaken te toetsen en waar nodig is bij te stellen, zodat wij ten allen tijden een kwalitatief goede opvoedingsklimaat kunnen realiseren.

Hiermede beogen wij, dat dit leidt tot een plek waar kinderen onbezorgd en veilig hun vrije tijd doorbrengen. Een plek waar kinderen, ouders en medewerkers met plezier naar toe komen!

Heleen de Jong  
Directeur  
Buitenschoolse opvang het Zonnetje

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	5
<b>Pedagogische visie</b>	6
1.1. Onze missie	6
1.2. Onze visie	6
1.3. Kernwaarden	6
<b>Pedagogische uitgangspunten</b>	8
2.1. Bieden van emotionele veiligheid	8
2.2. Gelegenheid bieden voor het ontwikkelen van persoonlijke competentie	9
2.3. Gelegenheid bieden voor het ontwikkelen van sociale competentie	10
<b>Pedagogische werkwijze</b>	12
3.1. Ophalen kinderen	12
3.2. Stamgroep	12
3.3. Verlaten van de stamgroep	12
3.4. Dagindeling	13
3.5. Eten en drinken	14
3.6. Positief benaderen	14
3.7. Grenzen en regels	15
3.8. Medisch beleid	15
<b>4. Activiteiten</b>	17
<b>Personeel</b>	18
5.1. De pedagogisch medewerker	18
5.2. Stagiaires	18
5.3. Kluswerkzaamheden	18
5.4. Pedagogisch beleidsmedewerker/coach	18
5.6. Mentorschap	19
5.8. Observatiemethode	19
5.9. Procedure signaleren	19
5.10. Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld	20
5.11. Beroepskracht-Kind-Ratio (BKR)	20
5.12. Afwijking van de BKR (3 uurs-regeling)	20
<b>Veiligheid en gezondheid</b>	21
6.1. Achterwachtregeling	21
<b>Pedagogische instrumenten</b>	22
7.1. Intervisie	22
7.2. Scholing	22
7.3. Besprekingen	22
7.4. Observatiemethode	22

<b>Praktische informatie voor ouders</b>	23
8.1. Wennen	23
8.2. Extra- en ruildagen	23
8.3. Openingstijden en sluitingsdagen	23
8.4. Oudercommissie	23
8.5. Klachten	24

## Inleiding

Buitenschoolse opvang het Zonnetje draagt mede verantwoordelijkheid voor de opvoeding en verzorging van kinderen, die door de ouders aan de BSO worden toevertrouwd. Om deze verantwoordelijkheid te dragen is het pedagogisch beleidsplan ontwikkeld. Dit pedagogisch beleidsplan vormt de basis voor de wijze waarop wij dagelijks met de kinderen omgaan en is bedoeld voor ouders en medewerkers.

Het pedagogisch beleid

- Is een leidraad voor het begeleiden van de kinderen.
- Biedt de mogelijkheid tot afstemming tussen collega's.
- Helpt bij afstemming tussen pedagogisch medewerker en kinderen.
- Is een middel tot afstemming tussen kinderopvang en ouders.
- Is een manier om verantwoording af te leggen.

In dit pedagogisch beleidsplan wordt de visie van BSO het Zonnetje vertaald naar een eigen pedagogische werkwijze en is gericht op de volgende doelstelling;

“BSO het Zonnetje wil een leef - en ervaringswereld creëren, waarin enerzijds ruimte wordt gegeven aan de eigenheid van elk kind, anderzijds aandacht wordt gegeven aan het samen leven en spelen in groepsverband, op zodanige manier dat elk kind zich prettig voelt en zich kan ontplooien.”

Dit gebeurt in samenwerking met de ouders, met als basis: wederzijds vertrouwen, openheid en respect voor elkaars mening, ideeën en culturele waarden.

Wij zijn ons bewust van het gegeven dat een pedagogisch beleid elke keer "bijgeschaafd" behoort te worden. Wij hopen dit in nauwe samenwerking met de pedagogisch medewerkers en ouders te doen.

## **1. Pedagogische visie**

### **1.1. Onze missie**

De missie van BSO het Zonnetje is om op een prettige, warme en veilige manier opvang te bieden aan de belangrijkste mensen van de wereld; onze kinderen, onze toekomst. Daarom belichten wij het belang van BSO het Zonnetje vanuit drie kanten:

#### Het kind

Het kind komt in contact met andere verzorgers en leeftijdsgenoten en ontwikkelt zo zijn eigen identiteit en autonomie. Het kind wordt begeleid en gestimuleerd in zijn ontwikkeling. Het kind leert vaardigheden passend bij zijn leeftijd.

#### De ouders

Ouders krijgen de mogelijkheid om werk en ouderschap te combineren, omdat hun kind opgevangen kan worden door professionele pedagogisch medewerkers. Het voordeel voor de ouders en het kind is, dat er continue aandacht is voor de ontwikkeling van het kind.

#### De samenleving

Wij leveren onze bijdrage aan de samenleving, door een sociaal- en emotionele veilige fundament te leggen bij het kind, waaruit het de wereld verder zal verkennen. Daarnaast leveren wij een bijdrage aan de economische samenleving, doordat ouders kunnen gaan werken.

### **1.2. Onze visie**

BSO het Zonnetje heeft als doel een leef- en ervaringswereld creëren voor kinderen waarin zij kunnen opgroeien tot ontdekkende, zelfstandige, autonome tieners met een positief beeld van zichzelf. Daarom begeleiden wij kinderen met veel aandacht om zo hun ontwikkeling te stimuleren. Wij bieden kinderen een veilige en vertrouwde plek van waar zij de wereld om zich heen kunnen ontdekken.

### **1.3. Kernwaarden**

In ons dagelijks handelen laten wij ons leiden door onze kernwaarden die ons helpen bij het realiseren van onze visie. Deze waarden zorgen voor duidelijkheid, een kader, inspiratie, eenheid en dient als kompas in onze strategische en pedagogische keuzes.

#### Aandacht

- Wij zijn betrokken bij kinderen, ouders en collega's.
- Wij kijken en luisteren naar wat de kinderen, ouders en collega's bezighouden.
- wij hebben oog voor elkaar.

Door deze vorm van aandacht, weten we wat de behoeften zijn van de kinderen, ouders en collega's en spelen hierop in.

### Ontwikkeling

- Wij hebben oog voor de ontwikkeling van de kinderen en collega's.
- Wij stimuleren kinderen en collega's in een betekenisvolle leeromgeving.
- Wij bevorderen de groei en stimuleren ieder potentie vanuit eigen mogelijkheden en diversiteit.
- wij reflecteren, evalueren en leren om het beste uit de kinderen en onszelf te halen.

