

# Buitenschoolse opvang Villa Bambi

**Adres**

Koningin Julianastraat 5A  
6585 XP Mook

**Telefoon**

024 696 12 26

**E-mail**

[bsovillabambi@kion.nl](mailto:bsovillabambi@kion.nl)

# Inhoud

<b>Welkom bij...</b>	<b>4</b>
<b>Bso Villa Bambi</b>	<b>4</b>
<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>5</b>
<b>Wij stellen ons voor</b>	<b>5</b>
■ Bijzonder aan onze locatie	5
■ Gebouw en de tuin	5
■ Basisgroepen	5
■ Samenwerking tussen basisgroepen	6
■ Pedagogisch medewerkers	7
■ Scholing pedagogisch medewerkers	7
■ Vierogenprincipe	8
■ Achterwacht	8
■ Voorschoolse opvang	8
■ Samenwerking met bso Dribbel	9
■ Oudercommissie	9
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>10</b>
<b>Praktische informatie</b>	<b>10</b>
■ Openingstijden en vervoer van en naar de bso	10
■ Zelfstandig vervoer	10
■ Wat doen we 's middags	10
■ Vriendjes en vriendinnetjes mee	11
■ Informatie over je kind	11
■ Wennen	11
■ Overgang tussen de verschillende leeftijdsgroepen	11
■ Verzorging en voeding	11
■ Ziekte en medicijnen	12
■ Reservekleding	12
■ Huisregels bij bso Villa Bambi	12
■ Taal	13
■ Aanbod tijdens schoolvakanties	13
■ Openingstijden, brengen en halen in vakanties	14
■ Computergebruik en huiswerk	14
<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>16</b>
<b>Pedagogisch werkplan</b>	<b>16</b>
■ Pedagogische doelen en pedagogisch beleid	16
■ Pedagogische uitgangspunten	17
■ Kijken en luisteren naar kinderen staat centraal	17
■ We bieden emotionele veiligheid, betrokkenheid en warmte	17
■ We bieden ritme en structuur	18
■ We bevorderen positieve contacten tussen kinderen	19
■ We stimuleren respect te hebben voor anderen en hun omgeving	20
■ We bieden brede uitdaging en plezier	20
■ We hebben respect voor autonomie van kinderen	21
■ We bewaken de fysieke veiligheid van de kinderen	22
■ We werken samen met ouders en anderen uit de leefomgeving van kinderen	22
■ Kind-volg-systeem en signaleren	23
■ Ontwikkeling pedagogische kwaliteit	23
■ Samenwerking	24

<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>25</b>
<b>Algemene informatie</b>	<b>25</b>
■ Plaatsing en interne wachtlijst	25
■ Studiedagen basisschool	25
■ Flexibele opvang	25
■ Ruilen van dagen	25
■ Incidentele opvang	26
■ Nationale feestdagen	26
■ Inventarisatie aanwezige kinderen tijdens vakantieperiodes	26
■ Uitbreiding, wijziging en vermindering van dagdelen	27
■ Beëindiging van de overeenkomst	27
■ Complimenten, signalen, wensen en klachten	27
■ Omgaan met privacygevoelige informatie	27
■ Kwaliteit	27

**Welkom bij...**

## **Bso Villa Bambi**

Deze informatie is voor ouder(s)/verzorger(s) bij bso Villa Bambi.

We hopen dat jullie je snel thuis zullen voelen bij ons. Om de start zo soepel mogelijk te laten verlopen, vinden wij het belangrijk je te informeren over wie we zijn en wat we doen. Kortom, wat je van ons mag verwachten.

Dit werkplan gaat over de groepen, de pedagogisch medewerkers en op welke manier we werken: volgens welke pedagogische uitgangspunten. Het is het resultaat van discussies binnen het team. Ook de oudercommissie heeft hierover meegepraat en advies uitgebracht. Tot slot hebben we de algemene praktische informatie verzameld, bijvoorbeeld uitleg over uitbreiding van de overeenkomst of over klantsignalen.

Om te zorgen dat het pedagogisch werkplan actueel blijft, houden we het minimaal een keer per jaar kritisch tegen het licht. Dit doen we onder andere op basis van de informatie uit ons kind-volg-systeem. Als het nodig is passen we het plan aan. Veranderingen leggen we voor aan de oudercommissie. Ouders informeren we hierover.

Aanpassingen in beleid nemen we zoveel mogelijk mee maar omdat we het één keer per jaar aanpassen kan het gebeuren dat een (deel van de) tekst nog niet helemaal overeenkomt met de actuele situatie. Op onze website, op de locatiepagina van de bso, staat de meest actuele versie van dit werkplan.

Via het digitale locatienieuws houden wij je op de hoogte van ontwikkelingen of gebeurtenissen bij bso Villa Bambi

Voor algemene informatie of vragen over de overeenkomst kun je terecht bij Klantrelaties via 024 382 26 55 of [klantrelaties@kion.nl](mailto:klantrelaties@kion.nl). Voor andere vragen, opmerkingen, complimenten of tips kun je terecht bij de pedagogisch medewerkers of ondergetekende.

Ik wens jullie een heel plezierige tijd toe bij onze bso.

*Irene Boon*  
*Clustermanager bso Villa Bambi*

Maart 2017

## Hoofdstuk 1

# Wij stellen ons voor

### ■ Bijzonder aan onze locatie

Buitenschoolse opvang Villa Bambi is samen met het kinderdagverblijf met de peutergroep gevestigd in basisschool de Adalbert en samen vormen wij een brede school. Dit betekent dat wij de ruimtes in het gebouw met elkaar delen en waar mogelijk dingen samen oppakken zoals bijvoorbeeld activiteiten. We hebben twee basisgroepen. Villa Bambi is een kleine buitenschoolse opvang waar kinderen zich snel thuis zullen voelen. De ruimtes zijn transparant en kinderen leren elkaar en de pedagogisch medewerkers snel kennen.

Basisschool de Adalbert werkt het 'vijf gelijke dagen' model. Dit betekent dat alle kinderen vijf dagen per week van 8.30 tot 14.00 uur naar school gaan.

De bso biedt de volgende overeenkomsten:

Van 14.00 tot 15.00 uur het zogenaamde 'theeuurtje', van 14.00 tot 17.00 uur of van 14.00 tot 18.00 uur.

Op woensdag en vrijdag tijdens de schoolweken zijn de kinderen bij bso Dribbel in Molenhoek. Dit omdat er een beperkt aantal kinderen aanwezig is op deze dagen. Het vervoer van school naar Dribbel regelen en verzorgen wij.

### ■ Gebouw en de tuin

Buitenschoolse opvang Villa Bambi is gehuisvest in de Adalbert Basisschool en we hebben twee basisgroepen. Basisgroep de Tommy's is gevestigd in de eerste ruimte aan de linkerkant in de basisschool. Deze ruimte wordt gedeeld met de peutergroep. De ruimte is geheel ingericht voor kinderen in de leeftijd van circa twee tot en met twaalf jaar. De basisruimte van basisgroep Villa Kakelbont is gelegen in de tweede ruimte aan de linkerzijde van de hal als je de school binnen loopt. Deze ruimte delen we met de school en wordt gebruikt als handvaardigheidslokaal. Samen met de school zullen we dit in het schooljaar 2015-2016 gaan inrichten als atelier. Deze ruimte is bedoeld voor kinderen in de leeftijd van vier tot en met twaalf jaar.

De ruimtes zijn beide zeer transparant en staan in directe verbinding met school en het kinderdagverblijf. De ruimtes zijn leuk ingericht en hebben een mooie licht inval.

De buitenruimte is het schoolplein van school, dit is een mooie grote buitenruimte die afsluitbaar is met een hek. Er staan spelmateriaal waarvan de kinderen ook tijdens bso tijd gebruik kunnen maken.

De kinderen van de Tommy groep kunnen naast het speelplein ook gebruik maken van de buitenruimte aan de voorzijde van het gebouw, deze ruimte wordt gedeeld met het kinderdagverblijf.

### ■ Basisgroepen

Op deze locatie komen maximaal veertig kinderen tegelijkertijd. Alle kinderen, behalve kinderen die gebruik maken van flexibele opvang, zitten in een basisgroep. Er is plaats voor twee groepen. Per groep komen maximaal twintig kinderen.

Basisgroep de Tommy's; hier worden kinderen opgevangen in de leeftijd van vier tot en met ongeveer zeven jaar.

Basisgroep Villa Kakelbont; hier worden kinderen opgevangen in de leeftijd van zes tot en met twaalf jaar.

Zodra de kinderen van de jongste groep doorschuiven naar de oudste groep worden de ouders en het kind persoonlijk door een van de pedagogisch medewerkers op de hoogte gebracht. Voorafgaand mag het kind al een keer gaan oefenen bij de groep Villa Kakelbont. Zo is het voor kinderen, maar ook voor de ouders duidelijk tot welke groep ze behoren.

Het doorschuiven naar de volgende groep kan in principe het gehele jaar plaatsvinden. Als basisregel wordt gehandteerd dat de oudste kinderen als eerste doorschuiven. Bij uitzonderingen kunnen er individuele afspraken worden gemaakt. Bij de ingang van beide groepen hangen foto's van de pedagogisch medewerkers die op die groep werkzaam zijn.

De groep Tommy's is ingericht voor kinderen in de leeftijd van twee tot en met twaalf jaar. De ruimte van de Tommy's wordt in de ochtend gebruikt door de peutergroep. De groep heeft verschillende hoeken zoals een huishoek en een verfhoeke en voor de oudere kinderen een leeshoek/tv/game hoek, constructie hoek en een tafel voor gezelschapsspelletjes, zodat er voor alle leeftijden voldoende uitdaging is. De groep Villa Kakelbont delen we samen met de school en is nu ingericht als handvaardigheidslokaal. Graag willen deze ruimte samen met de school in het schooljaar 2015-2016 opknappen tot een echt atelier.

Naast deze twee ruimtes kunnen we gebruik maken van de speelzaalruimte in school voor sportactiviteiten voor de jongste kinderen of voor een extra activiteit zoals dans, drama voor de oudere kinderen. Voor het buitenspelen maken we gebruik van het schoolplein waar bijvoorbeeld kan worden gevoetbald, en daar zijn klimrekken. Er is een zandbak en er zijn tal van mobiele sport en spelmaterialen aanwezig om de kinderen voldoende uitdaging te bieden. Ook wordt er gebruik gemaakt van de gymzaal die op korte afstand in het buurtcentrum ligt. Met name voor sportactiviteiten voor de oudste kinderen maken we hiervan gebruik. Afhankelijk van de situatie maken we gebruik van deze andere ruimtes.

