



Pedagogisch beleidsplan

2023

Inhoud

1 Doel BSO HAPPY KIDS; een fijne plek na school in school	2
2 Pedagogische doelen.....	3
2.1 Emotionele veiligheid en persoonlijke Competentie: H-A-P-P-Y	3
2.2 Cultuur; sociale en morele competentie.....	3
2.3. De HAPPY-methode	4
2.4. Check bij medewerkers op werken volgens visie en doelen.....	5
3 Leeftijdsofbouw, groepsgrootte en werkwijze	6
3.1 Leeftijdsofbouw, groepsgrootte en wennen	6
3.2 Pedagogisch handelen	7
3.3 Op de groep.....	8
3.4 Mentor	11
4 Signaleren en doorverwijzen	14
5 Beroepskracht	15
5.1 Beroepskracht-kindratio (BKR)	15
5.2 Afwijken beroepskracht-kindratio (BKR).....	15
5.3 Achterwachtregeling	16
5.4 Toerusting voor de taak	16
5.5 Pedagogisch beleidsmedewerker / Coach	16
5.6 Vrijwilligers en stagiaires	17
6 Protocollen.....	18
7 Kwaliteitseisen	19
7.2 Beroepshouding.....	19
7.3 Nederlandse taal	19
7.4 Sluitingsdagen /afwijkende openingstijden	19
7.5 Beleid extra dagen	19
7.6 Opleiding en ontwikkeling van pedagogisch medewerkers	20
7.7 Oudercommissie.....	20
7.8 Klachtenregeling.....	20
7.9 Controle kwaliteitseisen.....	21

1 Doel BSO HAPPY KIDS; een fijne plek na school in school

Doel pedagogisch beleidsplan

Dit beleidsplan beschrijft de pedagogische visie van BSO HAPPY KIDS voor ouders, medewerkers en de GGD-inspectie.

Vier pedagogische doelen worden toegelicht.

- Bieden van emotionele veiligheid.
- Bevorderen van de persoonlijke competentie.
- Bevorderen van de sociale competentie.
- Bevorderen van de morele competentie, de overdracht van normen en waarden.

Tevens wordt beschreven hoe voldaan wordt aan de kwaliteitseisen die de overheid heeft opgesteld waaraan kinderopvangorganisaties zich moeten houden. Deze eisen zijn onderdeel van de wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang (IKK).

Goede kinderopvang is immers van groot belang. Kinderen moeten zich veilig voelen en de ruimte krijgen om zich te ontwikkelen. De ontwikkeling van kinderen is belangrijk. Het legt een basis voor de rest van hun leven.

Doel BSO HAPPY KIDS: huiskamer BSO, een fijne plek na school

Sella van de Griend beschrijft in het boek HAPPY KIDS haar pedagogische visie. Deze visie is de pedagogische pijler van de HAPPY KIDS basisschool die door haar is opgezet. De BSO HAPPY KIDS gaat uit van dezelfde principes en is door Sella opgezet om kinderen van deze school na schooltijd een fijne plek te bieden in de school.

De BSO is speciaal voor de kinderen van de school die baat hebben bij een rustige invulling van de middag. Hierdoor hoeven zij niet na school nog door een andere BSO-medewerker opgehaald te worden om naar een andere locatie te gaan. Gebleken is dat dat voor sommige kinderen teveel is. Dit heeft vervolgens ook weer effect op hun prestaties op school.

In deze huiskamer BSO kunnen kinderen kiezen wat ze doen; lezen, kletsen, spelletjes doen, spelen op het schoolplein, aan de slag met de lego mindstorms, meedoen aan een aangeboden activiteit etc. Alle kinderen hebben een persoonlijke mentor die hen hierin begeleidt en stimuleert.

Bij de HAPPY KIDS basisschool hebben kinderen een redelijke mate van autonomie, vrijheid en verantwoordelijkheid, hierbij hoort ook dat er doelen gesteld worden en dat erop teruggekeken wordt hoe handelen/gedrag verlopen is en wat de resultaten zijn. Op deze wijze kan de mentor ook met de kinderen kijken hoe ze hun middagen willen invullen en aan het einde van de dag de middag evalueren.

Bij voorkeur hebben de pedagogisch medewerkers van de BSO ook een rol op school zodat ze de visie en het pedagogisch handelen goed snappen en de kinderen kennen. De medewerkers van BSO lezen zich in de visie van HAPPY KIDS in.

2 Pedagogische doelen

De vier pedagogische doelen worden in dit hoofdstuk toegelicht:

- Bieden van emotionele veiligheid.
- Bevorderen van de persoonlijke competentie.
- Bevorderen van de sociale competentie.
- Bevorderen van de morele competentie, de overdracht van normen en waarden.

Vanuit de pedagogische visie die in het boek HAPPY KIDS is beschreven en samenkomt in de HAPPY-methode, is de HAPPY KIDS basisschool opgezet. De BSO HAPPY KIDS gaat uit van dezelfde principes

2.1 EMOTIONELE VEILIGHEID EN PERSOONLIJKE COMPETENTIE: H-A-P-P-Y

Op de HAPPY KIDS basisschool hanteren we kort gezegd een visie die H-A-P-P-Y is. Enigszins aangepast en toegespitst op de BSO HAPPY KIDS betekent dit:

H - Horen wat een kind nodig heeft.

A - Accepteren van behoeften/kenmerken en hier zoveel mogelijk op aansluiten:

Kind: creativiteit, intrinsieke motivatie, autonomie, nieuwsgierigheid, ervaringsgericht leren, kennishonger, na schooltijd soms ook even niets doen om alle ervaringen/prikkels te verwerken, samen zijn en dingen samen doen.

P - Problemen oplossen en zien als kans voor verbetering.

P - Persoonlijke zelfstandigheid vergroten.

Y - Yes! Successen vieren en reëel zelfbeeld versterken.

Op de HAPPY KIDS basisschool zoeken wij de balans in cognitieve, sociale, emotionele, fysieke, motorische, creatieve, morele en persoonlijke ontwikkeling, alsmede betekenisgeving. Dat vraagt naast kennis opdoen uit de boeken ook om: Experience, Experiment, Express. Zoals men zegt 'experience is the best teacher'.