### Veiligheid

- Wij hebben respect voor autonomie, individualiteit en diversiteit.
- Wij bouwen een vertrouwensrelatie op met de kinderen, ouders en collega's.
- Wij praten met elkaar en niet over elkaar.
- Wij werken transparant en zijn voorspelbaar in de interactie met kinderen, ouders en collega's. In een veilige omgeving mag je fouten maken, want daar leer je van. In een veilige omgeving durf je "kind" te zijn.

## 2. Pedagogische uitgangspunten

De Wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang (Wet IKK) geeft de richtlijnen voor de kwaliteit van kinderopvang aan: “Een verantwoorde BSO is een BSO, die bijdraagt aan een goede en gezonde ontwikkeling van het kind in een veilige omgeving”.

Ieder kind is uniek, met zijn eigen karakter, temperament en voorkeuren. Daarom vinden wij het belangrijk, dat wij als kinderopvang tegemoet komen aan de behoeften van ieder kind. Hierdoor zal het kind zich veilig en prettig voelen, want ieder kind groeit en ontwikkelt in een veilige omgeving.

De vier opvoedingsdoelen van pr. J.M.A. Rixsen-Walraven die worden aanbevolen vanuit de Wet kinderopvang nemen wij als kader aan om een goed pedagogisch opvoedingsklimaat te creëren, waarin kinderen kunnen opgroeien. De kader van de vier opvoedingsdoelen kleuren wij in vanuit onze visie en kernwaarden. In het volgende hoofdstuk zijn de vier opvoedingsdoelen uitgewerkt in pedagogische uitgangspunten.

### 2.1. Bieden van emotionele veiligheid

Kinderen kunnen zich alleen ontwikkelen als zij zich veilig en vertrouwd voelen. Het bieden van emotionele veiligheid is daarom de meest basale pedagogische doelstelling van de BSO.

Wij zorgen ervoor dat het kind zich veilig, gehoord en gezien voelt. Wij bieden het kind structuur waardoor het weet waar het aan toe. Hierdoor staat het kind open voor nieuwe ervaringen, gaat het heerlijk spelen, op ontdekkingstocht of wil problemen oplossen.

Op de BSO hebben we één stamgroep met vaste pedagogisch medewerkers die werken aan een vertrouwensrelatie met alle kinderen op de groep. Ze geven alle kinderen het gevoel dat ze welkom zijn. De pedagogisch medewerkers zorgen voor een warme, ontspannen en gezellige sfeer op de groep waarin ieder kind zich veilig, gezien en gehoord voelt. Alle emoties van de kinderen mogen er zijn. Zo informeert de pedagogisch medewerker tijdens de eet- en drinkmomenten naar hun dag en hun gevoelens. Bijvoorbeeld: *“En Pim, hoe gaat het met jou vandaag?”*

De pedagogisch medewerkers zijn betrouwbaar en komen hun afspraken na en vergeten beloftes niet. In de omgang en communicatie benaderen ze de kinderen positief en zijn vriendelijk. Op deze manier leert een kind vertrouwen op zijn eigen kracht en vermogen.

#### Structuur en grenzen stellen

In de stamgroep werken we met een vaste dagritme. Er zijn vaste eet-, drink en speelmomenten. De pedagogisch medewerkers zijn in hun benadering duidelijk en voorspelbaar.

De wereld om ons heen kent grenzen en regels. Daarom stellen wij ook grenzen en regels. Indien het gedrag van het kind, onveilig, onaardig of ondeugend is, proberen wij dit gedrag om te buigen. Dit doen wij door het ‘ongepaste’ gedrag te benoemen en het kind aan te spreken op het gedrag. Daarna geven wij het goede voorbeeld en ondersteunen dit met woorden en handelingen.

Een voorbeeld hiervan is: Pim en Tim spelen samen in de bouwhoek. Dina wil ook in de bouwhoek spelen, maar dat mag niet van Pim en Tim. Wanneer de pedagogisch medewerker dit ziet, gaat zij naar Pim en Tim en benadert hen op kind hoogte. *“Pim en Tim, Dina wil ook graag in de bouwhoek*



*spelen. Het is dan niet aardig dat jullie haar wegsturen, daar wordt Dina verdrietig van. Vragen jullie aan Dina of ze mee komt spelen?"* Als de pedagogisch medewerker even later voorbij loopt, geeft ze de kinderen een compliment, dat ze zo goed samen kunnen spelen.

Op deze manier worden Pim en Tim niet afgekeurd maar het gedrag. Daarbij geven we aan, hoe zij kunnen oplossen en belonen we het goede gedrag. Uiteraard is de ontwikkelingsfase van het kind bepalend in ons handelen. Bij de oudere kinderen zal de pedagogisch medewerker vragen hoe we het probleem kunnen oplossen. Kinderen leren op deze manier ook om problemen zelf op te lossen.

### Sensitieve responsiviteit

Met sensitieve responsiviteit bedoelen we dat pedagogisch medewerkers warmte en veiligheid uitstralen naar het kind en de ouders. In hun gedrag zijn ze begripvol, ondersteund en hebben ze oog voor het kind en geven ze ruimte aan het kind.

Ieder kind wordt persoonlijk begroet bij ophalen van het kind en bij de afscheid. Bijvoorbeeld *"Hoi Pim, wat leuk dat je weer bij ons komt spelen"*. *"Pim, ik vond het gezellig dat je er was."* Het dagelijks contact met ouders zorgt ervoor dat er een vertrouwde relatie is tussen thuis en de BSO.

Bij overdrachtsmomenten vertelt de pedagogisch medewerker hoe de (middag) dag van het kind is geweest. Wij geloven erin dat goed contact met ouders zorgt voor een continuïteit in het leven van het kind.

In de begeleiding en interactie met het kind maakt de pedagogisch medewerker oogcontact met het kind en communiceert op kind hoogte. Tijdens de interactie geeft ze het kind de ruimte om te reageren alvorens ze zelf reageert. Tijdens vrij spel of een activiteit is de pedagogisch medewerker toegankelijk voor het kind. Ze houdt contact met alle kinderen in de groep, door rond te kijken, oogcontact te maken en te praten met de kinderen. Op deze manier vangt ze de signalen en behoefte op van de kinderen. Ze probeert de emotionele behoefte van het kind zoveel mogelijk te benoemen. Dit doet ze door vragen te stellen en te wachten op het verbale en non-verbale reactie van het kind.