Op woensdag en vrijdag tijdens is onze bso locatie gesloten en kunnen de kinderen worden opgevangen in Molenhoek bij bso Dribbel.

We bieden ook voorschoolse opvang aan kinderen in de basisschoolleeftijd. Hierover lees je verderop meer.

### ■ **Samenwerking tussen basisgroepen**

Na een start in de eigen groep in de basisgroepsruimte, waar kinderen wat eten en drinken aan tafel, verdelen de kinderen zich over de twee ruimtes van de bso. In elke ruimte is iets anders te beleven. In iedere ruimte blijf een medewerker aanwezig. Bij mooi weer gaat er een medewerker mee naar buiten en anders kan er uitgeweken worden naar het speellokaal in de school. Kinderen kiezen in welke ruimte en met wie ze willen spelen. Groepjes kinderen met dezelfde interesse kunnen samenspelen, vriendjes, broertjes en zusjes kunnen elkaar gemakkelijker opzoeken.

We organiseren activiteiten waar kinderen van verschillende leeftijden uit beide basisgroepen aan kunnen meedoen.

De jongste kinderen van de bso gaan altijd onder begeleiding van een pedagogisch medewerker naar buiten.

Voor de oudere bso kinderen geldt dat zij wat meer zelfstandig gebruik van de buitenruimte op het schoolplein om daar te spelen.

Bij activiteiten in groepen groter dan dertig kinderen, is het extra belangrijk dat kinderen goed weten bij welke basisgroep en welke pedagogisch medewerkers ze horen. De emotionele veiligheid van kinderen vraagt in grotere groepen soms extra aandacht. Bij dit

soort activiteiten gaat altijd tenminste één pedagogisch medewerker van de eigen groep mee.

Kinderen worden door de pedagogisch medewerker die bij de basisgroep hoort begroet en er wordt genoteerd welke kinderen er zijn. Als kinderen naar huis gaan, zeggen we de kinderen altijd gedag en kinderen komen ook melden als ze naar huis gaan. De pedagogisch medewerker noteert welke kinderen naar huis gaan.

### **Samengevoegde groep**

Op sommige dagen zijn er zo weinig kinderen bij Villa Bambi dat het gezelliger, praktischer, veiliger en efficiënter is om groepen samen te voegen. Dit is het geval tijdens bijvoorbeeld studiedagen waarop we niet samenvoegen met een andere locatie. De kinderen van de Tommy's en Kakelbontgroep worden dan samen opgevangen in de ruimte van de Tommy's. Deze groep heeft voldoende materialen en middelen voor de leeftijdsgroep vier tot en met twaalf jaar.

Op woensdag en vrijdag zijn de kinderen bij bso Dribbel in Molenhoek. Dit omdat er maar een beperkt aantal kinderen aanwezig zijn. Zie verder hieronder 'Samenwerking met bso Dribbel'.

### ■ **Pedagogisch medewerkers**

Bij Villa Bambi werken vier pedagogisch medewerkers. Zij zijn gekwalificeerd volgens de cao Kinderopvang.

Het aantal pedagogisch medewerkers dat tegelijkertijd aanwezig is, hangt af van het aantal en de leeftijd van de kinderen die komen. We baseren ons hierbij op de Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen bij de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen (Wkkip). Er is minimaal één pedagogisch medewerker per tien kinderen. Het is mogelijk dat er aan het eind van de dag, gedurende een half uur, minder pedagogisch medewerkers zijn. In vakantieperiodes werken er tijdens het eerste en het laatste uur minder pedagogisch medewerkers.

Elke groep heeft in principe 'eigen' pedagogisch medewerkers die iedere week op dezelfde dagen werken. Er hangt in de groep foto's van de pedagogisch medewerkers die op de basisgroep werken.

Soms is er een stagiaire in de groep. De opleiding die een stagiaire volgt en het niveau dat hij of zij hierin bereikt heeft, bepaalt de mate waarin hij of zij ondersteuning mag bieden bij het activiteiten aanbod en de begeleiding van de kinderen. De stagiaires zijn in principe boventallig (extra). De stagiaire doet, onder begeleiding van een pedagogisch medewerker, mee aan bepaalde onderdelen van het programma. De opleiding die een stagiaire volgt, heeft hier invloed op. Sportstagiaires bereiden bijvoorbeeld sport- en spelactiviteiten voor en organiseren groeps- en individuele activiteiten voor de kinderen. Stagiaires van een HBO opleiding Pedagogiek zijn naast het activiteiten aanbod bijvoorbeeld betrokken bij de ontwikkeling van een specifiek pedagogisch project, zoals de aanpak van pesten op de groep. Een stagiaire, die naar het oordeel van de clustermanager en de werkbegeleider in staat wordt geacht om onder toezicht zelfstandig verantwoordelijk te zijn voor de groep, kan incidenteel en onder in de Cao Kinderopvang vastgestelde voorwaarden worden ingezet naast een gediplomeerd pedagogisch medewerker in de groep.

### ■ **Scholing pedagogisch medewerkers**

Alle pedagogisch medewerkers van KION zijn geschoold op het gebied van veiligheid en pedagogiek. Zij hebben allen een basistraining kinder- EHBO gehad, daarnaast is een van hen aangesteld als BHV. Bij alle locaties van KION zijn actuele evacuatieplannen en vonden, in samenwerking met de brandweer, brandoefeningen plaats ( aangekondigd en onaangekondigd). Nieuwe pedagogisch medewerkers worden ingewerkt op de locatie.

Daarnaast is er een scholingsbudget dat ingezet kan worden voor een specifieke scholingsbehoefte, zoals bijvoorbeeld VIB ( Video Interactie Begeleiding, waarbij de interactie tussen de pedagogisch medewerker en de kinderen gefilmd wordt), workshops, en werkochtenden die door de afdeling Pedagogiek en Kwaliteit ontwikkeld worden en verschillende modules door middel van E-learning.

### ■ Vierogenprincipe

Dit principe is wettelijk verplicht voor kinderen van nul tot vier jaar. Dit betekent dat op elk moment *de reële kans bestaat dat er een volwassene meekijkt of meeluistert* met de beroepskracht. Hoewel dit voor de bso leeftijd niet wettelijk verplicht is, hebben we ervoor gekozen hier toch bij alle bso teams invulling aan te geven.

Bij onze bso realiseren we dit op de volgende manier:

We werken met twee groepen. Deze groepen liggen naast elkaar en zijn verbonden door een tussendeur. Medewerkers lopen gedurende de openingstijden regelmatig bij elkaar binnen. Daarnaast werken we samen met het kinderdagverblijf, vanuit de dagverblijfgroep heb je zicht op de hal door de glazen deur.

Tijdens de schoolweken zijn de medewerkers van school aanwezig in het pand, deze lopen met regelmaat langs de bso groep en door de ramen aan de gangzijde is er prima zicht op wat er binnen de groep gebeurt.

Binnen het kindercentrum zijn we altijd met zijn tweeën in het pand, er is altijd een medewerker van het kinderdagverblijf en een medewerker van de bso aanwezig tot 18.00 uur. Mocht dit niet zo zijn dan zijn er afspraken met Dribbel in Molenhoek gemaakt voor de achterwacht.

De clustermanager en de administratief ondersteuner zijn met regelmaat aanwezig in het pand en lopen binnen bij de groepen.

De uitwerking van het vierogenprincipe hebben we besproken met de oudercommissie.

### ■ Achterwacht

In situaties dat er op onze locatie heel weinig kinderen aanwezig zijn en één pedagogisch medewerker voldoet, is altijd een tweede volwassene bereikbaar. De persoon moet in noodgevallen liefst binnen vijf minuten, maar uiterlijk binnen vijftien minuten ter plaatse kunnen zijn.

In principe zijn het dagverblijf en de buitenschoolse opvang geopend op dezelfde dagen en sluiten zij beide om 18.00 uur.

Zo zijn er altijd minimaal twee pedagogisch medewerkers in huis die bij calamiteiten elkaars achterwacht kunnen zijn.

Daarnaast zijn tijdens schoolweken voldoende medewerkers aanwezig in het pand die bij calamiteiten kunnen worden gewaarschuwd, zie hiervoor dagelijks het aanwezigheidsbord.

### ■ Voorschoolse opvang

Tijdens schoolweken vangen we op maandag, dinsdag en donderdag basisschoolkinderen op tussen 7.30 en 8.30 uur. De kinderen worden opgevangen in de ruimte van de peutergroep/buitenschoolse opvang. Het is een mooie ruimte met veel lichtinval. Er is voldoende materiaal aanwezig voor kinderen in de leeftijd van twee tot en met twaalf jaar. Kinderen kunnen buitenspelen op het schoolplein, dit plein is een afgesloten ruimte. Kinderen kunnen zowel binnen als buiten gebruik maken van de spelmaterialen die aanwezig zijn op de bso.

Bij de voorschoolse opvang komen maximaal twintig kinderen tegelijkertijd. Alle kinderen zitten in een basisgroep. Er is plaats voor maximaal één voorschoolse opvanggroep.



Voor de vso hanteren we dezelfde kwaliteitseisen als voor de bso. Er werken op de vso twee pedagogisch medewerkers. Zij zijn allemaal gekwalificeerd volgens de cao Kinderopvang. Het aantal pedagogisch medewerkers dat tegelijkertijd aanwezig is, hangt af van het aantal en de leeftijd van de kinderen die komen. We baseren ons hierbij op de Ministeriële Regeling Kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen. Er is minimaal één pedagogisch medewerker per tien kinderen.

Elke stamgroep heeft in principe 'eigen' pedagogisch medewerkers die iedere week op dezelfde dagen werken. Soms is er een stagiaire die een beroepsopleiding volgt.

Stagiaires zijn in principe boventallig (extra).

Het eerste halfuur van de voorschoolse opvang zijn er soms minder pedagogisch medewerkers aanwezig, maar nooit minder dan de helft van het benodigde aantal.

Het kan gebeuren dat er op de voorschoolse opvang zo weinig kinderen aanwezig zijn, dat de inzet van één pedagogisch medewerker voldoet. In dit geval is achterwacht geregeld (zie kopje 'Achterwacht').

De kinderen worden door de ouder(s)/verzorger(s) naar de voorschoolse opvang gebracht. We spelen een spelletje met de kinderen of lezen een boek voor. Omdat de kinderen nog een beetje wakker moeten worden passen we het tempo in activiteiten daarop aan. Er kan wat gedronken worden en kinderen kunnen een zelf meegebrachte boterham eten. Om 8.20 uur brengen we de kinderen naar school. Omdat we met de vso in de school zitten kunnen de kinderen vanuit de bso ruimte direct naar het lokaal lopen. De medewerker van de vso loopt met de kinderen mee.