1. Ze ontwikkelen een reëel zelfbeeld en weten op zichzelf te vertrouwen.
2. Ze gebruiken hun talenten en kwaliteiten.

Bij de BSO HAPPY KIDS kijken we op dezelfde manier naar kinderen. De BSO heeft echter wel een andere doelstelling dan de school. De school heeft doelen om de kinderen op de genoemde aspecten te laten ontwikkelen. Bij de BSO worden er geen doelen aan de kinderen gesteld op die aspecten waar ze naar toe moeten werken, maar is er wel de ruimte voor de kinderen om zich op die aspecten te ontwikkelen. Waarbij het uiteraard wel van de kinderen verwacht wordt dat ze zich houden aan de regels die we hanteren en de kernwaarden die we hebben.

2.2 CULTUUR; SOCIALE EN MORELE COMPETENTIE

Op de HAPPY KIDS basisschool hebben de kinderen aangegeven wat geluk en HAPPY voor hen betekent. Zij hebben aangegeven hoe dat er dan uitziet. Daaruit zijn de kernwaarden geformuleerd. Die zijn eigenlijk de grondwet van hoe je met elkaar omgaat, zij dragen bij aan het gevoel van veiligheid. De kinderen spreken elkaar er ook op aan.

Voor BSO HAPPY KIDS gelden deze kernwaarden ook:

1. Vrienden
2. Vriendschappelijkheid
3. Vertrouwen
4. Vrijheid
5. Verantwoordelijkheid
6. Vrolijkheid
7. Vergeving
8. Veiligheid
9. Verzilvering

Hoe we dan met elkaar omgaan? EERLIJK - RESPECTVOL - ZORGZAAM!

De kinderen geven zelf aan dat ze het heel belangrijk vinden om dingen samen te kunnen doen, te kunnen leren, te ontdekken en te mogen experimenteren en zelf met ideeën te kunnen komen waar ze ook daadwerkelijk wat mee mogen doen.

Verzilvering gaat over ergens naar toe werken en behaalde doelen 'verzilveren' middels een beloning.

Leerling Justin (12 jaar) zegt hierover: 'Wij hebben met elkaar opgeschreven wat we belangrijk vinden op de HAPPY KIDS school; de V's! Elke school zou de V's moeten hebben want die werken heel goed samen en daar krijgt iedereen een goed gevoel van.'

Dat geldt natuurlijk ook voor de BSO. BSO HAPPY KIDS is in principe voor de kinderen van de HAPPY KIDS basisschool opgezet, voor hen is het prettig dat de BSO uitgaat van dezelfde regels, normen en waarden.

2.3. DE HAPPY-METHODE

Het boek HAPPY KIDS beschrijft de HAPPY-methode, die bestaat uit 5 stappen. Dit is een eenvoudige manier van communiceren waarmee je het zelfvertrouwen van kinderen vergroot. Je kunt het gebruiken bij dagelijkse én bij de lastige situaties. De ene keer kan je precies dit 'H-A-P-P-Y' rijtje volgen en de andere keer pas je 1 'letter' toe of een paar. Elke situatie en elk kind is tenslotte anders.

Waar staat H-A-P-P-Y voor?

H - Horen wat er is & contact maken met je kind

Het gaat om aandacht hebben voor wat er echt aan de hand is. Niet om het wegwuiven 'ach zo eng is het niet' of kleineren 'doe niet zo zielig zeg' of een ander oordeel geven. Dan kom je snel in een negatieve spiraal terecht. Het doel is duidelijk te krijgen wat er speelt. Vaak zit onder lastig gedrag een onvervulde behoefte.

A - Accepteren van gevoelens & behoeften

Neem het kind serieus en erken dat iets voor hem of haar belangrijk is, of gewoon zo is: 'je vindt het eng', 'je bent geschrokken'. Jij hoeft het er niet mee eens te zijn, het gaat om hoe het kind iets beleeft en dat je dat accepteert.

P - Problemen oplossen

Problemen zijn uitdagingen die om een oplossing vragen. Kinderen willen graag onderdeel zijn van de oplossing, niet van het probleem. Vermijd oordelen. Beschrijf het probleem inclusief de oplossing: 'Je beker is omgevallen, nu ligt er drinken op tafel, we

hebben een doekje nodig.' Hoe ouder kinderen zijn, hoe makkelijker je ze kunt betrekken in het bedenken van oplossingen. Ze zijn zo vindingrijk.

P - Persoonlijke zelfstandigheid vergroten

Je kunt zelfstandig functioneren als je o.a. geleerd hebt op jezelf te vertrouwen en ervaart dat je waardevol bent. Geef het kind daarom gepaste ruimte om dingen uit te proberen. Te weinig ruimte werkt verstikkend en te veel ruimte is verwarrend. Laat hem dingen doen en leer het kind te vertrouwen op zichzelf.

Let op uitspraken als 'wat ben jij toch stout, het komt vast nooit meer goed met jou.' Dit kan een enorme negatieve impact hebben. Terwijl je dat ondeugende gedrag ook kunt zien als experimenteren, grenzen verkennen of aandacht vragen. Het is toch meer opbouwend als je zegt 'interessant experiment, wat een creativiteit, kijk nou wat het gevolg is, was dat de bedoeling?'

Y - Yes! Succes vieren en positieve overtuigingen versterken

Blij zijn en stil staan bij de geleverde inspanningen en kwaliteiten. Ook al is het doel niet bereikt, toch is het goed te benoemen dat het kind wel lef, doorzettingsvermogen of een andere kwaliteit heeft getoond.

Het resultaat?

Het resultaat? Lastige situaties verminderen of lossen zelfs op, Er komt meer harmonie en een sterkere band tussen volwassene (pedagogisch medewerker/leerkracht/ouder/verzorger) en kind. Ook wordt het zelfvertrouwen van het kind vergroot. Ook groeit het zelfvertrouwen, van kinderen én vaak ook van volwassenen.

Zelfvertrouwen; de basis voor een gelukkig en gezond leven!

Kinderen die zich niet goed over zichzelf voelen, willen zichzelf graag overstemmen door heel druk gedrag of het pesten van andere kinderen, of trekken zich juist terug.

Hoe meer zelfvertrouwen een kind heeft, hoe beter hij dus op *zichzelf* kan *vertrouwen*, hoe gelukkiger hij of zij is.

Het meest gelukkig zijn mensen met zelfvertrouwen die zelfstandig functioneren. Zij hebben geleerd op zichzelf te vertrouwen, gaan uitdagingen aan, nemen beslissingen, kunnen hun mening vormen én uiten, kunnen samenwerken en hebben respect voor anderen.