### Interactie

In de interactie met het kind hanteert de pedagogisch medewerker een rustige toon en stelt ze open vragen. Ze laat het kind merken dat het kind wordt gehoord door verbaal en non-verbaal te reageren op het kind. Ze herhaalt of vat samen wat het kind zegt en controleert of dat het juiste is. Om het zelfvertrouwen van een kind te laten groeien en goed gedrag te belonen, complimenteert de pedagogisch medewerker het kind regelmatig. Het compliment is concreet gericht op het gedrag of handeling van het kind en is individueel.

## **2.2. Gelegenheid bieden voor het ontwikkelen van persoonlijke competentie**

Wij bieden het kind uitdaging en geven het de ruimte om zelf keuzes te maken, problemen op te lossen en op ontdekking uit te gaan. De pedagogisch medewerkers geven de grenzen aan zodat dit op een veilige manier kan. Zij proberen vooral het zelfvertrouwen van de kinderen te vergroten door te stimuleren wat het kind graag doet, geven verschillende mogelijkheden van spelen aan en doen eventueel dingen voor. Hierdoor wordt het kind in staat gesteld een positief zelfbeeld en persoonlijke competentie te ontwikkelen. Het kind ontdekt op deze manier dat hij gewaardeerd wordt en heel veel zelf kan.

### Eigenheid van het kind

Ieder kind mag zichzelf zijn en zijn eigen keuzes maken. De pedagogisch medewerkers sluiten aan bij de interesse en keuzes van het kind en proberen kansen te creëren om nieuwe dingen te leren. Hierdoor doen kinderen kennis en vaardigheden op. Er is aandacht voor ieder kind. Het ene kind heeft wat meer hulp van de pedagogisch medewerker nodig en een ander kind heeft veel uitdaging nodig. De pedagogisch medewerkers helpen de kinderen als dat nodig is bij het maken van keuzes en zijn daarbij gericht op het stimuleren van de volgende stap in de ontwikkeling. Ze geven de kinderen de ruimte en zullen niet te snel ingrijpen om kinderen te stimuleren zelf tot oplossingen te komen.

### Leren en ontdekken

De groepsruimte is dusdanig ingericht dat de kinderen veilig kunnen spelen en leren; een speel- en leeromgeving. Er zijn verschillende hoeken ingericht waarin de kinderen zelf aan de slag kunnen. De speelmaterialen zijn geëtaled, zodat de kinderen het zelf kunnen pakken. Alle materialen hebben een vaste plek, zodat kinderen het kunnen vinden en na het spelen kunnen opruimen. Daarnaast zijn er afspraken over het zelf pakken en weer terugzetten van spelletjes/speelgoed. De pedagogisch medewerkers bieden een afwisselend programma van vrije en meer geleide activiteiten. Ook is er een afwisseling in activiteiten binnen en buiten.

## **2.3. Gelegenheid bieden voor het ontwikkelen van sociale competentie**

Op de BSO zijn kinderen onderdeel van een groep en hebben zij te maken met de sociale omgang met andere kinderen, andere volwassenen; pedagogisch medewerkers. De BSO is dan ook een “oefen samenleving”. Hier kunnen kinderen belangrijke sociale competenties leren zoals samen spelen, hulp vragen en ontvangen of rekening houden met een ander kind. Het kind oefent op de BSO samen te werken, maar ook zelfstandig functioneren in een groep.

Op de groep is er duidelijkheid door vaste regels, omgangsvormen en routines. Het kind heeft de ruimte om de dingen op zijn eigen manier te doen. Vrijwel alle activiteiten in de BSO bevorderen de sociale omgang. Indien een kind alleen wil spelen is dat prima. In de loop van de tijd zal de pedagogisch medewerker zoeken naar manieren om dit kind in ieder geval bij gezamenlijke activiteiten te betrekken en vervolgens ook naar manieren om het met een ander kind te laten spelen.

De pedagogisch medewerker stimuleert de interactie tussen de kinderen onderling. Zij sluiten daarbij aan op de ontwikkelingsfase van het kind en volgen het kind. Soms speelt de pedagogisch medewerker mee om het goede voorbeeld te geven. Ze helpen het kind om hun gevoelens te verwoorden en delen. Ze laten dat iedereen erbij hoort. Ze leggen, steeds opnieuw, de regels uit zodat de kinderen weten wat de bedoeling is en corrigeren, als dat nodig is, het gedrag van kinderen op een respectvolle manier.

### Overdragen van waarden en normen

Op de BSO vervullen wij een belangrijke rol in de opvoeding van het kind. Daarom hebben wij een belangrijke voorbeeldfunctie in het overdragen van waarden en normen. We leren het kind zorgvuldig om te gaan met zichzelf, elkaar en de omgeving. De kern hiervan is respect. Respect voor zichzelf, voor anderen en voor hun omgeving.

In het overdragen van waarden en normen heeft de pedagogisch medewerker een voorbeeldfunctie. Het kind leert van ons respect hebben voor elkaar, elkaar vriendelijk te benaderen en te helpen. Daarom is de pedagogisch medewerker in haar benadering naar kinderen, ouders en collega's altijd vriendelijk en respectvol. Ze accepteren niet dat kinderen uitgelachen worden. Ook praten ze niet over anderen, maar met hen.

### Intercultureel werken

De BSO is inspanning in een school die een diversiteit aan talen en culturen kent. Op school maar ook op de BSO ontmoeten de kinderen van verschillende culturen elkaar. De BSO ziet het als haar verantwoordelijkheid om intercultureel te werken. Dat wil zeggen dat er aandacht is voor verschillende culturen. De pedagogisch medewerkers stimuleren dat kinderen elkaars cultuur leren kennen, begrijpen en accepteren.

De BSO vindt het van essentieel dat kinderen op basis van gelijkwaardigheid kunnen ontwikkelen in een veranderende samenleving.

De gewoonten en wensen van ouders worden gerespecteerd (bijvoorbeeld letten op bepaalde voedingsmiddelen die ze vanwege hun opvattingen niet willen eten). Het feit dat we in een multiculturele samenleving wonen, vind je terug in spelmateriaal, de verhalen die we vertellen, de boekjes die we lezen en de spelletjes die we spelen. Alle kinderen moeten zich op de BSO thuis voelen. Dit betekent dat ze iets moeten vinden van thuis.

### **3. Pedagogische werkwijze**

#### **3.1. Ophalen kinderen**

Op dit moment werken we samen met De Vrije Ruimte en zijn we inpandig. De kinderen van 4 en 5 jaar worden uit de klas gehaald en de oudere kinderen komen zelf via de buitendeur van de school via het afgeschermd buitenterrein naar ons toe. De pedagogisch medewerkers zijn aanwezig aansluitend op de tijden van de school.

