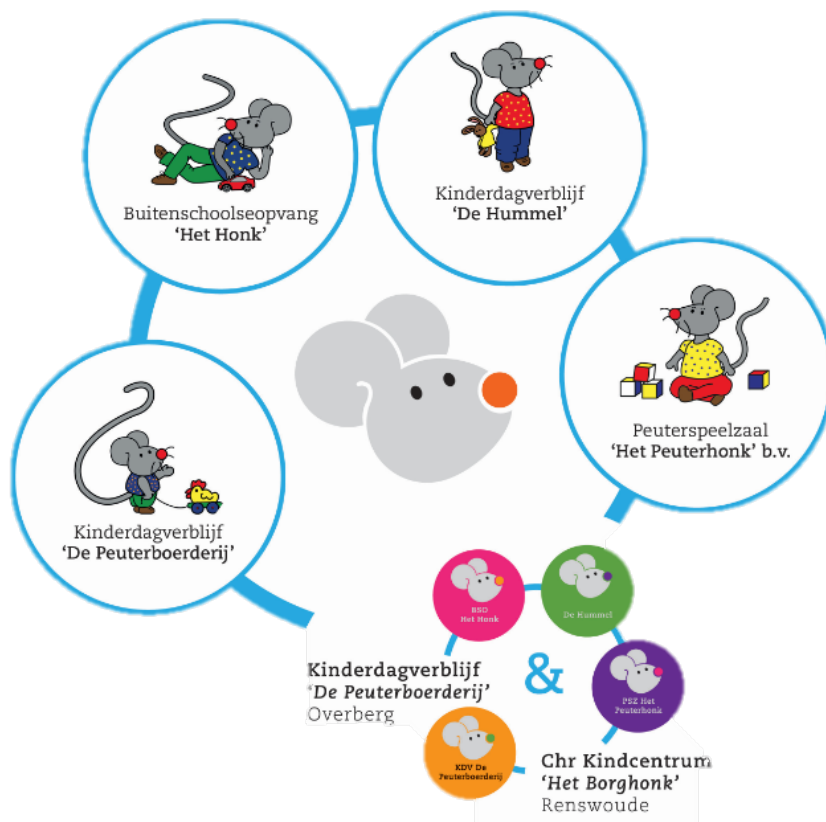


# PEDAGOGISCH WERKPLAN

BUITENSCHOOLSE OPVANG | BSO | HET HONK



Gea Veldhuizen

WOUDEGGE 7, OVERBERG (0343482012) | WWW.HETBORGHONK.NL

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	2
1. Algemeen .....	3
2. Visie.....	4
3. Uitvoering pedagogisch werkplan .....	6
3.1 Het bieden van emotionele veiligheid.....	6
3.2 Het ontwikkelen van persoonlijke competentie.....	7
3.3 Het ontwikkelen van sociale competentie.....	8
3.4 Gelegenheid tot het eigen maken van waarden en normen .....	9
4. Werkwijze.....	10
4.1 Dag aanbod .....	10
4.2 Extra opvang, ruilen van dag en inhalen bij ziekte .....	11
4.3 Wennen .....	11
4.4 Vierogen principe en achterwacht regeling.....	11
4.5 Achterwacht regeling bij calamiteiten.....	12
4.6 Signaleren en doorverwijzing .....	12
5. Interne en externe klachtenregeling .....	14

## Voorwoord

Buitenschoolse opvang (BSO) "Het Honk" is gevestigd onder de overkoepeling van christelijk kind-centrum Het Borghonk. Bij Het Borghonk worden meerdere soorten kinderopvang aangeboden. Waaronder ook de BSO. Het Borghonk is een nevenvestiging van KDV De Peuterboerderij. Wij maken gebruik van het pedagogisch beleid van Radius Nederland. In ons pedagogisch werkplan staan de uitgangspunten en de achtergronden van ons pedagogisch handelen beschreven. Het gaat uit van vier pijlers, te weten: een respectvolle, ruimtelijke, individuele en positieve benadering. Deze vier pijlers sluiten aan op de pedagogische opvoedingsdoelen die in de Wet Kinderopvang en de bijbehorende beleidsregels kwaliteit gesteld worden, te weten het aanbieden van een gevoel van emotionele veiligheid, gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke en sociale competenties en de kans om zich waarden en normen eigen te maken. In de volgende hoofdstukken van het pedagogisch werkplan worden bovengenoemde zaken nader uiteengezet.

Dit pedagogisch werkplan geeft nader inzicht in de wijze waarop wij met de pijlers en de opvoedingsdoelen om gaan. Hierbij is het toetsingskader van de GGD op het gebied van pedagogisch handelen als leidraad gebruikt.