#### ■ **Samenwerking met bso Dribbel**

Onze bso is alleen open op maandag, dinsdag en donderdag. Kinderen die bij ons komen op en ook een plaats nodig hebben op woensdag en/of vrijdag, gaan naar bso Dribbel in Molenhoek. Deze kinderen zijn op twee bso's geplaatst.

Bij bso Dribbel werken we volgens een vast rooster met op woensdag en vrijdag twee vaste pedagogische medewerkers. De kinderen worden op woensdag en vrijdag altijd door een pedagogisch medewerker of medewerker van kantoor opgehaald bij school en gaan daarna samen naar bso Dribbel. Ouders hebben toestemming gegeven dat kinderen met de auto mogen, kinderen dragen altijd een veiligheidsgordel.

De dagstructuur is bij beide bso's gelijk. De kinderen die op woensdag en vrijdag naar de bso komen, vormen een overzichtelijke vaste groep kinderen die elkaar goed kennen en met elkaar vertrouwd zijn.

#### ■ **Oudercommissie**

Alle locaties hebben in principe een oudercommissie. Zij zijn het klankbord van de ouders en nauw betrokken bij het opstellen en evalueren van bijvoorbeeld dit pedagogisch werkplan en de veiligheid- en gezondheidsplannen van de locatie.

Daarnaast organiseert de oudercommissie in samenwerking met ons themabijeenkomsten voor alle ouders en helpen ze met de voorbereiding en uitvoering van allerlei activiteiten.

Voor onderwerpen die je onder de aandacht van de oudercommissie wilt brengen kun je mailen [oc.villabambi@kion.nl](mailto:oc.villabambi@kion.nl) of neem via de clustermanager contact met hen op.

We vinden het erg belangrijk dat ouders meedenken en -praten over de kwaliteit van de buitenschoolse opvang. Je kunt hier een bijdrage aan leveren door zitting te nemen in de oudercommissie.

# Praktische informatie

### ■ **Openingstijden en vervoer van en naar de bso**

Villa Bambi is open op maandag, dinsdag en donderdag van 14.00 tot 18.00 uur. Op woensdag en vrijdag worden de kinderen opgevangen bij Dribbel in Molenhoek en ook daar zijn zij geopend van 14.00 tot 18.00 uur.

De kinderen vanuit basisschool de Adalbert worden dan om 14.00 uur opgehaald door een vaste medewerker.

Bso Villa Bambi is gevestigd in basisschool Adalbert.

Alle kinderen worden door de pedagogisch medewerkers van school opgehaald. De kinderen verzamelen zich op het vaste verzamelpunt in de hal van de school.

Indien nodig kunnen de leerkrachten en pedagogisch medewerkers kort contact hebben met elkaar, om eventuele bijzonderheden uit te wisselen. De kinderen van Adalbert beginnen de bso-middag vaak met spelen op het schoolplein van de basisschool. Dit is een overzichtelijke plek met voldoende speelmogelijkheden. Na het buitenspelen gaan de kinderen met pedagogisch medewerkers naar de eigen bso-groep om gezamenlijk wat te drinken en fruit te eten. Hierna kunnen kinderen kiezen uit diverse activiteiten.

Op sommige dagen en in de vakanties worden er soms uitstapjes gemaakt, bijvoorbeeld naar het bos, de hei, een speeltuin of de film. Waar mogelijk proberen we met openbaar vervoer, lopend of op de fiets naar deze uitstapjes te gaan. Als dit niet kan, of niet goed uitkomt, gaan we met de taxi. Er gaan altijd voldoende pedagogisch medewerkers mee op deze uitstapjes en ouders geven toestemming middels het toestemmingformulier voor hun kinderen om mee te mogen. Kinderen die in de auto of bakfiets met gordels zitten, zitten in de veiligheidsgordel.

Kinderen mogen vanuit de school rechtstreeks zelfstandig naar de bso komen. Ze melden zich bij de bso en de medewerkers van de bso noteren direct welke kinderen aanwezig zijn.

Vanuit de bso zijn er kinderen die naar muziekles en/of sportles gaan. Ouders geven schriftelijk toestemming dat zij zelfstandig naar de les mogen gaan.

Kinderen die naar de blokfluitles gaan in de school kunnen aansluitend zelfstandig naar de bso komen en melden dat ze er weer zijn.

### ■ **Zelfstandig vervoer**

Als kinderen ouder worden hebben ze meer behoefte aan zelfstandigheid en eigen verantwoordelijkheid. Oudere kinderen mogen met toestemming van de ouder(s) zelfstandig lopend of fietsend naar huis.

Met kinderen die zelfstandig vanuit de bso naar huis mogen, maken we een vaste afspraak. Het kind gaat altijd op dezelfde tijd naar huis en meldt zich af bij de pedagogisch medewerker. Indien een kind op een andere tijd dan normaal naar huis mag moet je dit als ouder van te voren aangeven.

### ■ **Wat doen we 's middags**

De kinderen zijn vanaf 14.00 uur bij de bso. We eten en drinken een tussendoortje.

Hierna spelen de kinderen eerst buiten of bij slecht weer in de groepsruimtes. Ze kunnen vrij spelen of meedoen met een activiteit. We streven ernaar om dagelijks een binnen

activiteit aan te bieden gericht op allerlei gebied bijvoorbeeld creatief, drama/theater of bijvoorbeeld koken/bakken. En een buitenactiviteit gericht op sport en spel. Uiteraard is er voldoende ruimte voor de kinderen om hierin te kiezen en ook de vrijheid om vrij te spelen.

De kinderen met een overeenkomst tot 15.00 uur worden tussen 14.45 en 15.00 uur opgehaald. Voor alle kinderen met een overeenkomst tot 17.00 of 18.00 uur geldt dat je vanaf 16.30 uur je kind kunt ophalen. Om 18.00 uur sluiten we.

#### ■ **Vriendjes en vriendinnetjes mee**

In overleg met de pedagogisch medewerkers mogen vriendjes en vriendinnetjes mee komen naar de bso. Dit vragen ouders van te voren aan de pedagogisch medewerker. Als de pedagogisch medewerker akkoord is, wordt afgesproken hoe het kind naar de bso komt, wie het ophaalt en wie gebeld wordt als er iets met het kind gebeurt.

#### ■ **Informatie over je kind**

Wij vinden het belangrijk dat we informatie uitwisselen over het kind. Dit kan bij het ophalen. Algemene informatie over bijvoorbeeld activiteiten vermelden we op het bord. Elk kind heeft een postvakje. Hierin leggen we ook de brieven/memo's aan de ouders. Het is daarom erg belangrijk dat je bij het ophalen van je kind altijd het postvakje nakijkt zodat je geen belangrijke post mist.

#### ■ **Wennen**

We besteden extra aandacht aan nieuwe kinderen en hun ouders. We vinden het belangrijk dat ze zich snel thuis voelen. Ook aan de overgang van de ene naar de volgende groep, besteden we aandacht. Op de website vindt je meer informatie over wennen.

Als een kind vanuit het dagverblijf doorstroomd naar de bso creëren wij altijd in overleg met de ouders de mogelijkheid om tijdens een dag dat ze er al zijn al te komen wennen op de bso. Spelen of een keer mee om wat te drinken op de groep. Als een kind helemaal nieuw is bij Villa Bambi maken we tijdens het intake gesprek met ouders afspraken over het wennen. Kinderen komen dan alvast een keer kijken voordat ze naar school gaan. Als er bijzonderheden zijn met een kind vragen we aan de ouders of we de kindinformatie vanuit het dagverblijf mogen gebruiken bij de bso zodat we dan in een vloeiende lijn verder kunnen gaan.

Bij ruilen of incidentele opvang is de samenstelling van de groep anders dan op de dagen dat een kind gewoonlijk komt, andere kinderen en andere pedagogisch medewerkers. Zeker als deze opvang met de toestemming van ouders plaatsvindt in een andere groep. Wij letten er extra op dat je kind zich ook op zo'n dag prettig voelt. Als het nodig is krijgt het kind extra aandacht. We doen een spelletje met het kind en betrekken andere kinderen erbij.

#### ■ **Overgang tussen de verschillende leeftijdsgroepen**

Omdat onze bso werkt met groepen van kinderen die ongeveer dezelfde leeftijd hebben, gaan kinderen soms over van de ene naar de volgende leeftijdsgroep. Als dit gebeurt is afhankelijk van de leeftijd van het kind, de ontwikkeling van het kind én de beschikbare plaatsen in de leeftijdsgroepen. In principe kunnen kinderen gedurende het gehele jaar doorstromen naar de andere groep. De pedagogisch medewerker van de groep overlegt dit persoonlijk met ouders en kind.

#### ■ **Verzorging en voeding**

We hechten veel waarde aan de gezondheid van de kinderen die naar de bso komen. Onze uitgangspunten zijn de richtlijnen van de GGD die gebaseerd zijn op de adviezen van

het Voedingscentrum. Op onze website vind je meer informatie over de voeding die kinderen bij ons krijgen en over beleid met betrekking tot traktaties.

### ■ **Ziekte en medicijnen**

Als je kind ziek wordt, nemen we contact met je op en informeren we je hoe het met je kind gaat. Afhankelijk van diverse factoren (moment van de dag, hoogte van de koorts, gedrag van je kind, besmettingsgevaar voor andere kinderen) kijken we wat er op dat moment nodig is en spreken we af of en wanneer je je kind op komt halen. Een belangrijke leidraad daarbij zijn de richtlijnen over gezondheid en infecties van de Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu.

Bij kinderen die extra medische zorg nodig hebben en bijvoorbeeld standaard medicijnen gebruiken, maken we concrete afspraken met de ouders. Wij volgen daarbij ons protocol 'Medisch handelen en toedienen van medicijnen'. Meer informatie hierover vind je op onze website.

### ■ **Reservekleding**

Het kan wel eens voorkomen dat er een ongelukje gebeurt bij de jongere kinderen of dat we heerlijk buiten in de modder spelen. We vragen je daarvoor een setje reservekleding, passend bij het seizoen, in zijn of haar postvakje neer leggen (of in een tas aan de kapstok) zodat je kind, als dit nodig is, schone kleren aan kan trekken.

Als je 'oude' kleding over hebt dan kunnen wij dat goed gebruiken als reservekleding. Aanvulling is altijd welkom.

### ■ **Huisregels bij bso Villa Bambi**

De bso heeft algemene afspraken voor pedagogisch medewerkers, ouders en kinderen. In principe houdt iedereen binnen de bso zich hieraan. Het is de taak van de pedagogisch medewerkers en ouders (als ze aanwezig zijn) om kinderen bij de handhaving van de afspraken te ondersteunen.