#### **3.2. Stamgroep**

De BSO heeft een verticale groep van maximaal 11 kinderen. De leeftijden lopen uiteen van 4 tot 12 jaar. De stamgroep heeft een vaste ruimte en pedagogisch medewerkers.

De stamgroep is één grote ruimte waar de kinderen spelen en eten. De ruimte is ingericht als een speel-en leeromgeving. Kinderen kunnen hier zowel zelfstandig als in groepsverband spelen.

De pedagogisch medewerkers sluiten aan bij het ontwikkelingsniveau, interesses en talenten van het kind. Ze creëren kansen om het kind te stimuleren om de volgende stap in de ontwikkeling te maken.

De pedagogisch medewerkers bieden dagelijks activiteiten aan, die aansluiten op de interesses van de kinderen. De activiteiten vinden plaats in de stamgroep of in de buitenruimte.

#### **3.3. Verlaten van de stamgroep**

De kinderen van de groep kunnen in een aantal gevallen, onder begeleiding van de pedagogisch medewerkers, de stamgroep verlaten. Hierbij wordt het beroepskracht-kindratio (BKR) aangehouden en houden de pedagogisch medewerkers zich aan de werkafspraken omtrent buiten spelen, uitstapjes en het vervoeren van kinderen zoals omschreven in het beleid Veiligheid en Gezondheid. In onderstaande gevallen wordt de stamgroep verlaten:

##### Buitenspelen

Aangrenzend aan de BSO is een buitenspeelplaats, waar de kinderen altijd mogen spelen. Indien er kinderen buiten gaan spelen houdt de medewerker toezicht. Buitenstaanders kunnen niet het speelterrein op.

##### Keuken

Voor kookactiviteiten wordt de centrale keuken gebruikt onder leiding en toezicht van een pedagogisch medewerker.

##### Uitstapjes

In de schoolvakanties bieden wij hele dag opvang (van 8.30 tot 18.30 uur). We bieden een zoveel mogelijk een gevarieerd aanbod en doen dan ook activiteiten buiten de deur. De kinderen verlaten dan de stamgroep. De uitjes zijn naar bijvoorbeeld naar het park, strand, sportcentrum, speeltuin of bioscoop. De uitjes zullen altijd in overleg met de oudercommissie plaatsvinden.

Wanneer we met de kinderen op pad gaan, hebben we vooraf duidelijke regels afgesproken met de kinderen. De pedagogisch medewerkers hebben altijd een EHBO tasje, een kind overzicht en hun mobiele telefoons mee. De pedagogisch medewerkers geven van te voren aan waar ze naartoe gaan en hoe laat ze terug zijn.

De pedagogisch medewerkers spreken van tevoren af wie welke kinderen vervoerd, duidelijke afspraken over wie de spullen meeneemt.

Bij het verlaten van het pand moeten de kinderen bij de deur wachten op de medewerker die dan de deur opendoet. De kinderen mogen niet zonder de groepsleiding naar buiten. Kinderen moeten waar nodig hesjes aan vooral als ze actief deelnemen aan het verkeer bijvoorbeeld op de fiets, of waar extra oplettendheid geboden is.

Wij stimuleren de zelfstandigheid van de kinderen met inachtneming van de professionele inschatting van onze medewerkers. De kinderen van 4 tot en met 7 jaar lopen twee-aan-twee, hand-in-hand. De oudere kinderen (8-12 jaar) zijn zelfstandiger en hoeven niet hand in hand te lopen. Eén pedagogisch medewerker loopt voorop en één pedagogisch medewerker of stagiaire achteraan de groep. Er wordt altijd gekeken naar de beroepskracht-kindratio (BKR) en deze zal niet overschreden worden.

De bestemming en het vervoer naar de bestemming toe worden zorgvuldig gepland en er wordt aan alle veiligheidsvoorwaarden zoals omschreven in de Wegenverkeerswet voldaan.

Er gaan voldoende begeleidende pedagogisch medewerkers/stagiaires mee, eventueel aangevuld met helpende ouders. De pedagogisch medewerker kind ratio is wettelijk hetzelfde als bij opvang op de kinderopvanglocatie, maar in de praktijk blijkt dat sommige uitstapjes vragen om een grotere inzet van medewerkers, zodat de veiligheid van de kinderen gewaarborgd is. Dit wordt per uitje bekeken en hier wordt op geanticipeerd

Wanneer alle pedagogisch medewerkers en alle kinderen van de BSO het pand verlaten voor een uitstapje worden er twee telefoonnummers en de locatie waar we verblijven doorgegeven aan de directeur van de BSO.

### **3.4. Dagindeling**

De BSO vangt kinderen voor en/of na schooltijd, op dagen dat de school gesloten is en tijdens vakanties.

#### Schooldagen

Op schooldagen halen we de kinderen op van school (werkwijze beschreven in 3.1.).

Zodra we aankomen op de BSO hangen de kinderen hun jassen op in de gang, wassen hun handen en gaan aan tafel zitten, waar wij gezamenlijk een eten en drinken.

Het eet- en drink moment is een contactmoment met een pedagogisch medewerker om wat te vertellen of te vragen. Zo voelen kinderen zich welkom en gezien. De pedagogisch medewerkers bespreken het programma van de dag en kinderen kunnen vervolgens een activiteit kiezen en kiezen wat en met wie ze gaan spelen. Het dagprogramma kan afwijken wanneer de groep liever wat anders wilt doen.

Elke dag bieden we verschillende activiteiten aan, binnen en buiten. Veel van de activiteiten zijn voor alle kinderen geschikt. Sommige activiteiten bieden we voor één leeftijdsgroep aan, bijvoorbeeld sportactiviteiten, waarbij het belangrijk is dat kinderen op hetzelfde niveau kunnen sporten.

In de middag is er altijd een eetmoment, dit is een gezonde snack. Zie voor het eten en drinken, het volgende paragraaf 3.5.

Aan het eind van de middag komen ouders op verschillende tijden hun kind weer ophalen. Ophalen vindt plaats bij de buitendeur aan de Stadhoudersplantsoen 28. Grenzend aan de locatie is een parkeerterrein. De kinderen melden zich af, voordat ze naar huis gaan. De vertrektijden van de kinderen worden genoteerd. Wanneer meerdere kinderen opgehaald zijn, kan één pedagogisch medewerker, wanneer dit mogelijk is, naar huis gaan.

### Studiedag en vakantie

Op vrije dagen en in de vakanties is er een speciaal activiteitenprogramma. Dit wordt vooraf bekend gemaakt via de nieuwsbrief en verspreid via de ouderApp en/of e-mail. Afgezien van het activiteitenprogramma, hanteren we wel een vaste dagindeling zoals onderstaand beschreven.