Het werkplan is voor pedagogisch medewerkers een leidraad voor hun handelen. Zij brengen de visie en doelstellingen dagelijks in de praktijk met de kinderen. Tijdens teamvergaderingen en groepsvergaderingen zal elke keer een onderdeel van het pedagogisch werkplan besproken worden. Op deze wijze is ons pedagogisch werkplan een stabiele basis. Daarnaast informeert het werkplan ouders en gemeentelijke instanties, zoals de GGD, over de werkwijze en invulling van de opvang.

Wij werken samen met christelijke basisscholen en hebben daarmee een christelijke identiteit. Wij streven ernaar om kinderopvang aan te bieden dat in het verlengde ligt van de opvoeding en identiteit van gezin, school en kerk. Wij werken vanuit een christelijke levensvisie en proberen de waarden en normen vanuit deze visie vorm te geven in ons beleid. Daarnaast wordt er aangegeven hoe de werkwijze (het dag aanbod) maximale omvang en leeftijdsopbouw van de stamgroepen in onze vestiging is. In het dag aanbod wordt ook aangegeven welke (spel)activiteiten er buiten de stamgroep verricht kunnen worden. Ook dit zijn elementen die beschreven dienen te worden vanuit de Wet kinderopvang en de bijbehorende beleidsregels kwaliteit en worden getoetst door de GGD.

KDV "De Peuterboerderij" en kind-centrum "Het Borghonk"

Gea Veldhuizen

## 1. Algemeen

Het Honk is een buitenschoolse opvang die voor en na school maar ook tijdens vakantie opvang biedt. De buitenschoolse opvang bieden wij aan kinderen vanaf vier jaar tot twaalf jaar. De groep op de locatie Het Borghonk biedt plaats voor maximaal twintig kinderen per dag. De locatie is gevestigd aan De Hokhorst 1a te Renswoude. Momenteel is er een ruimte tekort en de vraag naar BSO opvang groeit nog steeds. Daarom bieden wij tijdelijk in twee verschillende ruimtes BSO aan. Eén van deze ruimtes is, zoals eerder genoemd, op de locatie van het kind-centrum, de andere is aan de Lijsterbeslaan. Deze extra ruimte aan de Lijsterbeslaan is van ouds de ruimte van de vorige peuterspeelzaal (het Hummelhonk). In deze ruimte bieden wij nu ook tussen schoolse opvang aan voor basisschool de Borgwal. De ruimte zit aan De Borgwal vast.

Het is de bedoeling dat Het Borghonk volgend jaar een nieuw gebouw in gebruik gaat nemen, omdat de opvang nu nog in units aangeboden wordt. De tijdelijke extra ruimte zal dan komen te vervallen. De gehele BSO groep zal dan in twee groepen opgevangen worden in het nieuwe gebouw. De bouwplannen voor het nieuwe gebouw zijn in een gevorderd stadium en wij hopen begin van het jaar 2018 te starten in de nieuwbouw.

In de unit aan De Hokhorst, zijn drie mogelijkheden van kinderopvang beschikbaar. Dagopvang De Hummel is een groep waar kinderopvang voor kinderen van nul tot vier jaar aangeboden wordt. Daarnaast wordt er BSO aangeboden vanaf van vier tot twaalf jaar. Peuterspeelzaalwerk bieden wij aan voor peuters vanaf twee tot vier jaar.

De BSO en de Peuterspeelzaal delen samen een ruimte in het unitgebouw. De unit heeft een ruime entree een opslag ruimte en diverse toiletten voor de kinderen. De groepen zijn veilig ingericht en bestaan uit twee grote overzichtelijke ruimtes. Het geeft een huiselijke en prettige sfeer en is kindvriendelijk met veel licht. BSO Het Honk werkt volgens het Gezondheidsmanagement en Veiligheidsmanagement systeem volgens de landelijke normen van de GGD.

## 2. Visie

### Christelijk

Kindcentrum Het Borghonk is christelijk. In de praktijk betekent dit dat onze kijk op kinderen en kinderopvang geïnspireerd wordt door wat er in de Bijbel staat over hoe we met elkaar en onze omgeving omgaan. Het Borghonk wil graag een veilige en zorgzame omgeving bieden waar kinderen kunnen spelen, leren en ontdekken. Er worden christelijke normen en waarden meegegeven aan kinderen, zoals liefde en respect voor elkaar, het helpen van elkaar, vriendelijkheid, vergeven, eerlijk en geduldig zijn, maar ook zelfbeheersing.

### Ouders/ verzorgers

De ouders zijn de belangrijkste personen voor het opgroeiende kind. Wij vinden intensief contact met ouders/ verzorgers erg belangrijk. In dit plan staat beschreven hoe Het Borghonk ouders informeert en betreft bij de opvang van hun kind. Ons werkplan dient te allen tijde op de werkvloer aanwezig te zijn om u als ouders inzicht van zaken te bieden. Het werkplan is tevens op de website te vinden. Ook hebben wij een oudercommissie en verwelkomen wij hierin nieuwe ouders hartelijk. Het heeft veel toegevoegde waarde wanneer ouders meedenken in ons beleid en plannen.