#### **Afspraken voor pedagogisch medewerkers, ouders en kinderen**

- Ongepast taalgebruik is niet toegestaan. We spreken elkaar, de ouders en de kinderen daar op aan. Als kinderen veelvuldig ongepaste woorden gebruiken, bespreken we dit met de ouder.
- Iedereen wordt bij binnenkomst begroet, als we weggaan, nemen we afscheid.
- Kinderen mogen vies worden van het spelen.
- Deuren en poorten sluiten we achter ons.

#### **Afspraken voor ouders**

- Als je kind, om welke reden dan ook, later of helemaal niet naar de bso komt, dan horen we dat graag voordat de bso begint. Graag voor 13.00 uur.  
In de vakanties horen wij het graag vóór 9.30 uur. Je kunt altijd het antwoordapparaat of de voicemail van de bso inspreken.
- Tijdens de vakanties of overige (school) roostervrije dagen dienen de kinderen voor 9.30 uur gebracht te worden, tenzij er met de pedagogisch medewerker een andere afspraak is gemaakt.
- Als iemand anders dan jezelf of je partner het kind komt halen, dan willen wij dit van te voren weten. Wij geven je kind uiteraard niet aan onbekenden mee.
- Als je door omstandigheden, bijvoorbeeld door drukte op de weg, je kind niet op tijd kan komen halen, dan zorg je ervoor dat iemand anders je kind op tijd kan ophalen en je geeft dit door aan de pedagogisch medewerker.
- Als je aanwezig bent, heb je zelf de verantwoording voor het gedrag van je kind.
- Als je je kind ophaalt, meld je hem/haar af bij de basisgroep van je kind.
- We vinden het fijn als ouders gesprekken met andere ouders buiten de bso-ruimte voeren, zodat de kinderen niet gestoord worden tijdens hun bezigheden.
- Reservekleding van de bso na gebruik graag zo snel mogelijk gewassen weer terug

geven bij de pedagogisch medewerker van de groep.

#### **Afspraken voor kinderen**

- Speelgoed van thuis meenemen mag, maar dan mogen ook andere kinderen hiermee spelen. Zo niet, dan leggen we het speelgoed in het bakje of vakje van je kind tot hij/zij naar huis gaat. Ook als het speelgoed gevaar oplevert leggen we het meegebrachte speelgoed weg. We zijn niet verantwoordelijk als het eigen speelgoed kapot gaat of kwijt raakt.
- Als een kind naar de wc is geweest, wast hij/zij daarna de handen.
- Voor het eten wassen alle kinderen hun handen.
- Kinderen komen naar de bso op de dag dat er voor hen opvang is geregeld, tenzij ouders hebben doorgegeven dat het kind op de betreffende dag toch niet komt omdat het bijvoorbeeld bij een vriendje gaat spelen. Op de dag zelf kan een kind niet met een vriendje of vriendinnetje afspreken. Dit kan alleen als de ouders er van weten en zij vooraf toestemming hebben gegeven, telefonisch of via een toestemmingsformulier.
- Jassen en tassen hangen we aan de kapstok.
- Buiten mogen we rennen, binnen lopen we.
- Binnen mag je praten, buiten mag je roepen.
- Als je ergens mee gespeeld hebt, ruim je het eerst op voordat je met iets anders gaat spelen.

#### **Afspraken voor pedagogisch medewerkers**

- Pedagogisch medewerkers geven het goede voorbeeld in het respectvol omgaan met elkaar en materiaal, zoals: niet praten over de kinderen waar zij bij zijn, spullen oprapen die op de grond liggen, enzovoort.
- Kinderen spelen buiten onder toezicht van een pedagogisch medewerker, met uitzondering de kinderen waarvoor door de ouders via het toestemmingsformulier akkoord is gegeven dat ze zonder toezicht buiten mogen spelen.
- Om als pedagogisch medewerker goed te kunnen functioneren is een veilige en vertrouwde werkomgeving belangrijk. Daarom geven we elkaar feedback op een constructieve manier. We hebben een open houding, genieten van een compliment en voelen ons niet te snel aangevallen als we kritiek krijgen. We zijn erop gericht op positieve wijze met de gegeven feedback om te gaan.
- Aan het eind van de dag nemen de pedagogisch medewerkers afscheid van het kind

### **■ Taal**

Bij de buitenschoolse opvang is de spreek- en schrijftaal Nederlands.

### **■ Aanbod tijdens schoolvakanties**

Schoolvakanties zijn speciaal op de bso. De kinderen zijn de hele dag aanwezig waardoor er meer tijd is om (speciale) activiteiten te organiseren of uitstapjes te maken. Omdat de dagen voor de veel kinderen ook intensief zijn varieert ons aanbod in rustige en actieve activiteiten.

In de vakantie werken we vaak met thema's. Dit thema vormt de rode draad in de activiteiten die worden georganiseerd. De kinderen zijn de hele dag op de bso, tussen middag eten we met z'n allen. Meestal een broodmaaltijd, soms met iets extra's zoals knakworstjes, pannenkoeken of extra lekker broodbeleg. Ook koken of bakken we wel eens iets zelf, zoals koekjes, minipizza's of broodjes.

We maken een vakantieboekje waarin kinderen en ouders een impressie krijgen van de activiteiten en het thema die in de vakantieperiode gepland staan.

Bijna elke vakantieweek worden speciale activiteiten georganiseerd. In de zomervakantie worden er een aantal van deze activiteiten per week georganiseerd. De meeste activiteiten organiseren we op de locatie of we gaan naar het bos.

Soms bij kleine groepen maken we een uitstapje we gaan dan bijvoorbeeld naar een maïsdoolhof of theatervoorstelling. Als we een uitstapje gaan maken, informeren we ouders altijd van te voren via het Ouderportaal over waar we heen gaan en wat we daar gaan doen. Tijdens vakantieweken werken we soms samen met andere bso's, we organiseren vooraf samen de activiteiten.

Voor elke vakantieperiode informeren we ouders en kinderen over het vakantieprogramma bij de bso.

#### ■ **Openingstijden, brengen en halen in vakanties**

In de vakantieweken zijn wij alle dagen geopend van 7.30/8.00 tot 18.00 uur.

Bij speciale activiteiten, zoals sportactiviteiten of uitstapjes tijdens school- of vakantieweken, kan het zijn dat we later terug zijn in de groep, waardoor je je kind(eren) pas na 17.00 uur kunt ophalen. Ook kan het zijn dat we bij uitstapjes in de vakantieperiode op tijd willen vertrekken en aan jou vragen je kind voor 9.30 uur te brengen. We stellen je tijdig op de hoogte van dit soort activiteiten en afwijkende breng en haaltijden.

#### ■ **Computergebruik en huiswerk**

In groep Kakelbont staat een computer waarop kinderen zelfstandig spelletjes mogen doen. Aan het begin van de middag geven de kinderen aan wie gebruik wil maken van de computer en waarvoor. Hier maken de kinderen en de pedagogisch medewerker duidelijke afspraken over. Ze mogen per middag maximaal een half uur computeren. Als zij in een tweetal met de computer willen, mag dit maar dan geldt ook de maximale tijd van dertig minuten.

Een aantal kinderen bij bso Villa Bambi gaat naar een zogeheten 'plusklas'. Hier krijgen zij langer les en extra huiswerk om meer uitdaging te krijgen op school. In overleg met ouders, kinderen en de pedagogisch medewerker mogen deze kinderen onder een gedeelte van de bso tijd huiswerk maken om zo voldoende tijd te hebben om al hun werk af te maken. Deze kinderen maken hun huiswerk zelfstandig in de groep of, als hier tijd en ruimte voor is, in hun klaslokaal onder toezicht van een leerkracht. Dit spreken we aan het begin van de middag samen af. Pedagogisch medewerkers begeleiden de kinderen niet bij hun huiswerk, tenzij het een kleine vraag is en er tijd is om dit kort door te nemen. Deze afspraken maken we samen met ouders en kinderen en de pedagogisch medewerkers zetten deze op papier.

## Pedagogische uitgangspunten



We bevorderen **positieve contacten** tussen kinderen



We hebben respect voor **autonomie** van kinderen



We bieden **ritme** en **structuur**



We bieden **emotionele veiligheid, betrokkenheid** en **warmte**



**Kijken** en **luisteren** naar kinderen staan centraal



We stimuleren kinderen **respect** te hebben voor anderen en hun omgeving



We bieden **brede uitdaging** en plezier



We **werken samen** met ouders en anderen uit de leefomgeving van de kinderen



We bewaken de **fysieke veiligheid** van de kinderen

# Pedagogisch werkplan

### ■ Pedagogische doelen en pedagogisch beleid

In ons pedagogisch werkplan zijn de pedagogische doelen uit de Wet kinderopvang en kwaliteit peuterspeelzalen herkenbaar. Bovendien valt dit plan binnen het pedagogisch beleidskader, dat bestaat uit het Kindbeeld en de pedagogische uitgangspunten, en binnen het pedagogisch beleid van de kinderdagverblijven.

#### **Pedagogische doelen uit de Wet kinderopvang en kwaliteit peuterspeelzalen**

- Bieden van emotionele veiligheid
- Mogelijkheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competentie
- Mogelijkheid tot het ontwikkelen van sociale competentie
- Overdracht waarden en normen

#### **Kindbeeld**

*Ieder kind is uniek, heeft een eigen karakter en mogelijkheden. Elk kind heeft recht op respect voor dit eigene. De manier waarop een kind zich ontplooit, is mede afhankelijk van de mensen en de wereld om hem heen. Om zich te kunnen ontwikkelen, heeft een kind zowel veiligheid als uitdaging nodig. Een kind zoekt de veiligheid in relaties met opvoeders, broertjes en zusjes, vriendjes. De structuur die een kind ervaart, zorgt ervoor dat hij weet waar hij aan toe is. Vanuit deze veilige basis onderzoekt een kind zijn omgeving. Hij is een ontdekkingsreiziger die voortdurend nieuwe ervaringen opdoet. Soms alleen, vaak samen met anderen.*

#### **Pedagogische uitgangspunten**

- Kijken en luisteren naar kinderen
- Emotionele veiligheid, betrokkenheid en warmte
- Ritme en structuur
- Positieve contacten tussen kinderen
- Respect voor anderen en de omgeving
- Brede uitdaging en plezier
- Respect voor autonomie van kinderen
- Fysieke veiligheid van kinderen
- Samenwerking met ouders en anderen uit de leefomgeving van kinderen

#### **Pedagogische uitgangspunten en de doelen uit de Wet kinderopvang en kwaliteit peuterspeelzalen**

Onze pedagogische uitgangspunten rangschikken we onder de pedagogische doelen uit de Wet kinderopvang en kwaliteit peuterspeelzalen (Wkcp). Het uitgangspunt 'Kijken en luisteren naar kinderen' is van toepassing is op alle Wkcp-doelen.