08:30 - 09:30 uur	Binnenkomst kinderen en vrij spelen
10:00 - 10:30 uur	Eet- en drinkmoment
10:30 - 11:00 uur	Activiteitenprogramma
12:30 - 13:00 uur	Lunchtijd
13:15 - 15:00 uur	Activiteitenprogramma
15:15 - 15:45 uur	Een gezonde snack
15:45 - 18:00 uur	Activiteitenprogramma

### **3.5. Eten en drinken**

Bij de BSO zijn er verschillende eet- en drinkmomenten, waarbij het uitgangspunt vers en gezond is. Iedere dag krijgt het kind vers fruit aangeboden zoals een appel, banaan, peer of seizoensfruit. Tijdens de lunch wordt er volkoren brood aangeboden met beleg naar keuze zoals: smeerkaas, sandwichspread, appelstroop, pindakaas of kipbeleg. Aan het eind van de middag bieden we het kind een gezond tussendoortje aan; cracker, ontbijtkoek, rijstwafel en verse groente/fruit. Het koken maakt regelmatig deel uit van onze activiteitenprogramma, waarbij wij ons op gezonde voeding richten. Als kinderen een dieet volgen of allergisch zijn voor de producten die wij aanbieden, spreken wij met de ouders af dat ze zelf passende voeding meenemen naar de opvang. Tijdens het intakegesprek wordt met de ouders bovenstaand voedingschema besproken. Speciale dieetwensen zullen worden genoteerd en nageleefd door de pedagogisch medewerkers.

### **3.6. Positief benaderen**

Kinderen willen graag gewaardeerd worden en hebben behoefte aan een positieve benadering. Bij BSO het Zonnetje bekrachtigen we het positief gedrag. Als we kinderen corrigeren, benoemen we het ongewenste gedrag en we leggen uit waarom we iets niet goed vinden. We keuren wel het gedrag af, maar niet het kind zelf. Door actief te luisteren, helpen we kinderen om met hun gevoelens om te gaan. Mocht het voorkomen dat een kind niet kan stoppen met zijn gedrag, kunnen we in overleg met het kind een plek vinden waar het even tot zichzelf kan komen. Dit kan apart zijn van de andere kinderen, maar wel in het zicht van de pedagogisch medewerker.

### 3.7. Grenzen en regels

Bij BSO het Zonnetje vinden we het belangrijk kinderen bewust te maken van waarden en normen en hen respect bij te brengen voor zichzelf, elkaar en de omgeving. Deze leeftijds- en ontwikkelingsfase vraagt om extra aandacht voor de onderwerpen “samen met anderen” en “respect” extra aandacht. Kinderen zijn aan het leren, ontdekken en oefenen hoe ze met elkaar om kunnen gaan, ook als er sprake is van verschillende culturen. Tijdens onze (kring)gesprekken bespreken we van tijd tot tijd weer welke regels en grenzen er ook al weer zijn en waarom we deze grenzen en regels gebruiken.

Op de muur in de groep communiceren wij over algemene gedragsregels.

De pedagogisch medewerker dragen waarden en normen over door uit te leggen waarom we iets belangrijk vinden en wat de reden van een grens of regel is. Met oudere kinderen gaan we hierover in gesprek.

Grenzen bieden veiligheid en structuur, maar dagen kinderen tegelijkertijd uit te kijken hoever ze kunnen gaan. We stellen grenzen door duidelijk aan te geven welk gedrag we goedkeuren en wat niet. In principe gelden grenzen voor ieder kind. De manier waarop we laten merken dat een kind een grens overtreedt kan per kind verschillen. ‘Grenzen stellen’ is dus niet synoniem aan ‘streng zijn’. We proberen kinderen bewust te maken van het effect van hun gedrag en hen aan te spreken op hun verantwoordelijkheid.

Wij gebruiken ons pestprotocol als richtlijn na het constateren van pestgedrag.

Er zijn omgangsregels en regels met betrekking tot veiligheid, binnen en buiten spelen en het eten. We streven ernaar het aantal regels te beperken en ze duidelijk uit te leggen aan kinderen. De regels proberen we zo positief te formuleren. We gaan liever uit van het gedrag dat we wel willen, dan van gedrag dat we afkeuren of verbieden.

Basis omgangsregels zijn:

- Als we komen en als we weggaan, zeggen we gedag.
- We zijn aardig voor anderen, want we vinden het ook fijn als anderen aardig zijn voor ons.
- Ruzies proberen we zelf op te lossen. Als dat niet lukt, vragen we hulp bij de leiding.
- We zorgen goed voor de natuur en onze omgeving.

Naast de emotionele veiligheid dient ook de fysieke veiligheid voor kinderen gewaarborgd te worden. Daarom leren pedagogisch medewerkers kinderen omgaan met kleine risico's. We kijken goed naar wat een kind kan en nodig heeft. We vinden het belangrijk dat kinderen de mogelijkheid krijgen te ontdekken en uitdagingen aan te gaan, zodat ze kennis verwerven over hun eigen kunnen. De kinderen krijgen hierdoor zelfvertrouwen en leren hun grenzen kennen. Dit noemen we ervaren leren. Ervarend leren gaat soms letterlijk met vallen en opstaan. In ons veiligheidsbeleid staan de kleine en grote risico's beschreven. Ook staat beschreven hoe wij kinderen leren omgaan met kleine en grote risico's.

### 3.8. Medisch beleid

Wanneer een kind medicatie nodig heeft bespreekt de ouder dit met de pedagogisch medewerker. De ouder geeft de pedagogisch medewerker toestemming voor het toedienen van de medicatie. Dit gebeurt door middel van een toestemmingsverklaring voor medicatie. Hierin moet precies vastgelegd worden wat de hoeveelheden en de tijdstippen van toediening zijn. Deze verklaring is ook noodzakelijk bij toedienen van homeopathische middelen. Wanneer een kind op de BSO temperatuurverhoging krijgt van 38 graden (of hoger), worden de ouders op de hoogte gesteld en

moet het kind worden opgehaald. Zieke kinderen hebben vaak speciale en extra aandacht nodig die wij op de groep niet kunnen bieden. Bij besmettelijke ziektes mogen de kinderen niet bij BSO het Zonnetje komen en moeten zij thuis worden gehouden. Wij raden ouders aan een vast adres te regelen waar het kind kan verblijven wanneer het ziek is. In noodgevallen gaan we zelf naar de huisartsenpost. Wanneer het kind medicijnen moet gebruiken vragen we om een schriftelijke toelichting hierbij.