### Samenwerking met scholen

De buitenschoolse opvang is tot stand gekomen doordat betreffende partijen als de Peuterboerderij/Het Borghonk en de Viermaster scholen een samenwerkingsverband zijn aangegaan. Ook is er een VVE (Voor- en vroegschoolse educatie) concept ontstaan om mogelijke achterstanden beter te kunnen begeleiden. Doordat kinderopvang en basisschool samen werken kunnen beide partijen beter op elkaar inspelen.

### Groepsgrootte en verdeling:

Op de BSO groep zijn er maximaal twintig kinderen van vier tot twaalf jaar per dag en er zijn twee pedagogisch medewerkers aanwezig met af en toe een groepshulp of stagiaire als extra hulp. Op de locatie naast de school is er tevens ruimte voor 20 kindplaatsen.

De locatie die aan de Hokhorst is gevestigd kan gebruik maken van het buitenterrein. Helaas is de buitenruimte nu nog niet heel groot maar er wordt wel gebruik gemaakt van de omliggende sport terreinen en speeltuinen. Ook wordt de aan grenzende parkeerplaats afgezet met rood/wit lint om kinderen de gelegenheid te geven tot fietsen enzovoort. Daarnaast bieden wij kinderen ook verschillende activiteiten in de vorm van thema weken en workshops, waarbij gedacht kan worden aan sport, spel en dansen. De thema weken proberen wij zo te variëren dat de interesses van de verschillende kinderen en de verschillende leeftijden aan bod komen. Het speelterrein van Borghonk zelf is volledig afgezet met hekken. Het verlaten van BSO Het Honk gebeurt altijd onder begeleiding van pedagogisch medewerkers of van de ouders. Ouders laten wij tekenen voor uitjes die per auto of bus plaatsvinden.

Doordat er, zoals eerder vermeld, groeiende BSO groepen zijn, is er toestemming gekregen voor registratie op de locatie naast de school. De oudere kinderen verblijven nu op donderdag op de locatie bij de school met een vaste pedagogisch medewerker. Het biedt op deze manier een veilige omgeving. Deze groep kan op het speelplein van de school buiten spelen. Zij kunnen tevens gebruik maken van de omliggende speeltuinen enzovoort.

### Belangrijke informatie

Op onze website vermelden wij onze algemene voorwaarden en hierin zijn tevens onze huisregels opgenomen. Hierin staan zaken betreffende inschrijving, betaling en opzegging, openingstijden, contact met ouders, overdrachten met de scholen, extra vakantie dagen en ruilen, ziekte of verhindering, vakanties, oudercommissie en klachtenregeling. Ook geeft het aan waar ouders voor

*Pedagogisch werkplan  
BSO 'Het Honk'*

vragen terecht kunnen. Wanneer nieuwe kinderen naar de BSO groep aan de Lijsterbeslaan gaan, worden ouders hierover geïnformeerd. Er wordt rekening gehouden met leeftijdsgenootjes indien ouders toestemming geven voor de opvang op de andere locatie. De Oudercommissie wordt tijdens vergaderingen op de hoogte gehouden van de voortgang van de nieuwbouw.

### 3. Uitvoering pedagogisch werkplan

Hieronder staat beschreven hoe wij de visie tot uiting willen brengen in onze opvang.

Wij benaderen kinderen op een respectvolle, ruimtelijke, individuele en positieve manier zodat zij zich emotioneel veilig voelen en vandaar uit persoonlijke en sociale vaardigheden kunnen ontwikkelen. Tevens willen wij kinderen leren dat schoppen, slaan, vloeken of ander verkeerd gedrag/taalgebruik geen normale manier van met elkaar om gaan is. Dit gedrag zal ook niet worden getolereerd door onze leidsters. Er worden christelijke normen en waarden meegegeven aan kinderen, zoals liefde en respect voor elkaar, het helpen van elkaar, vriendelijkheid, vergeven, eerlijk en geduldig zijn, en zelfbeheersing.

De vier opvoedingsdoelen zijn:

- Het bieden van emotionele veiligheid
- Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties
- Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van sociale competenties
- De kans bieden om zich waarden en normen, de "cultuur" van een samenleving, eigen te maken

In dit werkplan beperken wij ons tot het kort aangeven van het pedagogisch handelen op de specifieke wet gebieden waarbij we de toetsingskaders van de GGD als leidraad gebruiken

- ✚ In het vervolg van hoofdstuk twee, kunt u onder woorden als 'we' en 'onze' alle pedagogische medewerkers van het team dat voor De Peuterboerderij en voor Het Borghonk werken verstaan.