- |                      |   |
|----------------------|---|
| Doel Wkcp:           | – Emotionele veiligheid   |
| Onze uitgangspunten: | – We bieden emotionele veiligheid, betrokkenheid en warmte                  |
|                      | – We bieden ritme en structuur  |
|                      | – We werken samen met ouders en anderen uit de leefomgeving van de kinderen |
|                      | – Kijken en luisteren naar kinderen staan centraal                          |



- |                      |  |
|----------------------|--|
| Doel Wkcp:           | – Mogelijkheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competentie  |
| Onze uitgangspunten: | – We bieden brede uitdaging en plezier<br>– We hebben respect voor autonomie van de kinderen<br>– We bewaken de fysieke veiligheid van de kinderen<br>– Kijken en luisteren naar kinderen staan centraal |
| Doelen Wkcp:         | – Mogelijkheid tot het ontwikkelen van sociale competentie<br>– Overdracht waarden en normen   |
| Onze uitgangspunten: | – We bevorderen positieve contacten tussen kinderen<br>– We stimuleren kinderen respect te hebben voor anderen en hun omgeving<br>– Kijken en luisteren naar kinderen staan centraal                     |

### ■ **Pedagogische uitgangspunten**

Onze pedagogische uitgangspunten zijn uitgewerkt in het algemeen pedagogisch beleid van de buitenschoolse opvang. Dit staat op onze website. Dit beleid geldt ook voor ons. In dit werkplan gaan we het algemeen pedagogisch beleid niet herhalen. We beperken ons tot een korte toelichting op de pedagogische uitgangspunten en geven concrete voorbeelden hoe we deze bij onze locatie realiseren. Jaarlijks kijken we of deze voorbeelden nog passen bij onze werkwijze en passen we ze zo nodig aan.

### ■ **Kijken en luisteren naar kinderen staat centraal**

We vinden het belangrijk dat een kind zich prettig voelt bij ons en zich kan ontwikkelen. Daarom willen we zijn behoeften kennen en hierop inspelen. Het kijken en luisteren naar de individuele kinderen en de groep is de basis van ons pedagogisch handelen, de inrichting van de ruimte, het activiteiten aanbod, het ritme van de dag en de verzorging van de kinderen.

#### **Voorbeelden uit onze praktijk**

- We proberen op de behoeften en interesses van kinderen in te gaan. Als kinderen hiervoor toestemming hebben van ouders, mogen kinderen in het aangrenzende speeltuintje spelen, waar ook kinderen uit de buurt spelen. Als de situatie op de bso dat toelaat, mag er ook een vriendje komen spelen op de bso.
- Bij bso Villa Bambi hebben we huisregels. Deze regels worden met de kinderen besproken na de vakantie. Afhankelijk van de veranderende behoefte van kinderen worden afspraken bijgesteld. Voor oudere kinderen gelden soms andere regels dan voor de jongere kinderen.
- Als een kind opvallend gedrag vertoont, proberen we erachter te komen wat er aan de hand is. Bijvoorbeeld door extra goed naar het kind te kijken, met hem/haar te praten et cetera.
- We letten er op dat de materialen en activiteiten die we aanbieden, passen bij de leefwereld, belangstelling en het niveau van de kinderen. Omdat de kinderen zich blijven ontwikkelen en hun belangstelling regelmatig wisselt, kijken we telkens opnieuw kritisch naar wat we in huis hebben. Indien nodig passen we dit aan.

### ■ **We bieden emotionele veiligheid, betrokkenheid en warmte**

We creëren een open, warme sfeer waarin kinderen zich prettig en op hun gemak voelen. We laten merken dat we het fijn vinden dat het kind er is. We zijn geïnteresseerd in wat een kind bezighoudt en stimuleren zijn of haar inbng. We geven positieve aandacht, waardering en stimulans. Waar nodig bieden we hulp, bescherming en steun.

#### **Voorbeelden uit onze praktijk**

- Elk kind is van harte welkom op de bso. We vinden het fijn als het er is en we laten dit duidelijk merken. We geven het kind het gevoel dat hij/zij welkom is. We begroeten

het kind bij binnenkomst (bij de vso ook ouders en broers/zussen) en zeggen gedag bij het weggaan.

- Emoties van kinderen mogen er zijn. Dit geldt niet alleen voor gevoelens zoals blijdschap, vriendschap en trots, maar ook voor verwarring, verlegenheid, boosheid, verdriet of teleurstelling. Er is ruimte voor het uiten van gevoelens, zolang een ander hier geen last van heeft. Is dit het geval, dan wordt samen gedacht over een meer acceptabele manier van uiten.
- We geven veel positieve aandacht en waardering. We benoemen dat het kind iets goed doet of bepaalde dingen goed kan en we geven complimentjes.
- We bieden kinderen een ontspannen sfeer. We maken samen plezier, er is veel humor, grapjes (maar nooit ten koste van kinderen). We organiseren feestjes en uitjes tijdens vakantieperiodes. We zorgen dat er ook rustige activiteiten gedaan kunnen worden. We spelen hierbij in op de behoeften van de kinderen.
- We zijn er attent op dat kinderen niet worden buitengesloten van gesprek of spel. Pesten wordt niet getolereerd. Dit wordt regelmatig met de kinderen besproken. We hebben dit ook in onze huisregels opgenomen. We proberen de kinderen bewust te maken van wat pesten voor een ander kan betekenen. Als pesten zich voordoet, bespreken we dit met collega's. Indien nodig betrekken we ook de ouders van de pester en het gepeste kind erbij om te overleggen waar het pesten vandaan komt en wat we aan de situatie kunnen doen. In principe zoeken we met pester en slachtoffer samen naar een oplossing. Het slachtoffer proberen we weerbaarder te maken door uit te leggen waar het pestgedrag vandaan kan komen en wat het kind kan doen als het gepest wordt.

#### ■ **We bieden ritme en structuur**

De bekende gezichten van pedagogisch medewerkers van kinderen in de groep zijn een belangrijk houvast, net zoals de eigen groepsruimte. Houvast komt ook terug in het ritme en programma van de ochtend, middag of dag, de regels en afspraken, rituelen en in de inrichting. De groep is de uitvalsbasis bij het ontdekken van de rest van de buitenschoolse opvang. Zo leert het kind ook andere pedagogisch medewerkers en andere kinderen van de bso kennen. Bij een bso verspreiden de kinderen zich vaak over meerdere ruimtes maar de middag begint meestal samen met een tussendoortje en drinken met de basisgroep.

#### **Voorbeelden uit onze praktijk**

- Bij ziekte of verlof proberen we een invalkracht die bekend is voor de kinderen te regelen. Dit kan een medewerker zijn die op andere dagen werkzaam is, een medewerker van de peuterspeelzaal of een medewerker van de voorschoolse opvang zijn. We proberen er voor te zorgen dat er zeker bij de brengmomenten, vaste medewerkers aanwezig zijn. We proberen zoveel mogelijk te voorkomen dat twee, voor de kinderen, onbekende invalkrachten op een stamgroep staan. Daarom worden de vakanties van vaste pedagogisch medewerkers zo goed mogelijk op elkaar afgestemd.
- We proberen de activiteiten van kinderen niet abrupt te onderbreken. Als de activiteit van een kind onderbroken moet worden, bereiden we het kind daarop voor: "Het is bijna kwart over vijf, je kunt dus nog even buiten spelen, maar ruim zo meteen alvast de spullen op".
- Hoe jonger de bso-kinderen, hoe meer structuur en vaste momenten we bieden. We hanteren een vaste middagindeling, we eten een rijstwafel of plak ontbijtkoek en drinken limonade, er is een activiteit en tijd om vrij te spelen. Aan het eind van de middag krijgen de kinderen nog fruit. En voor de jongsten fungeren pedagogisch medewerkers en kinderen van de basisgroep als houvast. Alle kinderen worden aan het begin van de bso-(mid)dag begroet bij het verzamelpunt in de hal van de school. Alle kinderen nemen afscheid als ze naar huis gaan. Tijdens de vso kunnen kinderen vrij spelen.

- Wij houden ons aan gemaakte afspraken en komen beloftes aan kinderen na.
- We zijn consequent in onze reacties op gewenst en ongewenst gedrag. Een kind dat we aanspreken op grensoverschrijdend gedrag, kijken we aan en spreken we rustig aan. Het ongewenste gedrag wordt benoemd en uitgelegd waarom dit ongewenst is. Bij een kind dat moeite heeft zich aan een afspraak te houden, helpen we bij het zoeken naar een oplossing. Een kind dat zich herhaalde malen bewust niet aan een belangrijke afspraak houdt, halen we kort uit de situatie. Daarna zoeken we met het kind naar een manier om het gewenste gedrag mogelijk te maken. We zorgen ervoor dat we het weer ‘goed maken’.
- We proberen de regels die gelden binnen de bso onderling zo goed mogelijk af te stemmen. Uiteraard gelden voor de jongere kinderen soms andere regels dan voor de oudere kinderen. We geven zelf het goede voorbeeld. We bespreken geregeld met de kinderen de regels: op deze leeftijd gaat het niet alleen over de grens en de sanctie, maar vooral over het waarom van de regel. We bespreken de huisregels na de vakantieperiodes. We proberen het aantal regels beperkt te houden, zodat een kind de regels kan overzien en hij/zij voldoende ruimte houdt om te experimenteren en ontdekken. We proberen de regels consequent te hanteren. Kinderen in de bso-leeftijd ontwikkelen een gevoel van rechtvaardigheid. We vinden het belangrijk dat ouders op de hoogte zijn van de belangrijkste regels die voor de kinderen gelden. Daarom zijn de huisregels in te zien in de informatiemap voor ouders.

### ■ We bevorderen positieve contacten tussen kinderen

Samen doen en samen spelen is leuk en ondersteunt de ontwikkeling. Kinderen leren van en met elkaar. We stimuleren onderling positief contact en samenspel. We richten de aandacht van de kinderen op elkaar, schaffen materialen aan die samenspel bevorderen, we richten de ruimte zo in dat kindeen ongestoord met elkaar kunnen spelen en doen activiteiten in kleine groepjes. Waar nodig begeleiden we contacten tussen kinderen.