## 4. Activiteiten

Bij BSO het Zonnetje bieden we verschillende activiteiten aan die de ontwikkeling van het kind stimuleren. De kinderen worden uitgedaagd om nieuwe dingen te ontdekken en onderzoeken. Vrij spel zijn momenten waarin het kind zelf mag kiezen waar het mee gaat spelen. De pedagogisch medewerker zal het spel observeren en aansluiten bij de belevingswereld van het kind.

### Beeldende vorming

Beeldende vorming is een wijze waarop het gevoelsleven en persoonlijke ontwikkeling geuit wordt in beelden. De creativiteit van het kind wordt hiermee bevordert omdat het kind uitgedaagd wordt om een beeld uit de gedachte uit te drukken.

Bij BSO het Zonnetje bieden we beeldende activiteiten aan zoals knutselen, schilderen, tekenen en plakken.

### Muziek en dans

Muziek is belangrijk voor de ontwikkeling van een kind. Met gebruik van muziek kun je verschillende ontwikkelingsgebieden stimuleren zoals lichamelijke,- motorisch,- cognitief en taalontwikkeling. Bij BSO het Zonnetje gebruiken we muziek door te zingen, te dansen, te spelen en te bewegen op muziek. We leren de kinderen ritme te ontdekken door bijvoorbeeld te klappen op de muziek.

### Dramatische expressie

Dramatische expressie is het uiten van gevoelens en gedachten door middel van het lichaam en wel beweging en woorden. We spreken van dramatische expressie bij situaties die denkbeeldig zijn, dus verzonnen. Dramatische expressie is belangrijk voor de ontwikkeling van het kind. Wij onderscheiden verschillende kanten.

- De emotionele ontwikkeling: door dramatisch spel leert het kind zijn eigen emoties te onderzoeken.
- De ontwikkeling van de fantasie en de creativiteit: bij dramatische expressie wordt het kind gedwongen zijn fantasie te gebruiken. Bij het vorm geven aan de fantasie ontwikkelt het kind zijn creativiteit.
- De sociale ontwikkeling: bij het samen spelen leren kinderen rekening te houden met elkaar. Ze leren samen besluiten te nemen.
- De ethische ontwikkeling: In het samenspel toetst het kind zijn eigen waarden en normen aan die van anderen. Er kunnen nieuwe waarden en normen ontstaan.

Bij BSO het Zonnetje bieden we activiteiten aan waarin dramatische expressie wordt gestimuleerd zoals imitatiespel, creatief spel of poppenspel. In deze activiteiten spelen kinderen alledaagse situaties na, maar leren ook improviseren en problemen oplossen.

## **5. Personeel**

### **5.1. De pedagogisch medewerker**

De pedagogisch medewerker speelt een belangrijke rol in de ontwikkeling van kinderen. Zij creëert een veilig en uitdagend klimaat, waarin kinderen zichzelf kunnen zijn en zich optimaal kunnen ontwikkelen. Dit betekent dat de pedagogisch medewerker met vertrouwen en respect met de kinderen omgaat, voorspelbaar is in haar gedrag en open en positief communiceert met kinderen. De pedagogisch medewerker zorgt ervoor dat een (mid)dag op de BSO vooral plezierig is. Grapjes maken, stoeien en meespelen hoort daarbij. De leeftijden op de BSO is uiteenlopend van 4 tot 12 jaar. Dat betekent dat de pedagogisch medewerker in staat is om een veelzijdig aanbod aan activiteiten en spelmaterialen te verzorgen voor de verschillende ontwikkelingsfasen. De pedagogisch medewerker hanteert duidelijke regels, maar als de situatie er om vraagt stelt ze zich ook flexibel op. De pedagogisch medewerker heeft een voorbeeldfunctie en zich bewust is van zijn of haar invloed; een professionele relatie onderhoudt met ouders.

### **5.2. Stagiaires**

Om ook toekomstige pedagogisch medewerkers de kans te geven om ervaring op te doen binnen de BSO zullen er jaarlijks stagiaires op de locatie meedraaien. Iedere stagiaire krijgt een pedagogisch medewerker toegewezen die de stagebegeleiding op zich neemt.

#### *Ondersteuning andere volwassenen*

Naast de pedagogisch medewerkers, zijn er ook andere volwassenen in ondersteunende functies in dienst bij BSO het Zonnetje. Deze zijn allemaal gekoppeld in het personenregister kinderopvang aan het Zonnetje.

### **5.3. Kluswerkzaamheden**

Benodigde klussen worden bij het Zonnetje door onze klusjesman uitgevoerd.

### **5.4. Pedagogisch beleidsmedewerker/coach**

BSO het Zonnetje acht het van groot belang, dat er sprake is van een goede pedagogisch kwaliteit binnen de BSO. Om deze reden werkt de BSO met een pedagogisch coach die verantwoordelijk is voor de begeleiding van de pedagogisch medewerkers en het schrijven van het pedagogisch beleidsplan. Om de pedagogische kwaliteit bij BSO het Zonnetje te kunnen waarborgen, bezoekt de pedagogisch coach maandelijks het kinderdagverblijf. De pedagogisch coach kijkt mee op verschillende fronten van de pedagogische kwaliteit. Zo wordt er aandacht besteedt aan het pedagogisch beleidsplan en het implementeren hiervan. Het pedagogisch handelen wordt in kaart gebracht door middel van (video)observaties, POP-gesprekken en het aanbieden van workshops die aansluiten op de inzichten uit de observaties.

Daarnaast is er aandacht voor de zorg- en opvoedvragen tijdens intervisiebijeenkomsten.

## 5.6. Mentorschap

Voor continuïteit en duidelijkheid in de communicatie is een aan het kind gekoppelde mentor onmisbaar. De mentor voor alle kinderen is één vaste pedagogisch medewerker. Hierdoor heeft zij het meeste inzicht in de ontwikkeling en welbevinden van de kinderen. De mentor is het vaste aanspreekpunt voor kinderen en ouders. De mentor is verantwoordelijk voor de kinderen, volgt hoe het met het kind gaat, verzorgt de observaties en is eindverantwoordelijk voor het bijhouden en overdragen van de informatie van de kinderen aan de ouders. Wanneer er zorg is omtrent het kind dan neemt de mentor contact op met de ouder. 1 keer per jaar is er een oudergesprek en informeert de mentor de ouder over de uitgevoerde observaties. Periodiek ontvangen de ouders een nieuwsbrief waarin ze algemene informatie krijgen over het mentorschap.

## 5.8. Observatiemethode

BSO het Zonnetje streeft naar een hoge pedagogische kwaliteit waarin de ontwikkeling van het kind centraal staat. Alle kinderen worden jaarlijks geobserveerd. Welbevinden van het kind kan omschreven worden als een algemene positieve toestand waarin een kind verkeert. Een kind dat zich 'wel bevindt' voelt zich prettig en op zijn gemak, is open, nieuwsgierig, levenslustig, tevreden, ontspannen, evenwichtig en heeft zelfvertrouwen. Deze kenmerken zijn niet leeftijdsgebonden. Welbevinden is een belangrijke voorwaarde voor kinderen om zich te kunnen ontwikkelen.

De mentor vormt jaarlijks een beeld van het welbevinden van ieder kind door middel van vragen als:

- Hoe gaat het met het kind?
- Voelt het kind zich thuis?
- Kan het kind zichzelf vermaken?
- Welke activiteiten vindt het kind leuk?
- Is er voldoende aanbod en uitdaging voor het kind?
- Hoe gaat het kind om met anderen?

De uitkomsten van deze observaties geven informatie over het welbevinden en de ontwikkeling van het kind en zijn richtinggevend voor ons pedagogisch handelen. Tijdens de kindbespreking worden naar aanleiding van de observaties concrete acties geformuleerd met als doel een opvoedingsomgeving te creëren waarin het kind zich optimaal kan ontwikkelen.

## 5.9. Procedure signaleren

Soms laat een kind opvallend gedrag zien of vraagt het extra aandacht en begeleiding. Ook kan het zijn dat ouders/verzorgers zich zorgen maken over hun kind. Kinderen worden op de groep geobserveerd door de pedagogisch medewerker. Indien er sprake is van opvallend gedrag of extra aandacht, zal de zorg als eerst gedeeld worden met de ouder. Samen met ouders wordt de aanpak besproken. Indien nodig kunnen we de pedagogische coach inschakelen voor advies. Bij opvoedingsvragen of behoefte aan opvoedingsondersteuning adviseren we ouders contact op te nemen met een externe deskundige, bijvoorbeeld het CJG, een logopediste, orthopedagoog, kinderfysiotherapeut of jeugdarts van het consultatiebureau. Ouders hebben de primaire verantwoordelijkheid voor hun kind. Wanneer ouders eventuele adviezen niet opvolgen en geen

verdere stappen ondernemen, dienen we dit te respecteren. Hierop is één uitzondering: bij vermoeden van kindermishandeling wordt contact opgenomen met Veilig Thuis.

### **5.10. Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld**

Alle pedagogisch medewerkers zijn op de hoogte van de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld. Pedagogisch medewerkers hebben een belangrijke rol in het signaleren en bespreekbaar maken van zorgen over de veiligheid van kinderen. De meldcode beschrijft het protocol, de stappen en ieders verantwoordelijkheden bij signalen van mishandeling, seksueel misbruik en huiselijk geweld. De pedagogisch medewerkers worden hierbij ondersteund door de aandachtsfunctionaris. Pedagogisch medewerkers zijn getraind in het gebruik van de meldcode. Elke 6 maanden wordt de meldcode inhoudelijk besproken tijdens de teamvergadering op de locaties. De aandachtsfunctionaris draagt zorg voor informatieoverdracht en werkvormen ter bevordering van de kennis binnen het kinderdagverblijf.

### **5.11. Beroepskracht-Kind-Ratio (BKR)**

Het Beroepskracht-Kind-Ratio betreft de verhouding tussen het aantal pedagogisch medewerkers dat ten minste ingezet moet worden bij een bepaald aantal gelijktijdig aanwezige kinderen in een bepaalde leeftijdsgroep. Deze ratio is vastgelegd in de Regeling kwaliteit kinderopvang. Voor het bepalen van de BKR maken wij altijd gebruik van de online rekentool (<http://1ratio.nl>). Aan de hand hiervan wordt een dienstrooster opgesteld, zodat er altijd voldoende pedagogisch medewerker op de groep aanwezig zijn.

BSO het Zonnetje heeft 1 verticale groep met maximaal 11 kinderen. In een verticale groep mag afhankelijk van de leeftijden van de kinderen, 1 beroepskracht op 11 of 12 kinderen opvangen. Indien er meer kinderen aanwezig zijn komt er een vaste beroepskracht bij. Indien de vaste pedagogisch medewerkers afwezig zijn vanwege ziekte of verlof wordt er een vaste invalmedewerker ingezet.

### **5.12. Afwijking van de BKR (3 uren-regeling)**

Volgens de Wet kinderopvang mag de BSO op schooldagen maximaal een half uur per dag afwijken van het BKR. Dat betekent, dat er een half uur per dag minder pedagogisch medewerkers worden ingezet. De voorwaarde hierbij is, dat minimaal de helft van de medewerkers wordt ingezet, dan de vereiste beroepskracht-kindratio.

Indien de BSO op vrije dagen en tijdens de vakantie minimaal tien uur aaneengesloten opvang biedt, mag er maximaal 3 uur per dag worden afgeweken van de beroepskracht-kindratio. Er kunnen tijdens deze uren minder pedagogisch medewerkers worden ingezet, met de voorwaarde dat minimaal de helft van de medewerkers wordt ingezet van de vereiste beroepskracht-kindratio.

De openingstijden van BSO het Zonnetje op vrije dagen en in de vakantie is van 08.30 tot 18.30 uur. Aangezien de groeps grootte niet meer dan 11 kinderen is met 1 medewerker maken wij geen gebruik van de drie urenregeling.

## **6. Veiligheid en gezondheid**

Veiligheid en hygiëne is zeer belangrijk op de BSO. Kinderen moeten veilig en hygiënisch hun tijd kunnen doorbrengen zonder groot gevaar te lopen op ongelukken, ziektes of ander letsel ten gevolge van een onveilige en onhygiënische BSO. Om de veiligheid en gezondheid van de kinderen te waarborgen wordt er gewerkt met een beleid veiligheid en gezondheid. Hierin zijn richtlijnen opgenomen hoe er zorg wordt gedragen voor een veilige en gezonde kinderopvang. Wij vinden het hierbij van belang, dat kinderen zelf leren omgaan met kleine risico's en gedragsregels aanleren om kans op ongevallen te minimaliseren. Voor sommige risico's is het maken van gedragsregels met kinderen niet voldoende om het risico te minimaliseren. Bij deze risico's zijn er werkafspraken met de pedagogisch medewerkers gemaakt. Indien nodig zullen er aanpassingen in het pand aangebracht worden. Meer informatie over de werkwijze omtrent veiligheid en gezondheid kunt u vinden op de locatie.

### **6.1. Achterwachtregeling**

Indien er slechts één pedagogisch medewerker wordt ingezet (en er voldaan wordt aan het BKR), wordt de achterwachtregeling gehanteerd. Dit betekent dat er achterwacht beschikbaar is en bij calamiteiten binnen 15 minuten op de groep aanwezig is. Deze persoon is tijdens de opvangtijden, waarbij een pedagogisch medewerker alleen staat, altijd telefonisch bereikbaar. De namen van de achterwacht en telefoonnummers zijn opgenomen in het beleid Veiligheid en gezondheid. Op de iedere groep is een telefoonlijst aanwezig met onder andere de telefoonnummers van de achterwacht.

## **7. Pedagogische instrumenten**

Om onze pedagogische uitgangspunten te waarborgen maken wij gebruik van verschillende instrumenten:

### **7.1. Intervisie**

Jaarlijks vinden er intervisiemomenten plaats voor de pedagogisch medewerkers. Tijdens deze intervisiemomenten bespreken we aan de hand van een intervisiemethode aandachtspunten van het werk zodat we met elkaar voortdurend in gesprek zijn en samen kunnen groeien.

### **7.2. Scholing**

Op basis van het voorgaande wordt jaarlijks de scholingsbehoefte geïnventariseerd. Daarnaast kunnen pedagogisch medewerkers ook zelf hun scholingsbehoefte kenbaar maken. De pedagogische coach stelt jaarlijks een scholingsplan op en zorgt ervoor dat de pedagogisch medewerkers worden (bij) geschoold.

### **7.3. Besprekingen**

Tijdens kindbesprekingen staan de kinderen centraal. We bespreken onder andere de ingevulde observaties. Indien nodig sluit de pedagogisch coach aan voor pedagogische vraagstukken. In een teamoverleg worden alle belangrijke zaken besproken met het team en de manager. In elk teamoverleg is pedagogiek een vast onderwerp.

### **7.4. Observatiemethode**

Jaarlijks observeren we de kinderen. De observatie vindt plaats rond de verjaardag van het kind. Voor de observatie gebruiken we het programma KIIK! Kijk! is een instrument om de ontwikkeling van het kind in kaart te brengen. In de observatie wordt ingezoomd op de verschillende ontwikkelingsgebieden zoals cognitieve-, sociale, - emotionele,- en motorische ontwikkeling. Hierdoor kunnen we het kind begeleiden en stimuleren in zijn ontwikkeling. De ouders worden na de observatie uitgenodigd voor een oudergesprek.

## **8. Praktische informatie voor ouders**

### **8.1. Wennen**

Bij de plaatsing van een nieuw kind wordt samen met de ouders een wenschema doorgesproken. Het wennen op de BSO kan geleidelijk worden opgebouwd. Alvorens het kind echt start op de BSO is het wenselijk om het kind kennis te laten maken met de BSO, pedagogisch medewerkers, kinderen en de ruimte. Hiervoor stellen wij een wenmiddag voor. De eerste middag komt het kind samen met de ouder kennismaken en spelen. Ouder en kind krijgen dan een goede indruk van het reilen en zeilen op de BSO. De tweede middag wordt het kind opgehaald van school en speelt het een korte middag op de BSO.

### **8.2. Extra- en ruildagen**

Indien gewenst, kunnen ouders gebruik maken van extra dagdelen naast de reguliere afgesproken dagen. Zowel extra- als ruildagen moeten ouders aanvragen bij de pedagogisch medewerkers. Ruilen of een extra afnemen is mogelijk, mits de beroepskracht-kind-ratio en het maximum aantal kinderen (11) niet wordt overschreden.

Om de continuïteit op de groep en voor het kind te waarborgen mag er maximaal 1 keer per 4 weken geruild worden. Ruilen is alleen mogelijk binnen vier kalenderweken waarbij een ouder de ruildag minimaal 1 week van te voren aanvraagt bij de pedagogisch medewerker.

### **8.3. Openingstijden en sluitingsdagen**

BSO het Zonnetje is tijdens schooldagen geopend van 14:15 tot 18:30 van maandag tot en met vrijdag.

Tijdens schoolvakanties zijn wij van 8:30 tot 18:30 geopend.

De BSO is gesloten op de volgende dagen:

- Nieuwjaarsdag
- Tweede Paasdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag (1 keer in de vijf jaar 2020, 2025 etc.)
- Hemelvaartsdag
- Tweede Pinksterdag
- Op 24 december sluiten wij om 17:00
- Eerste en tweede Kerstdag
- Op Oudjaarsdag sluiten wij om 17.00

### **8.4. Oudercommissie**

Ouders kunnen meedenken en meepraten over de kwaliteit van onze BSO.

Dit kan via de oudercommissie. De oudercommissie is gevormd door ouders met kinderen die gebruik maken van de BSO. De oudercommissie heeft als doel de samenwerking met de ouders en de kwaliteit van de BSO te behouden en verbeteren. De oudercommissie is een medezeggenschapsraad die BSO het Zonnetje gevraagd en ongevraagd adviseert over de

adviesonderwerpen. Daarnaast kan de oudercommissie fungeren als schakel tussen de ouders en de BSO. Indien een ouder een suggestie of klacht heeft kan hij dit neerleggen bij de oudercommissie. De oudercommissie kan dit dan bespreken met de BSO en hier advies over geven.

In het reglement oudercommissie staat beschreven over welke onderwerpen de oudercommissie adviesrecht heeft. Drie keer per jaar vindt er een oudercommissie vergadering plaats.

## **8.5. Klachten**

Voor een goede samenwerking vinden wij het belangrijk dat er regelmatig overleg is met de ouders. Voor vragen en/of klachten over de gang van zaken binnen de groep kunnen ouders terecht bij de pedagogisch medewerkers. Indien een ouder niet tevreden is met de oplossing, kan er oudergesprek aangevraagd worden. Op verzoek van de ouder of pedagogisch medewerker kan de directeur deelnemen aan dit gesprek. Mocht er na dit gesprek ook geen bevredigende oplossing zijn gevonden, dan kan de klacht altijd worden voorgelegd bij de geschillencommissie. De ouders kunnen/mogen ook direct de klacht indienen bij de geschillencommissie. BSO het Zonnetje is aangesloten bij de onafhankelijke geschillencommissie. Hun deskundigheid ligt op het gebied van consumentenbelangen, inhoud en organisatie van de kinderopvang. In het klachtenreglement van het Zonnetje wordt de klachtenprocedure uitgebreid omschreven. Uiteraard kan de ouder terecht bij de directeur of de oudercommissie met vragen over de procedure.