2.4. CHECK BIJ MEDEWERKERS OP WERKEN VOLGENS VISIE EN DOELEN

Tijdens het periodieke teamoverleg en coaching van de pedagogisch medewerkers wordt ook gecheckt of er volgens de hiervoor beschreven visie en doelen wordt gehandeld. Dat gebeurt onder andere door **observaties** en doordat de medewerkers concreet wordt gevraagd situaties uit de praktijk te beschrijven waar ze volgens deze wijze gehandeld hebben. Waarbij ze direct feedback krijgen.

3 Leeftijdsopbouw, groepsgrootte en werkwijze

3.1 LEEFTIJDOPBOUW, GROEPSGROOTTE EN WENNEN

Leeftijdsopbouw

Bij HAPPY KIDS basisschool wordt regelmatig leerjaar overstijgend gewerkt, dat is onderdeel van de werkwijze. De kinderen worden bewust bijgebracht dat ze met elkaar de school vormen & bouwen en dat ze meer zijn dan de leerjaargroep waar ze in zitten. Deze werkwijze hanteren we ook bij BSO HAPPY KIDS aangezien de BSO er speciaal is voor de kinderen van de HAPPY KIDS basisschool. We werken bij de BSO daarom met horizontale groepen van 4 t/m 12 jaar en geven daarmee ook de kinderen de mogelijkheid om leerjaar overstijgend vrienden te kunnen maken.

Groepsgrootte

BSO HAPPY KIDS heeft maximaal ruimte voor 33 kindplaatsen.

Wettelijk gezien moeten kinderen verdeeld worden in basisgroepen van maximaal 22 kinderen. BSO HAPPY KIDS geeft dit vorm op de volgende wijze: er is altijd 1 basisgroep met maximaal 22 kinderen en de 2^{de} basisgroep wordt gevormd als er meer dan 22 kinderen zijn en bevat maximaal 11 kinderen.

We proberen de groepen zoveel mogelijk in te delen dat de kinderen die meerdere dagen komen in dezelfde basisgroep zitten. Toch kan het voorkomen dat een kind op de ene dag in basisgroep 1 zit en de andere dag in basisgroep 2.

Bij elk tafelmoment eten en drinken de kinderen samen in hun vaste basisgroep. Uiteraard krijgen de kinderen daarna de vrijheid om zelf een keuze te maken in het doen van activiteiten of het opzoeken van vriendjes in een andere basisgroep. Met maximaal 33 kindplaatsen op 1 dag is dit een prettige werkwijze voor de kinderen waarbij ze de veiligheid van de eigen tafel hebben bij eet- en drinkmomenten en tegelijkertijd de mogelijkheid hebben om met verschillende kinderen te kunnen spelen.

We geven vorm aan de wettelijke regels op deze wijze:

Basisgroep	Leeftijd	Maximaal aantal kinderen	Maximaal aantal beroepskrachten
Basisgroep 1	4 t/m 12 jaar	22	2
Basisgroep 1 bestaat uit maximaal 22 kinderen. Tijdens het eet- en drinkmoment zijn de kinderen verdeeld over 2 tafels - met maximaal 11 kinderen per tafel - met ieder een pedagogisch medewerker. In deze groep mogen maximaal 18 kinderen in de leeftijd van 4 tot 7 jaar zijn.			
Basisgroep 2	4 t/m 12 jaar	11	1
Basisgroep 2 bestaat uit maximaal 11 kinderen. Tijdens het eet- en drinkmoment zitten deze kinderen aan 1 tafel met een pedagogisch medewerker. In deze groep mogen maximaal 11 kinderen in de leeftijd van 4 tot 7 jaar zijn.			

Begin 2023 is er bij BSO HAPPY KIDS zowel op maandag als op donderdag 1 basisgroep van maximaal 22 kinderen. Op dinsdag is er zowel 1 basisgroep met 22 kinderen als een 2^{de} basisgroep die uit maximaal 11 kinderen bestaat.

Samenvoegen basisgroepen

Op verschillende dagen kunnen verschillende basisgroepen gevormd zijn, ten gevolge van aantal aanwezige kinderen. We proberen de groepen zoveel mogelijk in te delen dat de kinderen die meerdere dagen komen in dezelfde basisgroep zitten. Toch kan het voorkomen dat een kind op de ene dag in basisgroep 1 zit en de andere dag in basisgroep 2. Daarnaast kan het voorkomen dat de groepen samengevoegd worden of dat een kind incidenteel bij een andere basisgroep aanschuift. Bijvoorbeeld als:

- Weinig kinderen aanwezig zijn en de BKR voldoet met 1 pedagogisch medewerker.
- Voor een aangevraagde extra dag geen plek is voor het kind op de eigen basisgroep.
- Minder kinderen en dus pedagogisch medewerkers aanwezig zijn in de vakantieperiode.

Wij zullen vragen of ouders vooraf een toestemmingsformulier willen ondertekenen wanneer een kind incidenteel of structureel op een andere basisgroep wordt geplaatst als dat nodig is. Diverse ouders geven namelijk aan dat ze liever vooraf tekenen dan op het moment zelf.

Wennen

Kinderen kunnen nadat ze ingeschreven zijn, direct meedoen op de groep. Als het nodig is kan er een wenschema worden opgesteld zodat kinderen kunnen wennen aan ook de middagen op de BSO zijn. Tijdens het wennen werken ouders en de mentor van het kind nauw samen. Er is een dagelijkse overdracht en de mentor informeert de ouders over de voortgang van het wennen. Tijdens de wenperiode hebben wij alle aandacht voor het kind en geven wij het de ruimte om zijn of haar verhaal te doen.

3.2 PEDAGOGISCH HANDELEN

Handelen van de positie van pedagogisch medewerker naar de kinderen:

Er wordt veel waarde gehecht aan het recht op vrije meningsuiting, persoonlijke vrijheid en gelijkheid van alle kinderen. De mening van de kinderen telt mee en de pedagogisch medewerker benadert het kind met begrip en respect. Zij dragen in ieder geval de volgende waarden en normen uit, zowel naar de kinderen, hun ouders en collega's:

- Kinderen dragen op hun eigen niveau medeverantwoordelijkheid voor het reilen en zeilen op de groep.
- Respect voor autonomie wat inhoudt dat kinderen voortdurend de kans krijgen om dingen zelf te doen en zelf uit te proberen.
- We stimuleren dat kinderen elkaar helpen en troosten/er voor iemand zijn.
- Ieder kind mag zijn zoals het is en dat wordt zowel door de pedagogisch medewerkers als door de andere kinderen gerespecteerd.
- We zijn met elkaar verantwoordelijk voor de sfeer in de groep.