#### Voorbeelden uit onze praktijk

- We stimuleren een ‘groepsgevoel’ door na schooltijd aan het begin van de bso-middag samen iets te drinken en te eten.
- Kinderen geven elkaar aandacht, bevestigen elkaar, tonen genegenheid voor elkaar en zorgen voor elkaar. We stimuleren dit gedrag door kinderen hiertoe uit te nodigen of de ruimte te geven. Zo kunnen kinderen elkaar troosten, bij het spel betrekken en elkaar helpen.
- Oudere kinderen vinden het erg leuk om de jongere kinderen te helpen. We spelen hierop in en geven kinderen hiervoor de ruimte.
- Als we het idee hebben dat een kind zich verveelt of geen aansluiting vindt bij andere kinderen, moedigen we aan of dagen we uit om met een ander kind te spelen. Of we bieden op een andere manier ondersteuning bij het contact maken. Vindt het kind het moeilijk om contact te maken en heeft het wel behoefte aan samen spelen, dan beginnen we zelf met het kind een activiteit. Eventueel proberen we na verloop van tijd andere kinderen bij deze activiteit te betrekken.
- Als zich een conflict voordoet, kijken we eerst hoe het conflict verloopt. We proberen niet te snel in te grijpen. Als de kinderen er zelf niet uitkomen, ondersteunen we bij het oplossen van ruzies. Hoe deze ondersteuning eruit ziet, hangt af van de situatie en de leeftijd van de kinderen. Bij de jonge kinderen denken we mee over een oplossing en zijn we in de buurt als steun als ze voor zichzelf moeten opkomen. Hoe ouder de kinderen, hoe meer er met hen gepraat wordt over oorzaak en gevolg. We stimuleren het kind na te denken over zijn eigen rol in het probleem of conflict. Eerlijk zijn hierover vinden we belangrijker dan de vraag wie de ‘schuldige’ is, of wie wat ‘fout’ deed.
- Als een kind nieuw in de groep komt, proberen we het wienproces zorgvuldig te bewaken. De kinderen kennen elkaar al goed, de bestaande groep kinderen is hecht. Het kan voor een nieuw kind moeilijk zijn om een plaatsje te veroveren in de groep,

zeker omdat het vaak ook al doodmoe is na een dag op de (vaak nieuwe) school. Groepsleiding zorgt ervoor dat het nieuwe kind voldoende rust krijgt en dat er vertrouwen komt tussen de 'zittende' kinderen, het nieuwe kind en groepsleiding. Groepsleiding legt uit wat er gaat gebeuren. Om te voorkomen dat het kind er verloren bijloopt, doet groepsleiding als dit nodig is een voorstel tot een activiteit. Uiteraard wordt het nieuwe kind voorgesteld aan de andere kinderen. Bij de oudere kinderen die nieuw zijn ligt de nadruk op het vinden van een plekje in de groep. Dit kan bijvoorbeeld worden gestimuleerd door het nieuwe kind klusjes te geven of samen met het kind een spel te beginnen en andere kinderen erbij te betrekken. Een nieuw kind houden we de eerste weken extra in de gaten. Er kan soms een terugval zijn na een week of zes.

## ■ We stimuleren respect te hebben voor anderen en hun omgeving

We vinden het belangrijk dat een kind zich waarden, normen en gebruikelijke omgangsvormen eigen maakt, zodat het onderdeel is van de gemeenschap waarin het leeft.

### Voorbeelden uit onze praktijk

- We verwachten dat kinderen helpen bij 'klussen', zoals tafel dekken en afruimen, fruit en koekjes uitdelen, opruimen, et cetera.
- Betrokkenheid bij de groep houdt ook in, het samen met de kinderen bespreken hoe het loopt op de groep, wat de knelpunten zijn, hoe deze opgelost kunnen worden, et cetera. Bij jongere kinderen betreft dit de bespreking van meer concrete onderwerpen. Oudere kinderen krijgen meer ruimte om over de oorzaak van een probleem te brainstormen en hier een oplossing voor te vinden.
- We vinden het belangrijk dat een kind leert om respect te hebben voor anderen. Voorbeelden van gedragsregels die hierop betrekking hebben:
  - ✓ 'Wat je niet wilt dat jou overkomt, doe je ook niet bij een ander'.
  - ✓ Luisteren naar elkaar, je mag bijvoorbeeld om de beurt iets vertellen.
  - ✓ Heb respect voor elkaars mening.
  - ✓ Je mag boos worden en voor jezelf opkomen maar geen lichamelijk of verbaal geweld gebruiken.
  - ✓ Niet pesten.
  - ✓ Je gaat met respect met elkaars spullen om.
  - ✓ Help een ander als deze hulp nodig heeft.
  - ✓ We leren kinderen 'nee' te accepteren van andere kinderen.
  - ✓ Heb een open houding naar anderen. Mensen verschillen van elkaar. Deze diversiteit is vanzelfsprekend en niet 'gek', 'beter' of 'knapper'.
- We vinden het belangrijk dat een kind leert respect te hebben voor de omgeving. Voorbeelden van regels die hierover gaan:
  - ✓ Zorgvuldig omgaan met materialen; we betrekken kinderen zoveel mogelijk bij de aanschaf van materialen.
  - ✓ Geen materialen expres kapot maken.
  - ✓ Eerst (al dan niet samen) opruimen, dan nieuw materiaal pakken.
  - ✓ Respect voor de natuur: niet zinloos en met opzet diertjes of planten kapot maken.

## ■ We bieden brede uitdaging en plezier

We dagen kinderen uit om allerlei verschillende ervaringen op te doen om zich zo breed mogelijk te kunnen ontwikkelen. We hebben de ruimte(s) ingericht met gezellige en uitdagende speelhoeken waar kinderen met een groepje of in hun eentje kunnen spelen, ontdekken en hun vaardigheden kunnen oefenen. Kinderen kunnen ook buiten de 'eigen' groepsruimte terecht: in de speel- of sporthal, in anderen groepsruimtes, buiten. We doen en breed aanbod van allerlei activiteiten, gericht op groepjes kinderen of juiste met

z'n allen. Om bij de bso een breed en uitdagend aanbod te kunnen bieden maken we regelmatig gebruik van gespecialiseerde aanbieders uit het werkveld.

### **Voorbeelden uit onze praktijk**

- In de groep Kakelbont worden er op maandag, dinsdag en donderdag minimaal twee activiteiten aangeboden waar kinderen uit kunnen kiezen, een binnen- en een buitenactiviteit. Hier kunnen kinderen aan meedoen, maar ze kunnen ook vrij gaan spelen. Op maandag en donderdag wordt de buitenactiviteit (of activiteit in de gymzaal ) vaak nog extra ondersteund door stagiaires van een sportopleiding. De activiteit zelf gebeurt onder begeleiding van een pedagogisch medewerker.
- Als dit praktisch haalbaar is, mogen kinderen werkstukken laten staan. Het geeft ze de gelegenheid gedurende langere tijd met een knutselwerkstuk of bouwwerk (trein, constructiemateriaal, et cetera.) bezig te zijn.
- De materialen die we gebruiken hebben betrekking op de verschillende ontwikkelingsgebieden: de lichamelijke-, verstandelijke-, taal-, creatieve-, emotionele- en sociale ontwikkeling. De ontwikkelingsgebieden zijn in de praktijk nauw met elkaar verbonden. Een scheiding hierin maken is per definitie kunstmatig. Om een indruk te geven van de materialen die we gebruiken en de activiteiten we met de kinderen doen, volgen hieronder een aantal voorbeelden, ingedeeld per ontwikkelingsgebied. Voorbeelden van materialen en activiteiten die de lichamelijke ontwikkeling stimuleren: Kinderen kunnen buiten rennen, voetballen, springen, klimmen, balanceren, hutten bouwen, et cetera. Materialen: bewegingsmateriaal, constructiemateriaal, et cetera. Behalve activiteiten die een beroep doen op de grove motoriek, kunnen kinderen ook kiezen voor activiteiten waarbij de fijne motoriek aan bod komt: kleien, tekenen, verven, kralen rijgen, et cetera. Bij veel activiteiten zullen kinderen de mogelijkheden van hun eigen lijf ontdekken en maken ze lichamen contact met andere kinderen (bijvoorbeeld bij het stoeien). Belangrijk hierbij is dat kinderen hun eigen grenzen ontdekken en grenzen van anderen leren respecteren. Voor jonge kinderen is fantasie- en rollenspel belangrijk. Materialen die hiervoor kunnen worden gebruikt zijn poppenhoek, keukentje, winkeltje, garage, auto's bouwmaterialen, verkleedkleden, podium, schmink, muziek, et cetera. Op allerlei momenten zijn kinderen op de bso bezig met de ontwikkeling van taal: tijdens het (voor)lezen, tijdens poppen(kast)spel of toneelspel, tijdens het zingen, tijdens kringgesprekken, et cetera. Al doende leren kinderen om te gaan met regels die van belang zijn voor de communicatie en de omgang met elkaar, zoals het naar elkaar luisteren en open staan voor een andere mening. Naast gesproken taal worden kinderen ook vertrouwd met lichaamstaal en de regels hierbij (je boosheid niet afreageren op andere kinderen). Materialen die specifiek de taalontwikkeling van kinderen stimuleren zijn boeken en gezelschapsspelletjes. Creatieve ontwikkeling: We vinden het van belang dat kinderen kennis kunnen maken met zoveel mogelijk verschillende (knutsel)materialen, omdat dit hun fantasie en creatieve mogelijkheden stimuleert. Kinderen kunnen er zelf voor kiezen om bijvoorbeeld met verf en tekenmateriaal aan de slag te gaan. Als kinderen niet bekend zijn met de (mogelijkheden van) materialen, wijzen we ze op de verschillende (andere) mogelijkheden van gebruik die ze naar eigen idee kunnen toepassen. Er wordt een beroep gedaan op de eigen fantasie, op een eigen manier van omgaan van denken in het omgaan met de materialen.

### **■ We hebben respect voor autonomie van kinderen**

Kinderen maken bij ons eigen keuzes en mogen 'zelf doen'. We stimuleren ze actief om dingen zelf te proberen en respecteren de eigen ideeën en oplossingen van de kinderen. Dit draagt bij aan het zelfvertrouwen en het gevoel van eigenwaarde van kinderen. We vinden kinderopparticipatie belangrijk. Door kinderen actief te betrekken bij de inrichting, aankleding, materialen en activiteiten, kunnen we beter inspelen op hun behoeftes. Zo wordt de groep echt hún eigen plek.