#### 3.1 Het bieden van emotionele veiligheid

*De benaderingswijze naar kinderen toe vinden wij erg belangrijk (respectvol, ruimtelijk, individueel en positief). Dit uit zich door een respectvolle communicatie en houding naar kinderen toe. Wij passen dit op onderstaande manier toe.*

- . We maken oogcontact met het kind bij het praten (toegewend zijn, een aandachtige, warme houding).
- . We proberen, indien mogelijk, op ooghoogte te komen van het kind om echt de aandacht van een kind te vangen.
- . We gebruiken een vriendelijke toon.
- . We luisteren naar wat een kind vertelt of wat een kind antwoord.
- . We verwoorden zoveel mogelijk wat een kind zegt na het luisteren ("bedoel je .....", " je vindt dus dat.....")

*We zorgen voor een ontspannen open sfeer in de groep. Wij passen dit op onderstaande manier toe.*

- . We schreeuwen of roepen niet door de groep naar de kinderen en benaderen hen zoveel mogelijk individueel. Ook bij het corrigeren van ongewenst gedrag. We stoppen ongewenst gedrag dan ook door het kind te benaderen op een duidelijke maar vriendelijke toon ("ik wil niet dat.....want dat ....." " Ik vind dat je niet mag.....omdat....."). Als een kind bijvoorbeeld slaat, houden we een hand tegen en we tonen geen negatieve emotie. We laten het gevoel bij een kind even ontladen. Er worden geen kleinerende opmerking geplaatst. We gebruiken weinig woorden en blijven bij de ik boodschap en het waarom.
- . We proberen contact initiatieven te herkennen en hierop te reageren (interactie). We reageren op lichaamstaal, verbale signalen en oogcontact van het kind. We geven aan dat we het contact herkennen, ook al zijn we ergens mee bezig. ("Ja, wat goed van je. Ik kom zo bij je als ik klaar ben met.....")

- . Niet alleen de inhoud van de boodschap is belangrijk, ook de manier waarop we iets zeggen. (prettige conversatie toon)
- . We volgen het spel van het kind en storen hen zo min mogelijk. We kijken naar de kinderen zonder te praten, het kind voelt dan onze aanwezigheid en betrokkenheid. Als er toch iets gezegd wordt praten we over de activiteiten waarop de aandacht van het kind gericht is. We spelen mee in de fantasiewereld van het kind en laten ons daarbij leiden door de structuur die door het kind geschapen is. We corrigeren een kind niet in zijn spel tenzij het daar zelf om vraagt.
- . Soms spelen we samen met de kinderen en soms spelen kinderen met elkaar. Onze houding is open en er wordt gezellig gepraat. Ook over school napraten is een uitlaatklep voor kinderen. Zij kunnen hun belevenissen die zowel prettig als onprettig zijn ervaren bij ons kwijt.
- . Knutsel-/ spelactiviteiten die door ons georganiseerd worden zijn vrijblijvend. Kinderen zijn niet verplicht om hieraan mee te doen.
- . We hebben begrip als iets niet lukt en geven kinderen de ruimte om hun teleurstelling of verdriet te ervaren. We delen in het plezier en succes.

*We zorgen voor adequate inrichting en het aanbieden van spel. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.*

- . Kinderen worden uitgenodigd om deel te nemen.
- . We sluiten aan op de belevingswereld van kinderen bij het doen van activiteiten. De verhalen van kinderen zijn leidend voor de activiteiten. Activiteiten zijn niet alleen creatief maar ook verzorgend, zoals eten enzovoort.
- . Kinderen hebben een keuze in de activiteiten. We benaderen hun daarbij positief. ("Wil je..... of.....") We luisteren naar het antwoord, vatten samen en geven er structuur aan. ("Ik vind het goed dat je gaat.....met.....")
- . We doen activiteiten in kleine groepjes zodat kinderen altijd een keuze hebben voor een andere activiteit in een ander groepje. Er is dan ook de mogelijkheid tot alleen spel maar we proberen hierbij wel te achterhalen waarom een kind niet mee wil doen.
- . Er zijn gedurende de dag ook activiteiten in andere ruimten waaraan kinderen kunnen deelnemen. (".....Gaat naar buiten. Wil je mee?")

*Kinderen hebben vaste beroepskrachten en leeftijdgenootjes om zich heen. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.*

- . We werken met vaste groepen en vaste leidsters. Onze leidinggevenden zijn altijd ter beschikking als achterwacht. Deze personen zijn bekende personen voor onze kinderen, zodat bij ziekte of afwezigheid van vaste leidsters er geen problemen zijn bij inval.

*We zorgen voor een informatie overdracht tussen ouders en de beroepskracht. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.*

- . Het betrekken van de ouders draagt bij aan het gevoel van emotionele veiligheid. Er is overdracht bij het ophalen. We laten ouders hierbij delen in de ervaringen, successen en teleurstelling van het kind. (".....heeft vandaag.....en.....")
- . Er wordt bij aanvang van de opvang aan ouders duidelijk gemaakt dat het wenselijk is, dat ouders even de tijd nemen voor een mondelinge overdracht.