Pedagogisch medewerkers voeren leuke en zinvolle activiteiten uit met de kinderen. Zij bezitten voldoende sensitieve responsiviteit, waardoor ze op de juiste wijze ingaan op signalen die het kind laat zien of merken, zoals verdriet, blijdschap, verlegenheid, boosheid etc. De pedagogisch medewerker geeft op zulke momenten de emotionele ondersteuning, waar het kind op dat moment behoefte aan heeft. Bovendien zijn onze medewerkers deskundig genoeg om de kinderen te helpen bij het structureren, praten

en uitleggen, de ontwikkeling van de kinderen te stimuleren en de interacties tussen kinderen te begeleiden en te bevorderen.

Onze medewerkers werken vanuit een positieve houding naar de kinderen toe. In het geval dat kinderen negatief gedrag laten zien wordt hier op een positieve manier mee omgegaan en uitleg gegeven aan de kinderen, waarom dit gedrag niet gewenst is. Tevens wordt er alternatief positief gedrag aangereikt. Wanneer kinderen gedurende langere tijd achtereen negatief gedrag vertonen en dit ook een nadelige invloed heeft op de sfeer in de groep, wordt er contact opgenomen met de ouder(s).

De pedagogisch medewerker geeft de kinderen voldoende ruimte voor het doen van eigen ontdekkingen en begeleidt hen daarbij. Ze laat de kinderen zoveel mogelijk vrij om wel of niet mee te doen aan activiteiten. De pedagogisch medewerker sluit aan bij de ervaringen van de kinderen en noteert bijzonderheden. Er heerst een pedagogisch klimaat, waarin ruimte is voor de groep en voor de individuele ontplooiing van ieder kind afzonderlijk. De veiligheid van de groep staat voorop.

Handelen vanuit de positie van pedagogisch medewerker naar de ouders:

Ieder kind heeft een eigen mentor, we laten de ouders weten wie dat is bij de inschrijving/toelating op de groep. Deze mentor volgt de ontwikkeling van het kind en bespreekt deze met de ouders indien ouders hierom vragen of als de mentor daar behoefte aan heeft/aanleiding toe ziet.

Handelen vanuit de positie van pedagogisch medewerkers onderling:

Pedagogisch medewerkers staan open voor elkaar, delen hun ervaringen en evalueren met regelmaat het werkproces. Dit kan tot gevolg hebben dat werkwijzen en handelingen worden bijgesteld of gewijzigd. Dit laatste mag pas plaats vinden, nadat hierover is gecommuniceerd met de directie. Ook tussen onze pedagogisch medewerkers onderling is respect voor elkaar.

Handelen vanuit signalerende rol en preventief handelen:

Pedagogisch medewerkers observeren het gedrag en de ontwikkeling van de kinderen. Ieder kind krijgt een mentor toegewezen die de ontwikkeling van het kind volgt. Alleen bijzonderheden worden genoteerd. Tweewekelijks vindt er een kind overleg plaats, waarin alle kinderen kort worden besproken. Bijzonderheden worden genoteerd in de groepsmap.

3.3 OP DE GROEP

Spelmateriaal en activiteitsaanbod

We kiezen bewust voor een huiskamer BSO omdat we merken dat de kinderen na een intensieve schooldag behoefte hebben om de middag in te vullen op een wijze die bij hen past. De kinderen kunnen dan ook kiezen wat ze doen zoals; lezen, kletsen, spelletjes doen, tekenen, spelen op het schoolplein, spelletjes doen zowel binnen als op het schoolplein, soms ook even rustig zitten om de ervaringen en prikkels van de dag te verwerken, iets te doen met muziek en dans, aan de slag met de lego mindstorms, etc.

De pedagogisch medewerker is er om de kinderen hierbij te helpen, bij te sturen waar nodig en zelf mee te doen. We vinden het belangrijk dat de kinderen zelf spelen en met elkaar spelen waarbij het niet de taak is van de pedagogisch medewerker om de kinderen te vermaken. Het is wel de taak van de pedagogisch medewerker om de kinderen te begeleiden en met regelmaat een gezamenlijke educatieve activiteit aan te bieden zoals een spelletje, muziek, dans, een voorleesverhaal, een knutselworkshop

etc. Op de HAPPY KIDS basisschool werken we jaarlijks met 5 themaperiodes van ongeveer 6 weken (tussen de vakanties in). Deze thema's hanteren we ook bij de BSO om specifieke activiteiten aan te koppelen.

Globaal zijn de activiteiten onder te verdelen in:

- Vrij spelen of lezen: Kinderen krijgen volop mogelijkheid om zelfstandig te spelen of zich terug te trekken. Sommige kinderen lezen graag terwijl andere kinderen graag samen een puzzel maken (sociale ontwikkeling, ontdekking, cognitieve ontwikkeling).
- Samen eten en drinken: Er zijn vaste momenten op de dag dat de kinderen samen komen en iets eten en/of drinken, waarbij iedereen de kans krijgt om zijn verhaal te doen. De kinderen worden gestimuleerd om interesse te hebben voor elkaars verhaal. De kinderen kunnen tijdens deze momenten afspraken maken om samen te spelen of iets te organiseren. De pedagogisch medewerker begeleidt dit sociale contact.
- Vrije expressie; kunst, dans, toneel: Kinderen kunnen in groepen werken of individueel. De kinderen bepalen zelf wat zij willen doen: knutselen, fantasiespelen, gezelschapspelen bouwen of lezen (socialisatie, sociale competentie, expressie). Als het uitvoeren van een bepaalde activiteit te storend is voor de basisgroep, kan de groep gesplitst worden en onder begeleiding van een pedagogisch medewerker deze activiteit uitvoeren in een andere ruimte, bijv. bij dans, muziek, toneelspel e.d.
- Evaluatie. Aan het eind van de dag zijn alle kinderen aanwezig in de basisgroep en krijgt elk kind de gelegenheid om zich te uiten tijdens het evaluatiegesprek. Wat is er goed gegaan, wat niet? Zijn er nog suggesties over wat kinderen de volgende keer willen doen? (Socialisatie, sociale competentie).

Kinderen helpen met het reilen en zeilen op de BSO, dat betekent dus ook helpen met tafel dekken, schoonmaken. Welke taken een kind mag doen, hangt af van de leeftijd en van wat een kind aankan. Er wordt geen onderscheid gemaakt bij het verdelen van taken tussen jongens en meisjes.

Bij het creatief bezig zijn (zoals knutselen) stimuleren we de kinderen door ook zelf als pedagogisch medewerker enthousiast aan de gang te gaan. De kinderen worden niet gedwongen om iets te maken, enkel gestimuleerd om dit wel te doen.