### **Voorbeelden uit onze praktijk**

- We bieden activiteiten aan, maar kinderen kiezen zelf wat ze gaan doen. Kinderen kunnen in principe zelf de benodigde spullen uit de kasten pakken.
- Voor kinderen in de bso-leeftijd is het zelfstandig worden een belangrijke uitdaging. Wij proberen de kinderen hierin te ondersteunen en te stimuleren. Kinderen mogen dingen zelfstandig doen, in hun eigen tempo. We geven kinderen bepaalde verantwoordelijkheden, passend bij wat ze aan kunnen. Kinderen mogen helpen bij huishoudelijke klusjes, zoals afwassen, vuilnis wegbrengen.
- We stimuleren kinderen om hun eigen mening te geven.
- Kinderen zijn niet altijd even actief. Soms is een kind moe, of heeft de behoefte om te hangen en alleen te kijken. Dit vinden we prima.
- We leren kinderen keuzes maken. Op de bso mogen kinderen kiezen wat ze willen doen en met wie ze willen spelen. Of ze naar buiten willen of dat ze liever binnen blijven spelen. Of ze in hun eentje willen spelen of met een of meer andere kinderen. Of ze willen gaan lego-en of meedoen met het voetballen. Voor kinderen die het lastig vinden om te kiezen, maken we de keuze gemakkelijker. We laten hen kiezen uit een beperkt aantal mogelijkheden.
- We bieden een uitnodigende omgeving: bijna alle materialen worden door de kinderen zelf gepakt.
- Hoe ouder kinderen worden, hoe meer verantwoordelijkheid ze krijgen. Dit gebeurt in overleg met ouders / verzorgers. Er worden afspraken gemaakt over bijvoorbeeld zelfstandig buiten de deur activiteiten ondernemen, over met de fiets naar de bso komen, et cetera. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd op het toestemmingsformulier.
- We vinden het belangrijk dat de bso voor kinderen een eigen plek is, hun plek is. We willen de betrokkenheid en het gevoel van medeverantwoordelijkheid van kinderen bij de bso vergroten. Om ervoor te zorgen dat kinderen de bso ook daadwerkelijk als hun eigen plek ervaren, betrekken we hen bij keuzes rondom de inrichting, materialen, activiteiten, structuur, en soms bij het bedenken van oplossingen voor knelpunten.

### **■ We bewaken de fysieke veiligheid van de kinderen**

We doen zoveel mogelijk om ernstige ongelukken te voorkomen. Veel regels en werkinstructies zijn hierop gericht. Maar we willen en kunnen kinderen niet overal tegen beschermen. Ontwikkelen betekent ook ruimte, de wereld mogen ontdekken, leren met vallen en opstaan. Kleine ongelukjes, zoals schrammen en builn, horen hierbij. We leren kinderen stap voor stap omgaan met situaties die zij spannend vinden. Zo leren ze ook hun eigen grenzen kennen en verleggen.

We voeren jaarlijks een risico-inventarisatie uit waarbij we kritisch kijken naar de veiligheid en hygiëne van de locatie. Het plan van aanpak wat hier uit komt bespreken we met de oudercommissie en hierover informeren we alle ouders.

### **Voorbeeld uit onze praktijk**

- Als we een uitstapje maken naar het bos maken we met de kinderen voordat we gaan duidelijke afspraken zodat er geen ongelukken kunnen gebeuren en we elkaar niet kwijt raken.
- We hebben buiten een natuurlijke tuin, met een wilgentent en boomstammen waar kinderen in en op kunnen spelen. We houden zicht op de kinderen en leren ze om te gaan met risico's als vallen en struikelen. We willen kinderen uitdagen en hun eigen grenzen leren kennen, binnen hun eigen mogelijkheden.

### **■ We werken samen met ouders en anderen uit de leefomgeving van kinderen**

Ouders zijn eindverantwoordelijk voor de opvoeding van hun kind. Als een kind bij ons komt, nemen wij tijdelijk de zorg voor het kind over. Daarom stemmen we zoveel mogelijk met ouders af. Dit gebeurt tijdens het plaatsingsgesprek, breng- en haalcontacten en tijdens de jaarlijkse oudergesprekken.

De basisschool hoort ook tot de directe leefomgeving van kinderen. We werken samen met de school in de buurt, bijvoorbeeld door een overdrachtsgesprek. Kinderen in de basisschoolleeftijd hebben naast thuis, school en bso ook te maken met de wijk, de voetbalclub, gitaarles, enzovoort. Waar mogelijk sluiten we aan bij buurtgerichte activiteiten.

#### **Voorbeelden uit onze praktijk**

- In principe houden we de ouders op de hoogte over leuke en minder leuke gebeurtenissen op de bso waarbij het kind betrokken is. Wel speelt het kind zelf een rol bij de communicatie met ouders. Als een kind ons nadrukkelijk in vertrouwen iets vertelt, laten we het aan het kind over om dit aan de ouders te vertellen. We stimuleren wel dat het kind dit vertelt. Als het nodig is, steunen we het kind hierbij.
- Van ouders horen we graag eventuele bijzonderheden over het kind waar we op de bso rekening mee kunnen houden.
- We begroeten niet alleen de kinderen bij binnenkomst, maar ook ouders en broers/zussen.
- We vinden een eerlijke en open communicatie belangrijk. We stellen vragen en tonen interesse. We nemen gevoelens van ouders serieus. De mening van ouders wordt gerespecteerd en gewaardeerd.
- We proberen alle ouders even te spreken bij het brengen of ophalen van hun kind.
- We overleggen met ouders als er iets niet goed gaat met hun kind. We overleggen als een kind zich ziek voelt of koorts heeft.
- We vragen ouders om feedback en handelen hier ook naar.
- We werken in deze nieuwe omgeving samen met de school, pakken activiteiten samen op en maken gebruik van elkaar ruimtes en materialen.
- We overleggen met school over bijvoorbeeld situaties rondom pesten en maken samen afspraken.
- Leerkrachten vanuit school lopen bij ons binnen om de sfeer te proeven binnen de bso en om ontspannen een spelletje te doen met de kinderen.

#### **■ Kind-volg-systeem en signaleren**

Natuurlijk houden we zorgvuldig in de gaten hoe het met de kinderen gaat. Als het nodig is, passen we daar hun manier van omgang met een kind of een groep kinderen op aan. Hiernaast volgen we hun welbevinden, hun ontwikkeling en het functioneren van de groep met behulp van de methode 'Kijk op kinderen'. Ook ouders zijn hierbij betrokken. Informatie hierover is te vinden op onze website

Het komt soms voor dat we ons zorgen maken over de ontwikkeling of gedrag van een kind. In dit geval bespreken we onze zorgen zo snel mogelijk met ouders. We handelen dan op basis van een stappenplan. Relevante protocollen zijn het signaleringsprotocol en Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld. Deze protocollen bespreken we jaarlijks in het teamoverleg. Meer informatie vind je op onze website.

Als pedagogisch medewerkers zich zorgen maken over de ontwikkeling en gedrag van een kind, kunnen ze ondersteuning en advies krijgen van de clustermanager en desgewenst van de afdeling Pedagogiek & Kwaliteit. Als het nodig is, en na overleg met de ouders, nemen ze contact op met school of met een zorginstelling in de regio. Het sociaal wijkteam kan hier ook een rol in spelen.

#### **■ Ontwikkeling pedagogische kwaliteit**

Jaarlijks besteden we extra aandacht aan een van de pedagogische doelen uit de Wet kinderopvang en kwaliteit peuterspeelzalen. Dit doen we door het meten van twee of drie van onze pedagogische uitgangspunten. Welke uitgangspunten op dit moment aandacht hebben zijn op onze website te vinden.



We hebben enkele pedagogisch medewerkers opgeleid om bij meerdere locaties als ‘aandachtsfunctionaris pedagogiek’ de teams en clustermanager daarbij te ondersteunen. Zij maken aan het begin van het jaar een nulmeting van de pedagogische kwaliteit bij elke groep van de locatie. Op basis van de resultaten voeren zij, samen met het team en de clustermanager, verbeteracties uit. Aan het eind van het jaar volgt een tweede meting om te zien of de gestelde doelen behaald zijn.

De clustermanager informeert de oudercommissie over de resultaten van de eerste meting in het voorjaar, over de actiepunten die uitgevoerd worden en de resultaten van de tweede meting aan het eind van het jaar.

Via Locatienieuws, de digitale nieuwsbrief van de locatie en het Ouderportaal, brengen we ouders op de hoogte welke pedagogische uitgangspunten we meten en wat de resultaten van de metingen zijn. Wil je hier meer over weten dan kun je terecht bij de clustermanager.

De afdeling Pedagogiek & Kwaliteit ontwikkelt voortdurend workshops en pedagogisch ondersteuning voor teams op maat, zoals bijvoorbeeld een teamavond over oudercontacten, kinderp participatie of individuele ondersteuning met behulp van Video Interactie Begeleiding. Hiermee scholen we pedagogisch medewerkers op specifieke onderwerpen als blijkt uit de meting dat hier extra aandacht voor nodig is.

## ■ Samenwerking

### **Samenwerking binnen cluster**

De clustermanager is verantwoordelijk voor de locaties in Mook en Molenhoek. De samenwerking bestaat uit een gezamenlijk teamoverleg van deze locaties waarin we ook gezamenlijke afspraken maken over onder andere thema's, ouderavonden, zomerfeest. Daarnaast wisselen we veel kennis en kunde met elkaar uit tijdens de overlegmomenten. De acties die voortkomen uit het overleg kunnen worden verdeeld over het gehele team van Mook en Molenhoek.

Er is een samenwerking tussen de teams van de twee locaties en medewerkers kunnen indien nodig op beide locaties worden ingezet. In principe werken we met vaste groepsbezetting per locatie.

### **Samenwerking bso met basisschool Adalbert**

We zijn nu gezamenlijk gehuisvest in een pand en dit versterkt de samenwerking tussen het kindercentrum en de basisschool. We vormen gezamenlijk een brede school die naar afstemming zoekt in doorgaande lijn, overdracht en pedagogische aanpak. We staan aan het begin van deze samenwerking en zullen dit gaandeweg verder ontwikkelen. Hierover vindt afstemming plaats in een werkgroep bestaande uit medewerkers van de school en kindercentrum.

De gezamenlijke doelen richten zich op de inhoudelijke afstemming tussen peutergroep en kleutergroep, naschoolse activiteiten, bibliotheek op school, het dag arrangement voorschoolse opvang - basisschool - tussenschoolse opvang - buitenschoolse opvang, de afstemming van het pedagogisch klimaat (uitgangspunten, regels en afspraken), gezamenlijke activiteiten zoals Sinterklaas en kerstviering, afstemming informatie tussen ouders en partners rondom de kinderen en overdracht voorschoolse periode naar school.