### 3.2 Het ontwikkelen van persoonlijke competentie

*De beroepskracht ondersteunt en stimuleert individuele kinderen. Zoals bij paragraaf 2.1 over emotionele veiligheid beschreven staat, laten wij kinderen leidend zijn bij het kiezen van activiteiten.*



*Wij doen dit door te kijken naar kinderen en dit te verwoorden. ("ik zie dat je.....Wil je.....?")  
Door kinderen keuzes te laten maken, worden zij gestimuleerd in hun persoonlijke ontwikkeling. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.*

- . Er is goede interactie tussen beroepskracht en individuele kinderen. Bij paragraaf 2.1 is de benaderingswijze en interactie al beschreven.
- . Kinderen hebben de mogelijkheid om eigen ervaringen op te doen middels spel materiaal, activiteiten aanbod en inrichting.
- . Kinderen reageren op de ruimte om zich heen. We kiezen daarom bewust voor kleurgebruik in rustige tinten, voldoende daglicht.
- . We creëren rustige plekken (hoeken) en actie plekken. Grote motorische activiteiten doen wij voornamelijk buiten.
- . We bieden activiteiten aan vanuit de belevingswereld van kinderen. Kinderen hebben een keuze aan welke activiteit ze mee willen doen (zie ook het dag aanbod in paragraaf 3.1 van dit plan).

### 3.3 Het ontwikkelen van sociale competentie

*De beroepskracht ondersteunt de kinderen in de interactie tussen kinderen onderling. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.*

- . Door gezamenlijk te eten en te drinken na schooltijd en daarbij gesprekken te voeren, worden kinderen betrokken bij andere kinderen. Zij leren kinderen van een andere school kennen en kunnen bevriend raken.
- . Er worden gezamenlijke spellen gespeeld, waardoor de interactie gemotiveerd wordt. Het gevoel van verbondenheid kan sociale verantwoordelijkheid ontwikkelen.

*Kinderen die jong veel negatieve ervaringen opdoen in de omgang met andere kinderen kunnen hierdoor beschadigd worden. Bij paragraaf 2.1 staat al beschreven hoe de leidster in kan gaan op ongewenst gedrag bij de interactie tussen kinderen onderling. Wij passen dit tevens op de onderstaande manier toe.*

- . We geven kinderen de ruimte om contact te maken met elkaar en stimuleren samenspelen. ("Wil je met ..... voetballen of.....")
- . We geven de kinderen de ruimte om elkaars gedrag te herkennen en grijpen niet te snel in bij kleine aanvaringen.
- . We storen zo min mogelijk in samenspel.

*De beroepskracht ondersteunt de kinderen in het voorkomen en oplossen van conflicten. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.*

- . Wanneer er sprake is van pestgedrag of ander negatief gedrag proberen we het de kinderen eerst zelf te laten oplossen en geven indien nodig een positieve wending en praten onder leiding van de leidster de dingen uit.
- . We grijpen niet te snel in bij kleine aanvaringen maar wel bij conflicten waarbij kinderen hulp nodig hebben. We doen dit op de wijze die beschreven staat onder paragraaf 2.1 over emotionele veiligheid. (zie ook pedagogisch beleidsplan).

*De kinderen maken deel uit van het groepsgebeuren. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.*

- . De kinderen behoren tot een vaste groep. Bij de activiteiten maken zij hun eigen keuzes. Met het eten en drinken gaan we gezamenlijk aan een tafel zitten om omgang met elkaar te motiveren. Onder de activiteiten gaan de leidsters de kinderen langs om hen meer persoonlijke aandacht te kunnen geven.

### 3.4 Gelegenheid tot het eigen maken van waarden en normen

De opvang biedt een aanvulling op de socialisatie in het gezin. Kinderen komen in aanraking met andere aspecten van de cultuur en diversiteit van de samenleving. Ook komen kinderen in aanraking met de afspraken, regels en omgangsvormen van het betreffende opvangadres.

*Afspraken, regels en omgangsvormen zijn aanwezig, duidelijk en worden aan kinderen uitgelegd. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.*

- . De ouders ontvangen tijdens een intake gesprek de informatie die zij nodig hebben. Veel informatie kunnen ouders ook vinden op onze website. Per mail ontvangen ouders met regelmaat een nieuwsbrief.
- . Een leidster begeleidt een kind dat voor de eerste keer naar de opvang komt. Deze vertelt de regels en laat de ruimte zien. Tevens worden de andere kinderen aan elkaar voorgesteld. Tijdens het verblijf in de opvang worden de afspraken en andere omgangsvormen uitgelegd en herhaald. Conflicten die zich voordoen tijdens onze opvang die niet bij ons worden getolereerd en niet passen bij onze waarden en normen worden besproken met ouders.

*Beroepskrachten geven zelf in hun spreken en handelen het goede voorbeeld. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.*

- . De beroepskrachten geven het voorbeeld door hun houding en toon. Ook houden zij zich aan de regels (niet schreeuwen op de groep, kinderen persoonlijk benaderen, aangeven als je nu even geen tijd hebt maar dat je er snel op terug komt, etc.). Zie hiervoor ook paragraaf 2.1 over emotionele ontwikkeling

## 4. Werkwijze

### 4.1 Dag aanbod

In de informatie die wij verstrekken aan de ouders, wordt kenbaar gemaakt welke dagen er beschikbaar zijn en wat de aanvangstijden en de sluitingstijden zijn.

#### Het ontvangst

Afhankelijk van naschoolse of vakantiedag is de tijd van ontvangst verschillend. Op een vakantie dag kunnen kinderen vanaf 7.30 uur ontvangen worden.

Wanneer het geen vakantie is, kunnen ouders gebruik maken van de voorschoolse opvang voor de kinderen. Dit kan vanaf 7.30 uur of in overleg vanaf 7.00 uur. Kinderen worden door één van de ouders naar de BSO gebracht. De kinderen worden vervolgens door de pedagogisch medewerker naar school gebracht.

Na schooltijd worden kinderen vanaf 15.00 opgehaald door onze pedagogisch medewerkers en lopen naar de BSO. Ieder kind wordt persoonlijk begroet. Aan de tafel worden gesprekken op gang gebracht van wat kinderen op school of ergens anders hebben meegemaakt. Er wordt van de kinderen verwacht dat zij even luisteren naar wat er verteld wordt.

We proberen in te gaan op de behoefte van de kinderen als het gaat om (spel) activiteiten. Dit kunnen zeer uiteenlopende bezigheden zijn, zoals skelteren, voetballen, basketballen, tafeltennissen, knutselen, spelletjes doen, het spelen in de poppenhoek, met de barbies/lego/auto's of lekker op de bank zitten met een boekje. Ons uitgangspunt is; Niets moet, veel mag. In de schoolvakanties kunnen kinderen de hele dag terecht en werken we regelmatig met een thema, waar dan verschillende activiteiten aan gekoppeld zijn. Wanneer kinderen het moeilijk vinden zelf tot spelen te komen proberen wij dit te stimuleren door iets aan te bieden of samen met het kind iets te gaan doen. We proberen ook het kind te introduceren bij een groepje kinderen dat al aan het spelen is.

#### Eten en drinken

Na half vier wachten we even totdat alle kinderen van school zijn gehaald en gaan dan gezamenlijk aan tafel. Wanneer het grote groepen zijn zoals op dinsdag en donderdag gaan we in twee verschillende groepen aan tafel. De jongeren kinderen van groep 1, 2 en 3 zitten met elkaar aan tafel en de oudere kinderen zitten aan een andere tafel. Op deze manier is het wat rustiger aan tafel en kunnen we de kinderen even persoonlijke aandacht geven en met hen praten. Hierbij krijgen de kinderen te drinken en een cracker of ontbijtkoek en fruit.

In de vakantie en op vrijdag wordt er ook brood bij de opvang gegeten. Na vijf uur wordt er in principe niet meer gegeten in verband met het avond eten.

#### Ophalen

De kinderen worden om uiterlijk zes uur opgehaald. Er wordt afscheid genomen van ieder kind persoonlijk en aan hun ouders wordt verteld hoe de dag verlopen is. Wij waarderen het als ouders even tijd maken voor een overdracht. Er wordt geen schriftelijke overdracht gedaan voor BSO kinderen.

## 4.2 Extra opvang, ruilen van dag en inhalen bij ziekte

Extra opvang kunnen ouders altijd telefonisch of per mail aanvragen. Wij zullen ons best doen om een kind op de gewenste dag extra te plaatsen. Het is alleen mogelijk wanneer de leidster kind ratio (De wettelijk toegestane hoeveelheid kinderen in relatie tot het aantal aanwezige pedagogisch medewerkers) dit toelaat. Wanneer dit niet mogelijk is op de gewenste dag, kijken wij of er ook andere dagen en opties mogelijk zijn. Dit geldt eveneens voor het ruilen van dag, dit kan ook alleen wanneer hiervoor plaats is.

Wij bieden de mogelijkheid om binnen een maand ziekte in te halen of van dag te ruilen mits hier plaats voor is. Dit kunt u met de leidinggevenden van "Het Borghonk" overleggen door te bellen of te e-mailen. Inhalen is niet altijd vanzelfsprekend en geeft geen recht op een extra dag opvang. Wanneer ouders hun kind afwezig melden voor uitjes of andere vakanties is dit niet in te halen. Dit wordt bij ouders doorbelast.

## 4.3 Wennen

Een nieuw kind kan eerst een keer met de ouders samen kijken en krijgt hierbij gelijk de mogelijkheid om te spelen met andere kinderen. De eerste keer dat het kind komt, wordt het door de ouders van school naar de BSO gebracht. Vaak lopen ouders met hun kind met de groep mee naar de BSO. Als het goed gaat en vertrouwd is wordt het kind de eerst volgende keer door ons van school gehaald. Mocht dit laatste niet het geval zijn, plannen wij in overleg met de ouders meerdere wenenmomenten. De leidster betreft het nieuwe kind bij de groep en maakt dat het kind zich veilig en vertrouwd voelt.

## 4.4 Vierogen principe en achterwacht regeling

### Veiligheid voor alles: Zorgen voor vier ogen, vier oren en transparantie

Vanaf 1 juli 2013 is het "vier ogenprincipe" verplicht gesteld voor de dagopvang. Het vier ogenprincipe houdt in dat altijd een volwassene moet kunnen meekijken met een beroepskracht. Een beroepskracht mag nog steeds alleen op de groep staan, zolang maar op elk moment een andere volwassene de mogelijkheid heeft om mee te kijken of luisteren.

De oudercommissie heeft hierin adviesrecht en de GGD controleert hier ook op. In onze protocollen vindt u een duidelijke en uitgebreide beschrijving van ons vier ogen beleid. Deze kunt u bij ons opvragen. Hieronder is een kleine beschrijving van onze werkwijze te lezen. De werkwijze voor kind-centrum Het Borghonk (KDV De Hummel, BSO Het Honk en peuterspeelzaal Het Peuterhonk) is in overleg met de oudercommissie tot stand is gekomen.

### 'De gedachte erachter'

Naast praktische oplossingen om meekijken mogelijk te maken, vindt kind-centrum Het Borghonk vooral 'de gedachten achter' het principe van belang. We moeten werken aan een professioneel en open werkklimaat. Het is belangrijk om met elkaar te overleggen, elkaar te coachen en feedback te geven. Zo vervallen leidsters minder snel in een eigen patroon. Regels kunnen helpen, maar het gedrag eromheen telt minstens zo zwaar. Eerlijkheid tussen medewerkers en ouders is belangrijk.

Jaarlijks wordt er op kind-centrum Het Borghonk dan ook veel aandacht geschonken aan een beroepshouding en aan de beroepscode van de kinderopvang. In verschillende overlegvormen; zoals teamoverleg of functioneringsgesprekken komt dit ter sprake. Het gaat daarbij om 'open' samenwerken met collega's. Collega's spreken elkaar aan op ongewenst gedrag. Er wordt meteen met collega's of de leidinggevende gesproken wanneer iets 'niet juist' lijkt te zijn.

### De situatie BSO Het Honk

- Er is altijd één pedagogisch medewerker aanwezig voor 10 kinderen. De tweede pedagogisch medewerker is aanwezig vanaf elf of meer kinderen met een maximum van twintig kinderen.
- Pedagogisch medewerkers lopen regelmatig onaangekondigd elkaars groepsruimtes binnen.
- De leidinggevendenden komen regelmatig onverwacht binnen in de groepsruimtes.
- Er zijn ramen in de deuren tussen groepsruimtes en gangen.
- Er zijn ramen in de deuren tussen groepsruimtes en verschoonruimte.
- De flexibele inzet van stagiaires en een groepshulp vergroot deze aanwezigheid van ogen en oren.
- Tijdens haal en brengmomenten komen er voortdurend ouders binnen om hun kinderen te halen en overdracht te doen.
- Wanneer er één pedagogisch medewerker op de groep werkzaam is, (wat soms niet anders kan i.v.m. leidster-kind-ratio) gaat Gea / Herma regelmatig onverwacht om de hoek kijken. Hierbij wordt er voor gezorgd dat de bezoeken geen vaste regelmaat krijgen.

#### 4.5 Achterwacht regeling bij calamiteiten

Onze achterwacht regeling is zo geregeld dat er altijd iemand aanwezig is bij noodgevallen. Op de geopende dagen (maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag) is er altijd iemand op kantoor aanwezig die kan inspringen bij noodgevallen. Het Borghonk is op een kleine vijf minuten rij afstand van De Peuterboerderij, waar tevens het kantoor en het woonhuis van Gea Veldhuizen gevestigd zijn.

#### 4.6 Signaleren en doorverwijzing

Onze medewerkers worden toegerust voor de taak van signaleren en doorverwijzen door middel van trainingen die wij tijdens studiedagen hebben. Het team heeft maandelijks werkoverleg waarbij bijzonderheden van kinderen met leidinggevende en collega's worden besproken. Bij binnenkomende signalen overleggen wij eerst gezamenlijk voor herkenning. Soms wordt er contact opgenomen met de consultatiebureau verpleegkundige voor overleg. Daarnaast wordt er een gesprek ingepland met de ouders om het signaal te bespreken. Wij adviseren de ouders naar de specialist. Dit kan bijvoorbeeld een logopedist, fysiotherapeut of orthopeed zijn.

##### *Verwijsindex*

Wanneer leidinggevendenden of pedagogisch medewerkers zich zorgen maken over een kind of een gezin die verbonden is aan onze opvang wordt dit in het werkoverleg besproken. Aan de hand van dit overleg besluiten wij of het nodig is om de zorgen te melden bij de Verwijsindex\*. Hierover krijgen ouders altijd eerst bericht, maar zij hoeven hiervoor geen akkoord te geven. Professionals hebben namelijk een informatieplicht. Ouders hebben geen wettelijk recht om een signalering in de Verwijsindex tegen te houden.

Zorgen die wij kunnen hebben zijn bijvoorbeeld: vermoedens van,

- ouders die vastlopen in de opvoeding
- gebruik van drank/drugs van ouders
- verwaarlozing en of mishandeling van kinderen
- misbruik van kinderen

In het geheel genomen gaat het ons om het welzijn van het kind. Wij zullen altijd eerst proberen onze zorg bij ouders neer te leggen.

\*De Verwijsindex is een systeem waarin hulpverleners en andere professionals de persoonsgegevens registreren van de jongeren (tot 23 jaar) waarover zij zich zorgen maken. De registratie bevat geen inhoudelijke informatie. Het wordt dan duidelijk welke andere hulpverlener zich mogelijk ook actief bezig houdt met de situatie van een kind. Met het afgeven van een signaal in de Verwijsindex, wordt het netwerk rondom een kind/ jongere in beeld gebracht. Het zorgt ervoor dat hulpverleners elkaar snel weten te vinden. Dit is allemaal in het belang van het kind, want kinderen hebben recht op bescherming, op een goede opvoeding en een adequate opleiding.

#### *Jeugdnetwerk Renswoude*

Vanuit onze organisatie werken wij samen met het Jeugdnetwerk Renswoude. Dit is een team van professionals die 5 á 6 keer per jaar bijeenkomen. Het doel van deze bijeenkomsten is om ervaringen en ontwikkelingen met elkaar te delen. Er kunnen tevens problemen en signalen van kinderen/ gezinnen uit Renswoude ingebracht worden tijdens bijeenkomsten om deze met andere professionals te bespreken. Kinderen en gezinnen worden alleen na overleg met de ouders besproken.

#### *Kindermishandeling*

Wij werken met een protocol-signaallijst van kindermishandeling van 0 tot 12 jaar. Het gebruik van een signaallijst kan zinvol zijn, maar biedt ook een zekere mate van schijnzekerheid. De meeste signalen zijn namelijk stressindicatoren. Deze geven aan dat er iets met het kind aan de hand is. Dit kan ook iets anders zijn dan kindermishandeling (chtscheiding, overlijden van een familielid, gepest worden enzovoort. ) Hoe meer signalen van deze lijst een kind te zien geeft, hoe groter de kans dat er sprake zou kunnen zijn van kindermishandeling. Wanneer er signalen zijn van kindermishandeling, zullen wij de meldcode kindermishandeling hanteren. Zie hiervoor onze protocollen Signaleren en meldcode kindermishandeling.

## 5. Interne en externe klachtenregeling

### Klachtenprocedure

#### Een klacht

*“Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een gebruiker over een gedraging van de kinderopvangorganisatie of een van haar medewerkers tegenover een gebruiker.”*

Onze medewerkers doen hun best om op een juiste manier de opvang aan te bieden. Soms zien ouders dingen gebeuren waar zij een andere mening over hebben. Dit kan intern opgelost worden. Ouders kunnen hun ontevredenheid bij de desbetreffende leidster(s) aangeven. De leidster bespreekt dit met de leidinggevenden. Samen wordt er naar een oplossing gezocht. Wij hanteren hier een oplossingstermijn voor van 14 dagen. Wanneer ouders liever direct contact hebben met de leidinggevenden is dit ook mogelijk. Ouders kunnen telefonisch of per mail een afspraak maken voor een gesprek. Onze organisatie staat open voor de mening van ouders. Wanneer de leidinggevenden en ouders niet overeenkomen wordt de klacht voorgelegd aan de oudercommissie. De klacht wordt in dit geval binnen drie weken behandeld. Er wordt tevens een schriftelijke uitwerking van de klacht gemaakt.

Vaak is onze interne procedure al voldoende. Wanneer dit niet het geval is, omdat ouders niet tevreden zijn met de uiteindelijke beslissing die gemaakt is door de organisatie en de oudercommissie, verwijst onze organisatie ouders door naar een onafhankelijke stichting, De Geschillencommissie. Voor informatie, advies, bemiddeling en of een bindende uitspraak door De Geschillencommissie kunnen ouders naar de website.

[www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) Ook kunt u op de website van de Stichting Geschillencommissie kijken en informeren hoe u een klacht kunt aangeven en welke procedure hiervoor volgt. [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Postbus 90600 2509LP Den Haag Telefoon: 0703105310