Prestatiedrang en onderlinge competitie tussen de kinderen worden niet door de pedagogisch medewerkers bevorderd. Wij vergelijken de verschillende prestaties van kinderen niet met elkaar, elk product van een kind heeft waarde.

Buiten mogen de kinderen rennen en lekker uitrazen. Zolang andere kinderen er geen hinder aan ondervinden. Op het moment dat we merken dat het te wild gaat dan bieden wij een andere activiteit aan.

De pedagogisch medewerker heeft de ruimte om naar eigen inzicht extra activiteiten aan te bieden, na overleg met de directeur.

Uitstapjes en verlaten basisgroep

Wij maken af en toe een uitstapje met de kinderen. Te denken valt aan een uitstapje naar het park, een picknick of naar de speeltuin.

Veiligheid staat bij HAPPY KIDS BSO voorop. Wij houden bij deze uitstapjes altijd rekening met de BKR. Wanneer wij niet aan de BKR kunnen voldoen gaan de uitstapjes niet door. Daarnaast zorgen wij er altijd voor dat er een EHBO tasje mee gaat, een map met alle telefoonnummers van de ouders en mobiele telefoons zodat wij bereikbaar blijven. Voor de verzorging van de kinderen hebben wij drinken en crackers mee.

De fysieke omgeving

De kinderen maken gebruik van verschillende ruimtes in de school die door de pedagogisch medewerker aangewezen worden.

De ruimte waarin de kinderen worden opgevangen, is ingedeeld in verschillende functionele werk/speelhoeken, die verschillende soorten werk/spel mogelijk maken. Er is ook een rustig gedeelte binnen deze ruimte waar kinderen kunnen samen spelen maar zich ook alleen kunnen terugtrekken. De inrichting van de ruimte is dusdanig dat deze spel uitlokt en de zelfstandigheid van de kinderen bevordert.

De buitenruimte heeft voldoende speelmateriaal en ruimte, waar de kinderen naar hartenlust kunnen bewegen en spelen.

De ruimte wordt ten minste jaarlijks op veiligheid en gezondheid getoetst aan de hand van een risico-inventarisatie en -evaluatie (veiligheid en gezondheid), volgens de normen van de GGD. Deze ligt ter inzage op de groep en wordt tevens gecontroleerd door de inspectie van de GGD. Deze inspecties kunnen zowel aangekondigd als niet aangekondigd plaats vinden.

De dagindeling

Er wordt gewerkt met een vaste dagindeling. Op deze manier weet het kind waar hij/zij aan toe is, wat een veilig en vertrouwd gevoel geeft. De middag begint nadat de schooldag om 14:30 uur is geëindigd. Rond 15:00 uur wordt er gezamenlijk water gedronken, fruit en een koekje gegeten. Daarbij geven we de kinderen de mogelijkheid om samen de dag te bespreken en wordt met de kinderen besproken wat zij die middag willen gaan doen. Na het eetmoment gaan de kinderen een activiteit doen. Dit kan begeleid zijn of een vrije keuze. Tussen 17:00 en 18:30 uur worden de kinderen opgehaald.

Dagindeling BSO op vrije dagen/vakantiedagen

Als kinderen 's morgens worden gebracht (tussen 8:00 en 09.00 uur), kunnen ze eerst vrij spelen met speelmateriaal dat klaarligt. Rond 10.00 uur wordt gezamenlijk aan tafel fruit gegeten, onderlinge ervaringen gedeeld in de vorm van gesprekjes en wordt het verder verloop van de dag doorgesproken.

Daarna wordt een gezamenlijke activiteit georganiseerd, waarbij de kinderen mee helpen de spullen klaar te leggen. Wanneer een kind voorkeur heeft voor een andere activiteit en deze niet storend is voor de gezamenlijke activiteit wordt dit toegestaan. Na de gezamenlijke activiteit kunnen de kinderen buiten vrij spelen (bij slecht weer is er binnen ruimte voor vrij spel).

Rond 12.00 uur wordt gezamenlijk gegeten en gedronken. Kinderen worden gestimuleerd om de pedagogisch medewerkers te helpen met het klaarzetten van de

maaltijd en het opruimen van de borden en bekers. Na de maaltijd is er ruimte voor vrij spel.

Rond 14.30 uur start een georganiseerde activiteit tot ongeveer 15.30 uur. Wanneer een kind voorkeur heeft voor een andere activiteit en deze niet storend is voor de gezamenlijke activiteit wordt dit toegestaan. Rond 16:00 uur wordt gezamenlijk aan tafel wat gedronken en gegeten. Daarna is er ruimte voor vrij spel tot de ouders de kinderen ophalen.

Het is ook mogelijk dat de pedagogisch medewerker besluit om een andere indeling te hanteren, bijvoorbeeld als de georganiseerde activiteit langer duurt.

3.4 MENTOR

Ieder kind heeft een eigen mentor, we laten de ouders weten wie dat is bij de inschrijving/toelating op de groep. De mentor is een pedagogisch medewerker die werkt op de basisgroep van het kind. De mentor is het aanspreekpunt voor de ouders om de ontwikkeling en het welzijn van het kind te bespreken als dat gewenst is. De mentor is ook het aanspreekpunt voor het kind. De mentor volgt en stimuleert de ontwikkeling van het kind.

Bij de HAPPY KIDS basisschool hebben kinderen een redelijke mate van autonomie, vrijheid en verantwoordelijkheid, hierbij hoort ook dat er doelen gesteld worden en dat erop teruggekeken wordt hoe handelen/gedrag verlopen is en wat de resultaten zijn. Op deze wijze kan de mentor ook met de kinderen kijken hoe ze hun middagen willen invullen en aan het einde van de dag de middag evalueren. (Op deze wijze vinden er gesprekken plaats met de pedagogisch medewerkers en de directie/pedagogisch coach).

Regelmatig vindt er een kind overleg plaats, waarin alle kinderen kort worden besproken. Bijzonderheden worden genoteerd in het online systeem.

We vragen ouders bij de inschrijving voor goedkeuring om in geval van bijzonderheden te overleggen met de intern begeleider van de school.

3.5 GEDRAGSREGELS: MEDEWERKERS, OUDERS/VERZORGERS, KINDEREN

Alle medewerkers en ouders moeten op de hoogte zijn van deze gedragsregels en dienen zich hieraan te houden.

De pedagogisch medewerker t.o.v. het kind:

- We behandelen het kind begripvol.
- We spreken positief over het kind.
- We spreken onbevooroordeeld over het kind.
- De pedagogisch medewerker zal het kind altijd motiveren.
- De pedagogisch medewerker zal zijn/haar invloed altijd ten positieve inzetten.
- De pedagogisch medewerker zal het kind de ruimte geven om zich te kunnen ontwikkelen.
- De pedagogisch medewerker zal het kind met zorg omgeven.

- De pedagogisch medewerker draagt zorg voor een veilige omgeving.

De pedagogisch medewerker en ouders t.o.v. elkaar:

- We zien elkaar als partner bij de begeleiding van de kinderen.
- De ouder blijft eerstverantwoordelijk.
- We stellen vertrouwen in elkaar.
- We behandelen elkaar respectvol, begripvol en correct.
- We tonen belangstelling, zonder nieuwsgierig te zijn.
- We spreken positief over elkaar en accepteren geen dreigende houding. Hieronder verstaan we o.a. schelden en agressief praten.
- We maken problemen bespreekbaar.
- De pedagogisch medewerker streeft ernaar een goed visitekaartje van het kinderdagverblijf te zijn.

De pedagogisch medewerker t.o.v. pedagogisch medewerker:

- Accepteert de ander en geeft vertrouwen.
- Is eerlijk naar de ander.
- Maakt zaken bespreekbaar wanneer hem/haar iets dwars zit.
- Komt afspraken na.
- Respekteert de mening van de collega.
- Een pedagogisch medewerker geeft een collega de ruimte wanneer die dat nodig heeft.
- Stelt zich lerend op t.o.v. de collega.
- Stelt zich op als teamlid.
- Ten allen tijde en in alle situaties is de pedagogisch medewerker zich bewust van haar professionaliteit en handelt daarnaar.

De ouder t.o.v. andere ouders:

- Is zich bewust dat ieder kind voor zijn/haar ouder(s) zeer dierbaar is.
- Beseft dat ouders eerstverantwoordelijk zijn voor hun eigen kind.
- Spreekt geen kwaad over de ander en laat dit andere ouders ook niet toe.
- Tracht zich op zijn/haar wijze in te zetten voor het welzijn van het kind.
- Neemt eigen verantwoording in het bespreekbaar maken van problemen.

Wat doen we wanneer iemand zich niet aan de regels houdt? De fases waar in de consequenties van afwijkend gedrag zijn ingedeeld:

Fase 1:

- De pedagogisch medewerker spreekt waar nodig mensen aan op hun gedrag en wijst hen op de afspraken.

Fase 2:

- Wanneer er geen duidelijke veranderingen waarneembaar zijn, worden zij, die zich niet aan de regels en afspraken houden, aangesproken door de directie.

Fase 3:

- In uiterste noodzaak wordt een externe instantie gevraagd actie te ondernemen.

Fase 4:

In dit kader gelden binnen onze organisatie drie algemene gedragsregels:

- Indien sprake is van verbaal geweld, bedreigingen of anderszins, zal aangifte bij de politie volgen als een van de partijen zich bedreigd voelt.
- Lichamelijk geweld, slaan of anderszins, met als gevolg de ander letsel toe te brengen en/of te intimideren leidt automatisch tot aangifte bij de politie.
- Seksuele intimidatie of seksueel misbruik leidt tot aangifte bij de politie. Er is in dit verband sprake van meldingsplicht wanneer iemand weet heeft van dergelijke praktijken.

Op onze BSO staat een veilig, plezierig en positief klimaat van omgaan met elkaar bovenaan, het hiervoor beschreven gedrag wordt dus niet getolereerd. Dat geldt voor zowel pedagogisch medewerker, ouders als kinderen.

4 Signaleren en doorverwijzen

We vinden we het belangrijk dat ontwikkelingsproblemen c.q. opvallend gedrag van kinderen worden gesignaleerd en goed worden opgepakt.

Tijdens de periodieke teamvergadering staat de kind bespreking als vast agendapunt genoteerd. Aandachtspunten als individuele ontwikkeling en groepsaanpak worden besproken. Hierdoor bereiken wij dat er een doorgaande lijn en een consequente aanpak is in ons pedagogisch handelen, met name voor kinderen die extra aandacht of een specifieke aanpak nodig hebben. Afspraken en bijzonderheden worden niet opgenomen in het verslag van de vergadering maar genoteerd in de kind- en/of groepsmap.

Wanneer de pedagogisch medewerker ten aanzien van een kind van mening is dat er op een bepaald gebied in de ontwikkeling iets opvalt, dan bespreekt zij dit met de directie. Wanneer deze zorg door hen ook wordt gedeeld wordt dit vervolgens op zorgvuldige wijze met de ouders besproken. Indien nodig wordt hier een aparte afspraak voor gemaakt en bij voorkeur niet besproken tijdens breng- en haalmomenten. Na afloop van het gesprek met de ouders vindt er een gespreksevaluatie plaats tussen de directie en de pedagogisch medewerker. Hiervan wordt een verslag gemaakt met aandachtspunten voor het volgende te voeren gesprek. Er kan eventueel doorverwezen worden naar de huisarts, schoolarts of Centrum voor Jeugd en Gezin. Na toestemming van de ouders kan contact gezocht met de Intern Begeleider van de school.

Het is mogelijk dat de ouders de zorg niet delen of er niet voor open staan. Indien de pedagogisch medewerker zich zorgen blijft maken, dan kan zij dit nogmaals bespreken met de directie. Indien deze ook van mening is dat er sprake is van een belemmerende factor met betrekking tot de ontwikkeling van het kind, dan zal dit opnieuw met de ouders worden besproken en indien nodig geadviseerd om contact op te nemen met het consultatiebureau of de huisarts.

Alle pedagogisch medewerkers hebben tevens een signaalfunctie m.b.t. een vermoeden van verwaarlozing of misbruik van het kind in de eigen omgeving. De handelwijze hieromtrent is vastgelegd in onze Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld.

5 Beroepskracht

5.1 BEROEPSKRACHT-KINDRATIO (BKR)

Op de BSO mag in de leeftijdsgroep van 4 tot 13 jaar 1 beroepskracht tot en met 11 kinderen opvangen (te berekenen met de rekentool op: <https://iratio.nl/bkr/#/>). Kinderen van school hebben de leeftijd van 4 tot 13 jaar, zij kunnen aangemeld worden voor de BSO.

5.2 AFWIJKEN BEROEPSKRACHT-KINDRATIO (BKR)

Half uursafwijking BKR:

Wet: Bij de buitenschoolse opvang mogen voor en na schooltijd en op vrije middagen minder pedagogisch medewerkers ingezet worden. Dit mag voor maximaal een half uur per dag.

Praktijk: We streven ernaar het aantal medewerkers in te zetten volgens de BKR. Incidenteel kan het voorkomen dat een medewerker vertraagd is en we van dit half uur gebruik zullen maken, op de andere tijden doen we dat dus niet.

De tijden van de BSO zijn: maandag, dinsdag en donderdag van 14:30 tot 18:30 uur

Drie-uursregeling in vakantie en op vrije dagen:

Wet: In de vakantie en op vrije dagen - als de BSO minimaal 10 uur aaneengesloten open is - geldt de drie-uursregeling:

- Er mag maximaal 3 uur afgeweken worden van de BKR.
- Dat betekent dat in deze periode minder pedagogisch medewerkers ingezet mogen worden dan volgens de BKR verplicht is, echter wel minimaal de helft van het aantal BKR-verplichte medewerkers.
- Deze drie uur mag verspreid worden over de dag.
- Dit mag per dag verschillen, maar moet wel iedere week op dezelfde dagen zijn.

Praktijk: We streven ernaar het aantal medewerkers in te zetten volgens de BKR. Vakantiedagen en vrije dagen zijn op maandag, dinsdag en donderdag van 8:30-18:30 uur. Per jaar zal verschillen op welke vakantiedagen en vrije dagen we open zijn.

Wanneer wij afwijken van de BKR maken wij gebruik van de drie uren regeling. Zoals aan het begin en einde van de dag als er minder kinderen aanwezig zijn op de BSO en tijdens pauzes. Op die momenten mag volgens de 3 uren regeling de helft van de pedagogisch medewerkers aanwezig te zijn. Hier stemmen we onze diensten en de pauzes op af.

Tijden waarop afgeweken wordt in de vakanties:

08:00 - 8:45
12:45 - 14:15
17:45 - 18:30

Gedurende de dag streven we dat er minimaal twee medewerkers in het gebouw aanwezig zijn om tevens te voldoen aan het Vierogen principe.

5.3 ACHTERWACHTREGELING

Indien er slechts één pedagogisch medewerker aanwezig is op de locatie en de Beroepskracht-Kind-Ratio (BKR) niet wordt overschreden dan is onze achterwachting van toepassing. Dit betreft een volwassen groepshulp of pedagogisch medewerker, die tijdens de openingsuren altijd goed bereikbaar is en binnen 10 minuten aanwezig kan zijn. Elke dienstdoende pedagogisch medewerker is op de hoogte wie de dienstdoende achterwacht is.

5.4 TOERUSTING VOOR DE TAAK

Het is belangrijk dat BSO-medewerkers worden toegerust om hun taak goed uit te kunnen voeren, zoals goede werkomstandigheden en ontwikkelmogelijkheden. Zo worden alle medewerkers van BSO regelmatig in de gelegenheid gesteld om hun vaardigheden en kennis uit te breiden of op peil te houden. Hiertoe wordt jaarlijks een opleidingsplan opgesteld, ook afgestemd op de ontwikkelingen in de maatschappij. We bewaken zo de inhoudelijke kwaliteit.

Alle pedagogisch medewerkers, die werkzaam zijn binnen de BSO voldoen tenminste aan de opleidingseisen, zoals beschreven in de CAO Kinderopvang. Er wordt voor gezorgd dat de kennis van de medewerkers up-to-date is en voldoet aan minimaal de wettelijke eisen. Bovendien beschikken alle medewerkers altijd over een VOG (verklaring omtrent gedrag) en is er op de groep altijd een medewerker aanwezig met een geldig certificaat EHBO-kinderen.

Tijdens teambesprekingen worden er ook relevante zaken besproken om het werk goed en met plezier te kunnen blijven doen. De medewerkers stellen zich collegiaal op en leren van en met elkaar. De directie houdt het welbevinden van al haar medewerkers goed in de gaten.

5.5 PEDAGOGISCH BELEIDSMEDEWERKER/ COACH

Er is een pedagogisch beleidsmedewerker voor het coachen van beroepskrachten bij de uitvoering van hun werkzaamheden en de totstandkoming en implementatie van pedagogische beleidsvoornemens voor het vereiste aantal uren. Het minimaal aantal uren inzet wordt jaarlijks bepaald op grond van de rekenregels in het besluit.

De inzet van de pedagogisch beleidsmedewerker is momenteel 50 uur voor de BSO en daarnaast 10 uur per fulltime formatieplaats van pedagogisch medewerkers. De verdeling van het totaal aantal uren over de medewerkers is maatwerk.

De inzet van de pedagogisch beleidsmedewerker/ coach is op de volgende gebieden:

- Ontwikkeling stimuleren en emotioneel welbevinden van de kinderen vergroten.
- Verhogen van inzicht in betrokkenheid, betekenis en afstemmen van activiteitsaanbod op ontwikkelingsbehoefte van kinderen.
- Individuele coaching, waarbij bewustwording van het eigen handelen wordt gecreëerd.
- Updaten en tussentijds evalueren pedagogisch beleidsplan
- Volgen wet- en regelgeving
- Scholing en/of trainingen verzorgen voor pedagogisch medewerkers

Bij BSO HAPPY KIDS maken wij gebruik van een externe pedagogisch coach/beleidsmedewerker. In het coachplan staan de doelen van huidig jaar opgesteld. De oudercommissie ontvangt het coachplan en desgewenst kan de coach aansluiten bij

een overleg om vragen te beantwoorden over het plan. De ouders informeren wij bij de start van het nieuwe jaar via email.

5.6 VRIJWILLIGERS EN STAGIAIRES

Naast het aantal verplicht aanwezige pedagogisch medewerkers, kan een vrijwilliger en/of stagiaire aanwezig zijn. De taken die zij o.a. uitvoeren zijn:

- Ondersteunen bij de gezamenlijke eet- en drinkmomenten.
- Ondersteunen bij spel- en creatieve activiteiten.

We hanteren de volgende regels voor vrijwilligers:

- De pedagogisch medewerker blijft eindverantwoordelijk voor de opvang van de kinderen.
- De pedagogisch medewerker bepaalt de werkzaamheden van de vrijwilliger en de zelfstandigheid waarmee zij haar werk kan uitvoeren.
- De pedagogisch medewerker controleert of de vrijwilliger werkt volgens de visie van BSO HAPPY KIDS.

Voor meer informatie over stagiaires verwijzen wij u naar onze stage protocol.

6 Protocollen

De BSO hanteert een aantal protocollen. We zien erop toe dat medewerkers op de hoogte zijn van de inhoud deze protocollen en ook volgens deze protocollen handelen. Op de agenda van de periodieke teambijeenkomst staat 'protocollen' als vast agendapunt genoteerd. Per bijeenkomst worden wisselend verschillende protocollen grondig doorgenomen en worden medewerkers bevraagd op hun kennis ervan. De protocollen zijn opgenomen in het protocollen document. Deze zijn:

1. MELDCODE KINDERMISHANDELING EN HUISELIJK GEWELD
2. GEBRUIK GENEESMIDDELEN EN MEDISCHE HANDELINGEN
3. ONGEVALLLEN EN BRAND
4. ETEN EN DRINKEN
5. OP PAD
6. HYGIENE en ZIEKTEKIEMEN
7. KLACHTENREGELING
8. WENNEN
9. STAGE

7 Kwaliteitseisen

7.2 BEROEPSHOUDING

We streven een professioneel en open werkklimaat na en vinden het belangrijk om met elkaar te overleggen en feedback te geven. Binnen ons team wordt er voortdurend aandacht geschonken aan onze beroepshouding en aan de beroepscode van de kinderopvang. In verschillende overlegvormen, zoals het teamoverleg en functioneringsgesprekken komt dit ter sprake. Het gaat daarbij over een open en betrouwbare vorm van samenwerken met collega's. Wij spreken elkaar dan ook aan op ongewenst gedrag en melden meteen bij onze directie wanneer wij het gevoel hebben dat er iets niet klopt m.b.t. de open werk/beroepshouding en de beroepscode.

7.3 NEDERLANDSE TAAL

De pedagogisch medewerkers moeten de Nederlandse taal goed beheersen.

7.4 SLUITINGSDAGEN / AFWIJKENDE OPENINGSTIJDEN

Sluitingsdagen en afwijkende openingstijden zijn:

- Nieuwjaarsdag
- Tweede Paasdag
- Hemelvaartsdag en de dag erna
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag (1 maal per 5 jaar)
- Tweede Pinksterdag
- Eerste Kerstdag
- Tweede Kerstdag
- Op kerstavond en oudjaarsdag sluit de BSO om 17.00 uur.

7.5 BELEID EXTRA DAGEN

Het is mogelijk om naast het bestaande contract extra dagen af te nemen als er plek is. Een aanvraag hiervoor kan digitaal via de website worden gedaan. Toekenning van de extra dagen gaat op volgorde van binnenkomst.

Om opvang te kunnen bieden die voldoet aan de kwaliteitseisen die wij eraan stellen, is het belangrijk dat wijzigingen in de opvang (afmeldingen, verandering in opvangtijden, extra opvangdagen) tijdig worden afgestemd. Hiertoe zijn bepalingen opgenomen op het inschrijfformulier (reglement).

Het incidenteel afnemen van een extra dag BSO buiten de vaste contacturen is alleen mogelijk wanneer de maximale grootte van de stamgroep en het daarbij behorende aantal pedagogische medewerkers (BKR) niet wordt overschreden.

Niet tijdig doorgeven van wijzigingen kan betekenen dat we niet tijdig kunnen inspelen op de wijziging en daardoor niet (tijdig) kunnen voldoen aan de kwaliteitseisen die we

aan onze opvang stellen. Omdat we dat onwenselijk vinden, betekent dit dat we de ouders vragen om een alternatieve oplossing te zoeken.

7.6 OPLEIDING EN ONTWIKKELING VAN PEDAGOGISCH MEDEWERKERS

De BSO heeft een opleidingsplan voor de opleiding en ontwikkeling van pedagogisch medewerkers.

7.7 OUDERCOMMISSIE

De Wet kinderopvang stelt een oudercommissie verplicht in iedere vestiging en geeft die oudercommissie adviesrecht op diverse punten. De Wet kinderopvang stelt bepaalde eisen aan de samenstelling van de oudercommissie en aan het reglement van de oudercommissie. De oudercommissie bestaat uit ouders van kinderen die gebruik maken van de BSO en is daarmee een gesprekspartner die alle ouders vertegenwoordigt. De commissie wordt periodiek geïnformeerd door de directie over de dagelijkse gang van zaken en recente ontwikkelingen. Er wordt een adviesaanvraag gedaan door de directie bij de oudercommissie bij gewijzigd beleid t.a.v. de pedagogisch beleidsmedewerker, pedagogisch beleid en/of prijsstelling. De BSO stelt het reglement op waarbinnen de commissie actief is en de commissie stelt vervolgens zelf haar huishoudelijk reglement op.

De oudercommissie is te bereiken via de mail: oudercommissiebso@happykids.school

7.8 KLACHTENREGELING

Wij streven ernaar om de BSO zo goed mogelijk te verzorgen. Het kan echter voorkomen dat een ouder ergens niet tevreden over is. Wij weten uit ervaring dat de meeste klachten en/of strubbelingen op te lossen zijn. Wij verzoeken ouders dan ook met klachten rechtstreeks naar de medewerkers of de directie te gaan.

Het is echter van belang om te weten dat er een externe organisatie aangesproken kan worden op het moment dat de klachten niet meer onderling op te lossen zijn. Een ouder kan ook een schriftelijke klacht indienen bij de directie van de BSO. De directie zal:

- De klacht zorgvuldig onderzoeken.
- De ouder op de hoogte houden van de vooruitgang.
- De klacht, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk afhandelen. Uiterlijk binnen zes weken na indiening.
- De ouder een schriftelijk en met redenen omkleedt oordeel op de klacht verstrekken.
- In het oordeel een concreet termijn stellen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- De klacht afhandelen.

Als men er onderling niet uitkomt, kan een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Onze BSO is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- De kinderopvangorganisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.

Bij het klachtenloket Kinderopvang, dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, streeft men ernaar om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation:

<https://www.degeschillencommissie.nl/>

In onze Klachtenregeling staat hierover meer informatie.

7.9 CONTROLE KWALITEITSEISEN

De GGD controleert of kinderopvangorganisaties voldoen aan de wettelijke kwaliteitseisen. Zij doen dit in opdracht van de gemeente, aan de hand van de modelrapportage dagopvang. Gemeenten moeten handhavend optreden als organisaties niet voldoen aan de eisen. De Inspectie van het Onderwijs onderzoekt jaarlijks of gemeenten hun wettelijke taken op het gebied van kinderopvang uitvoeren.

In het [Landelijk register Kinderopvang \(LRK\)](#) is per kinderopvanglocatie een samenvatting van inspectieresultaten van de GGD te vinden.