### **Netwerkoverleg Mook**

De clustermanager van het kindercentrum maakt deel uit van het netwerkoverleg Mook. Hierin vindt afstemming en overleg plaats met andere instellingen over zaken die van belang zijn voor de jeugd in Mook. Partners die deelnemen zijn bijvoorbeeld onderwijs, algemeen maatschappelijk werk, gemeente, CJG.



# Algemene informatie

### ■ Plaatsing en interne wachtlijst

De afdeling Klantrelaties regelt de plaatsing. Het kan voorkomen dat we je (tijdelijk) andere of minder dagdelen hebben geboden dan je aanvankelijk hebt aangevraagd. Via de interne wachtlijst zal de medewerker van de afdeling Klantrelaties de gewenste dagen of de uitbreiding van dag(del)en inplannen. Mocht je na verloop van tijd andere of meer dagen nodig hebben dan kun je deze afdeling vragen om je hiervoor in te plannen. Je vult via de website online een wijzigingsformulier in.

Je kunt ook een mail sturen naar [klantrelaties@kion.nl](mailto:klantrelaties@kion.nl) of een WhatsApp bericht sturen naar 06 13 33 40 50 (hier kun je niet naar bellen!).

### ■ Studiedagen basisschool

Elke basisschool heeft per jaar gemiddeld drie studiedagen die ze aan het begin van het schooljaar bekend maken. Als extra service bieden we ouders drie gratis dagen per schooljaar aan. Ouders kunnen maximaal drie keer per jaar gebruik maken van de plaats tijdens studiedagen als deze studiedag valt op een reguliere dag. Overige roostervrije dagen, margedagen en/of ADV-dagen vallen niet onder deze regeling.

Aan de regeling rond studiedagen is een aantal voorwaarden verbonden. Een van de voorwaarden is dat de clustermanager aan de hand van het rooster van de basisschool bepaalt op welke studiedagen de bso de hele dag open is. Als de school later een extra studiedag bekendmaakt, kun je navragen of het mogelijk is om tegen betaling incidentele opvang voor deze hele dag af te nemen. Voor de overige voorwaarden raadpleeg onze website.

### ■ Flexibele opvang

Bij elke locatie kunnen we een beperkt aantal kinderen met een overeenkomst voor flexibele opvang plaatsen. Met een flexibele overeenkomst komt je kind op wisselende dag(del)en in de maand. Flexibele opvang is bedoeld voor ouders met een onregelmatig werkrooster. Je sluit een overeenkomst af met een minimum van gemiddeld één dagdeel per week. Drie weken voor het begin van elke maand lever je een 'aanvraagformulier flexibele opvang' in met daarop de gewenste dag(del)en aan de hand van je rooster en vervolgens plannen wij bij de bso je kind in.

De plaatsing proberen we zoveel mogelijk in dezelfde basisgroep te plannen maar we kunnen dit niet helemaal garanderen. Het aanvraagformulier is bij alle locaties beschikbaar maar je kunt het ook downloaden en printen via onze website. Bij te laat inleveren van het formulier vervalt het automatisch recht. Beoordeling vindt dan plaats op basis van beschikbare ruimte/medewerkers, dezelfde criteria als bij incidentele opvang. Voor meer informatie over een overeenkomst voor flexibele opvang kun je terecht bij de afdeling Klantrelaties.

### ■ Ruilen van dagen

Als je een dag(deel) wilt ruilen dan vul je het formulier 'Aanvraag ruilen opvang' in en geeft dit af bij de pedagogisch medewerker. Dit formulier is beschikbaar bij alle locaties of je kunt het zelf downloaden en printen via onze website. Het aanvragen van ruildagen kan ook via het Ouderportaal.

De pedagogisch medewerkers en clustermanager zullen hun uiterste best doen om aan je wens tegemoet te komen. Het kan echter voorkomen dat we door een kort tijdsbestek of

hoge bezetting in de basisgroep je wens niet kunnen vervullen. De reden van afwijzing zullen we altijd toelichten. Het antwoord op de aanvraag krijg je van de pedagogisch medewerker of via het Ouderportaal.

De richtlijnen voor ruilen staan op de achterkant van het aanvraagformulier en op onze website. Aan ruilen zijn geen kosten verbonden.

Wij zijn ons ervan bewust dat deze service niet altijd tot tevredenheid kan worden gehonoreerd. Zeker bij de locaties waar in de basisgroepen het maximum toegestane aantal kinderen is geplaatst. We willen ten alle tijden kwaliteit leveren en vanzelfsprekend volgens de wettelijke eisen werken. Wij vragen daarom je begrip als de pedagogisch medewerker of clustermanager niet aan je verzoek kan voldoen.

### ■ Incidentele opvang

Incidentele opvang kun je aanvragen als je een dag(deel) extra nodig hebt, dus méér uren dan vastgelegd in de overeenkomst. Het 'Aanvraagformulier incidentele opvang' is bij alle locaties aanwezig maar je kunt het ook downloaden en printen via onze website. Dit ingevulde formulier geef je af bij de pedagogisch medewerker en zij zal je laten weten of het mogelijk is. Als je kind extra kan komen krijg je achteraf een aparte factuur. De kosten hiervoor kun je nakijken op de website op het tariefoverzicht. Het aanvragen van incidentele opvang kan ook via het Ouderportaal.

Soms is het niet mogelijk om je kind in de eigen basisgroep in te plannen voor de extra opvang. Eventueel kijken we of er plaats is in een andere basisgroep maar dan leggen we je de keus voor. Als je er mee akkoord gaat dan zal de vertrouwde pedagogisch medewerker van de 'eigen' groep ervoor zorgen dat de benodigde informatie over jouw kind bij de andere groep bekend is.

Voorwaarden voor incidentele opvang staan op onze website.

### ■ Nationale feestdagen

Op de website staan de nationale feestdagen waarop de bso gesloten is.

### ■ Inventarisatie aanwezige kinderen tijdens vakantieperiodes

Voorafgaand aan een vakantieperiode inventariseert de bso of je kind aanwezig is of niet. De ervaring leert namelijk dat tijdens de zomer- en Kerstvakantie vaak minder kinderen aanwezig zijn.

Voor deze inventarisatie krijg je ruim van tevoren van ons via het Ouderportaal een bericht met het verzoek om aan te geven wanneer je kind er wel en niet zal zijn. Na deze opgave gaan we ervan uit dat je kind dan ook daadwerkelijk komt. Wijzigingen die pas bekend zijn na het invullen van de inventarisatie horen we graag zo snel mogelijk. Heb je buiten je vastgelegde overeenkomst extra dagen nodig tijdens een vakantieperiode, dan kun je incidentele opvang aanvragen.

De informatie over welke kinderen wanneer aanwezig zijn hebben wij nodig om:

- te zorgen voor een optimale personele bezetting per locatie volgens de wettelijke eisen, soms is het gewenst om groepen samen te voegen en/of het aanbod te organiseren bij de hoofdlocatie;
- een vakantierooster te maken voor de pedagogisch medewerkers, inclusief de inzet van (vaste) invalkrachten;
- een op aantal, leeftijd en interesse van de aanwezige kinderen afgestemd activiteitenaanbod te kunnen bieden.

## ■ **Uitbreiding, wijziging en vermindering van dagdelen**

Mocht je de dag(del)en waarop je kind naar de buitenschoolse opvang komt, willen uitbreiden, wijzigen/verminderen of de plaats helemaal opzeggen dan kan je dit op verschillende manieren doen;

- Door op de website de button ‘geef een wijziging door’ aan te klikken en daar het formulier in te vullen en online te versturen.
- Door een mail te sturen naar [klantrelaties@kion.nl](mailto:klantrelaties@kion.nl) met daarin de naam en geboortedatum van je kind en de gewenste dagdelen.
- Een WhatsApp bericht sturen naar 06 13 33 40 50 (hier kun je niet naar bellen!)

Wil je het aantal dag(del)en verminderen? De opzegtermijn is één maand.

## ■ **Beëindiging van de overeenkomst**

De overeenkomst stopt automatisch als je kind dertien wordt. Wil je dit eerder doen dan geef je dit via e-mail door aan Klantrelaties. Houd dan rekening met de opzegtermijn van één maand.

## ■ **Complimenten, signalen, wensen en klachten**

We meten doorlopend de klanttevredenheid. Bij de start en het einde van de plaatsing ontvang je een vragenlijst. Daarnaast krijgen alle ouders eens per jaar een vragenlijst. Hiermee krijgen wij een beeld hoe tevreden ‘onze’ ouders zijn en hoe we dit kunnen verbeteren.

Daarnaast verzamelen we actief alle signalen die ouders geven over verschillende onderwerpen. Deze signalen bespreken we zowel in het teamoverleg als in het directieoverleg. Daar waar nodig en mogelijk, op basis van deze klantsignalen en het klanttevredenheidsonderzoek, verbeteren we onze dienstverlening in de breedste zin van het woord. Signalen van ouders, zowel kritiek als complimenten, gaan zo niet verloren.

Als je klachten hebt of niet tevreden bent over bepaalde zaken, dan vinden wij het prettig als je dit aankaart bij een van de pedagogisch medewerkers of de pedagogisch medewerker met wie je een probleem hebt. Lost dit je klacht of probleem niet op dan kun je bij de clustermanager terecht. Kan ook de clustermanager dit niet oplossen, dan kun je je klacht schriftelijk neerleggen bij de directie. Jouw klacht behandelen we volgens een vastgesteld reglement dat is beschreven in de folder ‘Een klacht is voor ons een kans’. Deze folder is op te vragen bij de locatie en te lezen op onze website. Hierin staat beschreven hoe je de Geschillencommissie Kinderopvang kunt raadplegen. Natuurlijk hopen wij dat we bij klachten of problemen via een gesprek er samen met je uit kunnen komen.

Op onze website bij ‘contact’ staat een formulier waar je je wens, compliment of klacht kunt melden.

## ■ **Omgaan met privacygevoelige informatie**

De Wet bescherming persoonsgegevens schrijft voor hoe wij moeten omgaan met privacygevoelige informatie. Dat betekent onder andere dat we bij de bso informatie over kinderen en ouders in een afgesloten kast bewaren.

## ■ **Kwaliteit**

We zijn voortdurend bezig met de kwaliteit van onze dienstverlening. Onze visie op kwaliteit is het kennen van de verwachtingen van de klant, er naar handelen en nog wenselijker, deze verwachtingen overtreffen.

Om te blijven zorgen voor een goede kwaliteit, hebben we een continu systeem van meten en verbeteren. Kwaliteit is onze basis: kwaliteit van de opvang, van onze medewerkers en de locaties.

Al onze locaties hebben een vergunning; deze krijg je als je voldoet aan de landelijke en gemeentelijke kwaliteitseisen. Bovendien zijn alle locaties geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRKP).