

Pedagogisch beleidsplan

Buitenschoolse Opvang

LPS-KOM

2018



## Inhoud

1. Inleiding .....	4
1.1 Doelstelling van LPS-KOM .....	4
1.2 Missie en visie LPS-KOM .....	4
<i>Het kindbeeld</i> .....	4
1.3 Buitenschoolse opvang (BSO) .....	4
2. Pedagogisch beleid BSO LPS-KOM.....	5
2.1 Pedagogische visie BSO LPS-KOM .....	5
2.2 Pedagogische uitgangspunten BSO LPS-KOM .....	6
3 Buitenschoolse opvang algemeen .....	8
3.1 Buitenschoolse opvang.....	8
3.2 Doelstelling .....	8
3.3 De pedagogisch medewerkers .....	8
3.4 Regelingen Leidster- kindratio.....	8
3.5 Professionalisering medewerkers .....	9
3.6 Opleidingsplan .....	9
3.7 Stagiaires .....	10
3.8 Achterwachtregeling: .....	10
3.9 Locaties .....	10
3.10 Vormen van opvang .....	10
3.11 Flexibele opvang .....	11
3.12 Vervoer van kinderen .....	11
4.De groepen .....	12
4.1 Groepsopbouw, groeps grootte .....	12
4.2 Basisgroepen .....	12
4.3 Samenvoegen van de basisgroepen .....	12
4.4 Verlaten van de basisgroep .....	12
4.5 Groepen groter dan 30 kinderen.....	12
4.6 Ruildagenbeleid en extra dagen .....	13
4.7 De groepsruimten .....	14
4.8 Veiligheid en gezondheid.....	14
4.9 Regels .....	14
5.De groep en het kind .....	16
5.1 Groepsgevoel.....	16
5.2 Het kind binnen de groep .....	16
5.3 Gewenning BSO;.....	17
5.4 Onderlinge relaties .....	18
5.5 Conflicthantering.....	18
6 Pedagogisch klimaat.....	19
6.1 Grondhouding en beroepshouding .....	19
6.2 Pedagogische houding naar de kinderen toe .....	19
6.3 Activiteiten met kinderen .....	20
Gezamenlijke activiteiten .....	21
Vrij spel .....	21
Thema- activiteiten.....	21
6.4 Kinderparticipatie.....	21
7 Ontwikkeling van kinderen .....	22
7.1 Volgen van de ontwikkeling van kinderen.....	22
7.2 Signalerende functie van de BSO.....	22
7.3 Stappenplan .....	22

7.4 Meldcode kindermishandeling .....	23
8 Ouderrecht .....	24
8.1 Informatie-uitwisseling .....	24
8.2 Privacy en respect.....	24
8.3 Oudercommissie.....	24
8.4 Klachtenregeling .....	25

## **1. Inleiding**

### **1.1 Doelstelling van LPS-KOM**

LPS-KOM staat voor professionele kinderopvang voor kinderen van 0 tot en met de leeftijd van 13 jaar. LPS-KOM biedt dagopvang, peuteropvang en buitenschoolse opvang aan.

Het bieden van kwalitatief goede kinderopvang vergt een professionele instelling.

LPS-KOM werkt voortdurend aan de handhaving en verbetering van die instelling en streeft op alle gebieden naar kwaliteit. Dit geldt voor alle vormen opvang die zij aanbiedt en geldt zowel voor de locatie waar de kinderen verblijven als voor het personeel.

### **1.2 Missie en visie LPS-KOM**

#### *Het kindbeeld*

Ieder kind is uniek, heeft een eigen karakter en eigen mogelijkheden. De manier waarop een kind zich ontplooit en het tempo waarop dit gebeurt, zijn mede afhankelijk van de omgeving van het kind, de mensen en de wereld om hem heen.

Om zich te kunnen ontwikkelen, heeft een kind zowel veiligheid als uitdaging nodig. Deze veiligheid zoekt het bij mensen om hem heen: opvoeders, broertjes en zusjes, vriendjes. Het kind wil zich door deze personen geaccepteerd voelen. Ook de letterlijke omgeving (zijn kamer, huis, groepsruimte, kindercentrum) is van belang voor het gevoel van veiligheid. Een kind kan zich pas ontplooien als het zich veilig en geborgen voelt. Een kind heeft ook een enorme drang om zijn omgeving te onderzoeken, te ervaren en te ontdekken. Soms doet hij dit alleen, maar veel vaker samen met anderen: opvoeders, broertjes, zusjes en vriendjes.

Kinderen zijn van nature ondernemend. Ze zijn ontdekkingsreizigers, die zelf hun leerproces vormgeven. Hiertoe hebben ze ruimte nodig. Kinderen willen invloed uitoefenen op hun omgeving, dingen voor elkaar krijgen. Als dit lukt, ontwikkelen ze zelfvertrouwen en een positief zelfbeeld.

### **1.3 Buitenschoolse opvang (BSO)**

Opvang op een BSO- groep is anders dan opvang thuis, bijvoorbeeld na schooltijd. Op de BSO maakt een kind deel uit van een groep. Er zijn meer kinderen per pedagogisch medewerker en het kind moet aandacht delen. Dit geldt ook voor een kinderdagverblijf. Wanneer een kind in een kinderdagverblijf opgevangen wordt is dit een primaire leefwereld voor het kind. Vanaf 4 jaar wordt de relatie kind-buitenwereld veel complexer. Het kind zit op school, ontwikkelt eigen vriendschappen, zit op een club en doet aan sport. Zijn relatie met de BSO-pedagogisch medewerker is één van de vele relaties die hij onderhoudt en de BSO-groep is één van de vele groepen waar hij deel van uitmaakt.

Landelijk krijgt de BSO een nieuwe impuls. Met dit pedagogisch beleid geven wij de contouren aan. Het is de bedoeling hiermee ruimte te creëren om mee te gaan met de landelijke vernieuwingen, die de komende jaren te verwachten zijn. Dit zal de opvang ten goede komen.

## **2. Pedagogisch beleid BSO LPS-KOM**

LPS-KOM hanteert bij de begeleiding van de kinderen in de buitenschoolse opvang de uitgangspunten zoals deze in het "Pedagogisch kader kindercentra 4-13 jaar" zijn beschreven. Het pedagogisch kader is een raamwerk, LPS-KOM gebruikt de uitgangspunten en maken deze passend binnen de dagelijkse praktijk van onze BSO'S.

### **2.1 Pedagogische visie BSO LPS-KOM**

Onze pedagogische visie is afgeleid van de vier opvoedingsdoelen van prof. Dr. J.A.M. Riksen-Walraven en wordt verder geconcretiseerd in dit pedagogisch beleidsplan. De vier opvoedingsdoelen (de vier competenties) zijn:

#### 1 *Emotionele veiligheid*

Onder emotionele veiligheid verstaan wij de mate waarin het kind zich voldoende veilig en vertrouwd voelt om zich te kunnen ontwikkelen

- Pedagogisch en interactieve vaardigheden van pedagogisch medewerkers:  
Goed kijken en luisteren naar kinderen. Zien wat een kind leuk vindt, een lastige of bedreigende situatie met een grapje oplossen, een onzeker of twijfelend kind steun geven zodat het iets nieuws uit durft te proberen, aanvoelen wat de stemming in de groep is. Oog hebben voor gebeurtenissen die onveilig voor een kind zijn, zoals pesten en buitensluiten, of de spanning van een negatieve groeps sfeer
- Organisatie van de groep: zorgen voor een vrolijke en positieve sfeer, voorspelbaarheid in het dagritme en duidelijkheid over regels en afspraken. Ook kinderen bij wie de ontwikkeling niet vanzelf gaat, moeten zich thuis kunnen voelen.
- Samenwerking met ouders en school: een goede band tussen de pedagogische aanpak thuis, op school en op de BSO geeft kinderen duidelijkheid. Als ouders en school vertrouwen hebben in de buitenschoolse opvang, voelen kinderen zich er veilig.

#### 2 *Persoonlijke ontwikkeling*

Onder persoonlijke ontwikkeling verstaan wij de mate waarin het kind in staat is de eigen persoonlijke competenties zoals zelfvertrouwen en zelfstandigheid verder te ontwikkelen

- Pedagogisch en interactieve vaardigheden van pedagogisch medewerkers:  
goed kijken wat kinderen nodig hebben voor hun ontwikkeling en dat aanbieden. Kinderen stimuleren en kinderen complimenten geven. Specifiek observeren
- Inrichting binnen-en buitenruimte: er is ruimte om verschillende activiteiten uit te voeren zonder dat kinderen elkaar erg storen. Er is een diversiteit aan speel materiaal.
- Ruimte voor breed scala aan activiteiten: door het aanbieden van een breed aanbod van activiteiten op cultureel, creatief en sportief gebied, zodat kinderen zich verder kunnen ontwikkelen op het gebied waar hun interesses liggen.

#### 3 *Sociale competenties van het kind*

Onder sociale competenties verstaan wij de vaardigheden van het kind om in een groep te kunnen functioneren

- Pedagogisch en interactieve vaardigheden pedagogisch medewerkers:  
Kinderen leren te functioneren in een groep, kinderen leren experimenteren met ruziemaken en het weer goed maken en met samenspelen. Ingrijpen alleen bij noodzaak (pesten, samenspel). De Pedagogisch medewerkers zijn rolmodel voor de kinderen in sociale situaties.
- Op school zijn andere sociale competenties dan op de BSO. Bij BSO zitten verschillende leeftijden door elkaar en mogen kinderen zelf kiezen met wie ze spelen. Oudere kinderen krijgen meer verantwoordelijkheid, zo leren ze sociale vaardigheden zoals het voortouw nemen in de groep.

#### 4 *Waarden en normen*

Met waarden en normen bedoelen wij de wijze waarop wij met elkaar omgaan

- Pedagogisch en interactieve vaardigheden pedagogisch medewerkers:  
Op de BSO krijgen de kinderen de kans om kennis te maken met diversiteit van deze samenleving. Kinderen leren respect te hebben voor elkaar, voor waarden en normen van een ander en voor geloofsbelevingen.  
LPS-KOM hanteert kindparticipatie als middel om waarden en normen over te dragen. Regels worden samen met de kinderen gemaakt. Kinderen leren verantwoordelijkheid te krijgen en te dragen.

Vanuit de vier opvoedingsdoelen en de gehanteerde pedagogisch en interactieve vaardigheden ontwikkelt de Buitenschoolse opvang haar pedagogische visie.

Onder opvoeden verstaan wij: kinderen de mogelijkheid bieden om zich te ontwikkelen. Opvoeden vereist een relatie tussen kind en opvoeder, zodat interactie kan plaatsvinden.

Het is van belang, dat een pedagogisch medewerker zich ervan bewust is dat zij voorbeeldgedrag laat zien; de kans is dan groot dat sommige kinderen dit gedrag gaan overnemen. Wanneer een kind naar de BSO komt, gaat hij een relatie opbouwen met de pedagogisch medewerkers. Bij het opbouwen van een dergelijke relatie is het belangrijk dat er interactie plaatsvindt. Wanneer een kind een relatie opbouwt met een pedagogisch medewerker en de interactie is goed, biedt dit het kind veiligheid en vertrouwen.

Bij de BSO gaan wij uit van de eigenheid van het kind, het individu. Wij vinden elk mens een individu. Dit houdt in, dat deze individuele verschillen ook bij ons een rol spelen, omdat wij opvang bieden aan kinderen van verschillende leeftijden. Dan komen we bij de vraag of wij opvoeden. Wij zijn van mening dat wij de kinderen mede opvoeden. De opvoeding die wij bieden is geen vervanging voor de thuissituatie. Wij nemen de rol van de ouder niet over, want de band tussen ouder en kind kan niet vergeleken worden met de band tussen een pedagogisch medewerker en een kind. Op het moment dat ouders hun kind aan ons toevertrouwen hebben wij en nemen wij de verantwoordelijkheid voor het welzijn en welbevinden van het kind.

De opvoeding die wij op de BSO bieden is anders dan de opvoeding thuis. Bij de BSO is er sprake van groepsopvoeding, thuis is deze meer individueel gericht. Het accent bij groepsopvoeding ligt op de ontwikkeling van sociale vaardigheden bij kinderen.

Je kunt hierbij denken aan het opbouwen en behouden van sociale contacten met andere kinderen, andere kinderen respecteren, elkaar helpen, niet pesten, samen spelen en delen. Wanneer een kind meerdere dagdelen in de week naar de BSO komt, wordt de invloed van de BSO groter. Een deel van zijn leven speelt zich af op de BSO. Wij proberen individuele belangen/ wensen van ouders en kinderen een plaats te geven binnen de groepsopvang. Voordat een kind naar de BSO komt is er een intakegesprek met de ouders waarin onder andere de gewoonten van een kind besproken worden. Hier proberen wij dan op de BSO rekening mee te houden. Je voorkomt echter niet dat er verschillen zijn met de opvoeding thuis. Dit hoeft volgens ons geen problemen op te leveren, zolang het voor een kind maar duidelijk is welke verschillen er zijn en wat de reden is van deze verschillen.

#### **2.2 Pedagogische uitgangspunten BSO LPS-KOM**

Buitenschoolse opvang is een voorziening tussen school en thuis voor kinderen van 4 t/m 13 jaar. Door gebruik te maken van de BSO kunnen ouders werk of een studie combineren met schoolgaande kinderen. Kinderen worden met andere basisschoolkinderen opgevangen. Zij brengen hun vrije tijd samen door: een uurtje voor school of een paar uurtjes na school, de woensdagmiddag, vrijdagmiddag en de vakanties. Om deze opvang goed te kunnen bieden, gaan wij uit van onderstaande uitgangspunten. Later in het pedagogisch beleid worden deze uitgangspunten nader toegelicht.

1. De BSO is vooral gericht op ontspanning en gezelligheid. Er worden geen prestaties van het kind verwacht.
2. De pedagogisch medewerkers dienen voorwaarden te scheppen voor veiligheid en vertrouwen. Dit geldt met name voor de jongste kinderen. Hoe ouder het kind wordt, hoe meer ruimte het krijgt om op (en buiten) de BSO zijn eigen gang te gaan. Hierover worden afspraken gemaakt met kind en ouders. Pedagogisch medewerkers moeten het individuele kindbelang steeds afwegen ten opzichte van het groepsbelang.
3. In de paar uur dat kinderen bij elkaar zijn tijdens de voor- en/ of naschoolse opvang kiezen zij zelf wat ze willen doen, natuurlijk binnen de mogelijkheden van de BSO. De kinderen kunnen voor een activiteit kiezen, alleen spelen, met andere kinderen of lekker op de bank nietsdoen. Wanneer kinderen altijd niets willen doen, proberen wij ze wel te stimuleren iets te ondernemen of bieden wij ze activiteiten aan.
4. Tijdens de woensdagmiddag, vrijdagmiddag en vakantiedagen brengen de kinderen meer tijd met elkaar door. Op deze dagen organiseren pedagogisch medewerkers activiteiten of gaan ze met de kinderen op stap. Op deze dagen staan ontdekken en doen centraal.
5. Samen vormen de kinderen een groep. De groepen worden opgevangen in eigen ruimtes, ingericht naar de activiteit die aangeboden wordt. De activiteiten worden voor en met het kind ingevuld. Pedagogisch medewerkers zorgen dat de voorwaarden aanwezig zijn en, wanneer dat door de kinderen gewenst is of voor de activiteit noodzakelijk is, doen ze mee aan de activiteiten.
6. In de omgang met kinderen vinden wij het belangrijk dat kinderen op een positieve en opbouwende manier benaderd worden, dat ze zich geaccepteerd en gerespecteerd voelen. Verschillen tussen kinderen in de groep worden als een verrijking voor elkaar gezien en zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de kinderen worden gestimuleerd.

### **3 Buitenschoolse opvang algemeen**

#### **3.1 Buitenschoolse opvang**

Buitenschoolse opvang is de opvang die geboden wordt aan kinderen van 4 t/m 13 jaar. Het is opvang aan kinderen die op de basisschool zitten. De opvang wordt geboden tot uiterlijk de eerste dag dat het kind naar de middelbare school gaat. Op de BSO maakt een kind deel uit van een groep. Er zijn meerdere kinderen die in groepsverband per pedagogisch medewerker opgevangen worden.

Voor de kinderen van 4 jaar en ouder wordt de relatie kind – buitenwereld veel complexer. Het kind zit op school, ontwikkelt eigen vriendschappen, zit op een club en doet aan sport.

Op dit moment wordt er bij de BSO gewerkt met verschillende basisgroepen;

LPS-KOM heeft verticale BSO-groepen en hiernaast ook onderbouwgroepen.

In een verticale groep zitten kinderen van de leeftijd 4 t/m 13 jaar bij elkaar in een groep. Een voordeel van werken met verticale groepen is, dat de kinderen van elkaar kunnen leren. De kleine kinderen leren van de grote en de grote ontwikkelen zorgzaamheid voor de kleinere. Kinderen nemen deel en worden gestimuleerd om deel te nemen aan de diverse activiteiten die aansluiten bij hun interesses en ontwikkelingsniveau. Er worden activiteiten aangeboden die passen bij de verschillende leeftijdsgroepen.

Het nadeel van het werken in verticale groepen is, dat de kleine kinderen het spel van de grote kinderen kunnen storen en dat de grotere kinderen te overheersend kunnen zijn in de groep. Kinderen maken steeds een afweging tussen eigenbelang en het belang van de groep. Bij een te groot leeftijdsverschil kan het voorkomen, dat de oudere of jongere kinderen te veel eigenbelang in moeten leveren ter wille van de groep. Daarom hebben wij ook op een aantal locaties basisgroepen onderbouw.

#### **3.2 Doelstelling**

De meest belangrijke doelstelling van de BSO is om kinderen in de leeftijd van 4 t/m 13 jaar in hun vrije tijd pedagogisch verantwoorde opvang te bieden. Hen moet een veilige omgeving worden geboden, waarin alle kinderen zich optimaal kunnen ontplooiën. De kinderen worden individueel en in groepsverband begeleid om zich zo goed mogelijk thuis te laten voelen. Van de kinderen wordt tijdens de opvang geen prestatie verwacht. Deze structuur moet aan een aantal voorwaarden voldoen, bijvoorbeeld een dagindeling, spelmateriaal en ruimte, activiteiten en thema's, een pedagogisch klimaat, professionele begeleiding, regels en samenwerking met ouders. Deze aspecten worden in dit pedagogisch beleid toegelicht.

#### **3.3 De pedagogisch medewerkers**

LPS-KOM werkt met ervaren, goed opgeleide pedagogisch medewerkers. Alle medewerkers zijn in het bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG). Deze VOG voldoet aan regels zoals vastgesteld in beleid continue screening. LPS-KOM heeft hiertoe beleid vierogenprincipe opgesteld. Dit is onderdeel van het gezondheid en veiligheidsbeleid van LPS-KOM

LPS-KOM maakt gebruik van vakdocenten voor haar speciale sport en cultuurworkshops. Zij heeft gediplomeerde vakdocenten in dienst. Vakdocenten die zij structureel inhuurt zijn allen in het bezit van een VOG. Hiernaast verzorgen soms medewerkers vanuit allerlei maatschappelijke organisaties eenmalig een workshop bv Unicef of bezoek brandweerman. Deze personen hoeven niet in het bezit te zijn van een VOG en zij worden altijd bijgestaan door een pedagogisch medewerker.

#### **3.4 Regelingen Leidster- kindratio**

LPS-KOM hanteert de algemene lijn in BKR en groeps grootte in de basisgroepen van de Buitenschoolse opvang conform de Landelijke Beleidsregels. 1 beroepskracht per 10 aanwezige kinderen.

Het beleid van LPS-KOM is zo geregeld dat bij de BSO gedurende schooldagen ten hoogste een half uur per dag minder beroepskrachten ingezet worden dan volgens de BKR vereist is, dit is tussen 15.30 – 16.00 uur in verband met ophalen kinderen. Tussen 16.00 – 18.30 uur wordt niet afgeweken van het BKR.



Gedurende de schoolvakantiedagen worden op alle dagen (ma t/m vrijdag) ten hoogste drie uur per dag minder beroepskrachten ingezet dan volgens de BKR vereist is. Deze inzet betreft de tijd tussen 7.30 en 8.30 uur en tijdens de middagpauze van 12.30 – 14.30 uur. Van 6.30 – 7.30 uur, 8.30 uur – 12.30 uur, 14.30 – 18.30 uur wordt er niet afgeweken van de BKR. Hier kan in incidentele situaties van afgeweken worden bij bijvoorbeeld speciale activiteiten.

Is er in zo een situatie slechts een pedagogisch medewerker in de opvang, dan is er ter ondersteuning ten minste één andere volwassene als achterwacht aanwezig in het gebouw.

### **3.5 Professionalisering medewerkers**

LPS-KOM wil haar medewerkers uitdagen stil te staan bij hun kunde, hun keuzes voor werk en hun vitaliteit om hiermee zelf verantwoordelijkheid te nemen voor hun werk, persoonlijke doelen en eigen ontwikkeling en loopbaan. Maar LPS-KOM wil haar medewerkers daar waar kan, ook zo goed mogelijk faciliteren hun werk op een goede, professionele wijze uit te voeren.

Een goede beroepsopleiding alleen is niet meer voldoende op je werk op kwalitatief niveau uit te voeren. De medewerker zal zich voortdurend moeten blijven afvragen of zijn kennis en kunde nog wel 'up to date' is. Via bijscholing is kennis bij te spijkeren, maar zeker zo belangrijk is goede begeleiding en training op de werkplek.

*Medewerkers binden en boeien:*

- Medewerkers zijn het belangrijkste werkkapitaal van LPS-KOM. Gelukkig is LPS-KOM een organisatie met gedreven medewerkers; passie en voldoening in het werk zijn belangrijke voorwaarden die we nastreven middels variatie in het werk, verantwoordelijkheid kunnen en durven nemen, een bepaalde mate van professionele autonomie bezitten, van betekenis kunnen zijn voor ouders en kinderen en met collega's op een proactieve wijze uitdagingen durven aangaan.
- LPS-KOM ziet de medewerker zelf als regisseur van en eerstverantwoordelijke voor zijn eigen loopbaan

*Leren*

*Onderdelen van leerbeleid:*

LPS-KOM onderscheidt 4 onderdelen bij haar leerbeleid

1. Het introductieprogramma
2. Leren gedurende het werken
3. Collectief scholingsprogramma
4. Individuele studiebehoeften; vak en/of loopbaangericht

LPS-KOM heeft haar leerbeleid beschreven in het opleidingsplan. Dit plan wordt jaarlijks bijgesteld.

### Coaching medewerkers

LPS-KOM maakt voor coaching van haar pedagogisch medewerkers gebruik van VIB. (Video Interactie Begeleiding) VIB is een methodiek om de communicatie en interactie tussen pedagogisch medewerkers en kinderen te professionaliseren

Bij LPS-KOM is een vestigingsmanager opgeleid tot VIBer.

Hiernaast heeft LPS-KOM een pedagoog in dienst voor ondersteuning van de medewerkers.

### **3.6 Opleidingsplan**

LPS-KOM heeft een opleidingsplan. Hierin staat beschreven hoe LPS-KOM vormgeeft aan de deskundigheidsbevordering van haar medewerkers.

Alle medewerkers krijgen regelmatig bij- en nascholingen. Sommige pedagogische medewerkers hebben naast de zorg voor de dagelijkse verzorging, begeleiding en medeopvoeding van een groep kinderen ook uren ter beschikking voor extra taken, bijvoorbeeld voor stagebegeleiding, organiseren van extra activiteiten of inroosteren.

### 3.7 Stagiaires

Naast vaste pedagogisch medewerkers werken wij ook met stagiaires. LPS-KOM is door S-BB officieel aangemerkt als erkend leerbedrijf.

Bij ons kunnen leerlingen vanuit verschillende opleidingsinstanties stagelopen, zoals Pedagogisch Medewerker (mbo-niveau 3), Gespecialiseerd Pedagogisch Medewerker (MBO- niveau 4) maar ook HBO - opleidingen in de sector Social Work of Communicatie.

Binnen de stage op de dagopvang verrichten de stagiaires verzorgende activiteiten zoals verschoneren, helpen bij eten en drinken en schoonhouden van de ruimte en ontwikkelingstimulerende activiteiten met de kinderen zoals boekjes voorlezen, samen knutselen en buitenspelen.

Binnen de stage bij de buitenschoolse opvang ligt het accent niet zozeer op het verzorgend aspect maar leren de stagiaires de kinderen te begeleiden op sociaal-emotioneel gebied, het aangaan van vriendschappen, begeleiden van groepsprocessen en het organiseren en begeleiden van activiteiten. Stagiaires die bij ons stage lopen zijn, net als al onze pedagogisch medewerkers, in het bezit van een VOG. Dit is een verklaring omtrent goed gedrag. Zij moeten deze kunnen overleggen anders wordt de stage niet toegestaan.

Wij werken met stagiaires om zo bij te dragen aan profilering en professionalisering van het beroep en aan het vergroten van kwaliteit binnen onze opvangvormen. Onze stagiaires worden altijd professioneel begeleid door een vaste ervaren pedagogisch medewerker. Ook houdt het onze pedagogisch medewerkers scherp, want niemand is ooit uitgeleerd.

### 3.8 Achterwachtregeling:

Onze BSO's zijn gesitueerd binnen scholen en hier zijn ook dagopvanglocaties gevestigd. Dit betekent dat het zelden voorkomt dat een medewerker alleen in het gebouw aanwezig is. Voor die gevallen dat dit wel het geval is, heeft LPS-KOM een regeling achterwacht opgesteld. Deze is opgenomen in het veiligheids- en gezondheidsbeleid.

*Centrale achterwacht:*

Binnen LPS-KOM fungeren de vestigingsmanagers als centrale achterwacht. Zij zijn tijdens kantooruren aanwezig, en kunnen binnen 15 minuten op elke locatie van LPS-KOM aanwezig zijn. Alle pedagogisch medewerkers hebben hun telefoonnummers.

### 3.9 Locaties

De BSO van LPS-KOM kent op peildatum 1 januari 2018 8 locaties, te weten:

Basisschool Lodijke  
Basisschool Marco polo  
Basisschool Het Palet  
Basisschool Sancta Maria  
BSO de Kindersleutel  
Zwembad De Schelp  
BSO De Borghoek  
BSO Kids&Co

### 3.10 Vormen van opvang

De buitenschoolse opvang is elke dag geopend. In schoolweken worden de volgende vormen van opvang aangeboden:

Vroege voorschoolse opvang :	van 06.30 tot 07.30 uur (incl. ontbijt)
Voorschoolse opvang :	van 07.30 tot 08.45 uur
Naschoolse opvang :	van 15.00 tot 18.00 uur
Woensdag en vrijdag	
Naschoolse kort :	van 12.00 tot 13.30 uur of 15.30 uur (incl.lunch)
Naschoolse lang :	van 12.00 tot 18.00 uur

Verlengde naschoolse opvang: van 18.00 tot 18.30 uur  
In vakantieweken worden de volgende vormen van opvang aangeboden:  
Halve vakantiedag : van 07.30 tot 13.00 uur  
van 12.30 tot 18.00 uur/ 18.30 uur  
Hele vakantiedag : van 07.00/07.30 tot 18.00 uur/ 18.30 uur

Het gebeurt weleens, dat scholen een studie- of vrije dag hebben. De kinderen zijn dan bijvoorbeeld een dag of een middag vrij. De BSO is dan open voor de kinderen van de samenwerkende scholen. Dit geldt voor alle bijzondere dagen met uitzondering van de dagen waarvan is vastgesteld dat wij gesloten zijn. De BSO is niet van alle studiedagen van de scholen op de hoogte. Ouders moeten zelf aangeven wanneer hier sprake van is en het is hun eigen verantwoordelijkheid om kinderen op te geven bij de pedagogisch medewerkers.

### **3.11 Flexibele opvang**

De maatschappij en de werkgevers geven steeds vaker aan dat de werktijden en dagen flexibeler ingedeeld moeten worden.

LPS-KOM is zich er van bewust dat de maatschappij verandert en speelt hierop in door meer zorg op maat te leveren door flexibel te zijn waar mogelijk is.

Om de toenemende vraag van ouders te beantwoorden biedt LPS-KOM vanaf 2014 nu ook flexibele opvang aan. De regels en afspraken omtrent afname flexibele opvang staan beschreven in een aparte notitie: Info Reservering flexibele Buitenschoolse Opvang. De ouders ontvangen deze informatie bij hun reserveringsformulier flexibele opvang.

### **3.12 Vervoer van kinderen**

Wanneer kinderen gebruik maken van de BSO, houdt dit in de meeste gevallen in dat de kinderen naar school gebracht en gehaald moeten worden. Wanneer ouders een plaatsingsovereenkomst tekenen zit hierbij een vervoersovereenkomst. Ouders moeten toestemming geven dat pedagogisch medewerkers hun kinderen naar school brengen of halen met de bus.

Het kan ook gebeuren dat pedagogisch medewerkers met kinderen een uitstapje gaan maken of dat kinderen om een andere reden vervoerd moeten worden. Tijdens een intakegesprek wordt aan ouders gevraagd of zij toestemming willen geven dat de pedagogisch medewerkers hun kinderen vervoeren. Wanneer ouders geen toestemming geven, is het niet zo dat er dan op die dag geen uitstapjes gemaakt worden. Ouders worden hiervan dan op de hoogte gebracht en er wordt naar een andere oplossing gestreefd.

## **4. De groepen**

### **4.1 Groepsopbouw, groeps grootte**

BSO LPS-KOM voldoet aan de per 1 januari 2013 ingevoerde wijziging in de wet kinderopvang.

Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen 2012, Artikel 6:

Aantal beroepskrachten en de groeps grootte in buitenschoolse opvang

1. Bij buitenschoolse opvang vindt de opvang plaats in basisgroepen, met dien verstande dat een basisgroep uit ten hoogste twintig kinderen bestaat in de leeftijd van vier jaar tot de leeftijd waarop het basisonderwijs voor die kinderen eindigt.
2. In afwijking van het eerste lid kan een basisgroep, voor kinderen in de leeftijd van acht jaar tot de leeftijd waarop het basisonderwijs voor die kinderen eindigt, bestaan uit ten hoogste dertig kinderen.

### **4.2 Basisgroepen**

De opvang vindt plaats in basisgroepen. Een kind kan in een andere basisgroep dan de vaste basisgroep worden opgevangen, indien de ouder daarvoor vooraf schriftelijk toestemming voor heeft gegeven. In het intakegesprek wordt dit aan ouders gevraagd. Ouders geven hiervoor schriftelijk toestemming en ondertekenen dit.

### **4.3 Samenvoegen van de basisgroepen**

Op bepaalde momenten voegen wij basisgroepen samen. Dit komt voor tijdens het openen en sluiten van de groepen, tijdens pauze van onze pedagogisch medewerkers kan dit voorkomen en bij het buiten spelen en sommige thema-gerichte activiteiten.

### **4.4 Verlaten van de basisgroep**

Kinderen kunnen de basisgroep verlaten bij bijzondere activiteiten. De leidster-kind ratio per groep wordt op dat moment losgelaten. Tevens wordt bij bijzondere activiteiten de maximale omvang van de basisgroep losgelaten.

Bijzondere activiteiten zijn:

- Alle vormen van buitenspel. Kinderen van verschillende groepen kunnen samen op de buitenspeelruimte zijn
- Excursies, uitstapjes. Met toestemming van de ouders mogen kinderen in voorkomende gevallen de basisgroep verlaten voor "uitjes". Het kan hier gaan om een bezoek aan de speeltuin, een bedrijf of supermarkt.
- Grote activiteiten zoals sinterklaas- en kerstvieringen, waaraan grote groepen kinderen gezamenlijk deelnemen
- Grof-motorisch spel. Kinderen die grof motorisch spel willen doen, zoals partijtje voetballen, touwtjes springen, kunnen dat onder begeleiding van een pedagogisch medewerker ook buiten de groep in een andere ruimte doen,

### **4.5 Groepen groter dan 30 kinderen**

Soms komt het weleens voor (met name in de vakantieperiodes) dat we groepen samenvoegen en we meer dan 30 kinderen in een groep hebben. Om de fysieke en persoonlijke veiligheid van kinderen in een grote groep te waarborgen hanteren wij in deze situatie de volgende regels:

- De pedagogisch medewerkers weten voor welke kinderen zij specifiek verantwoordelijk zijn
- De kinderen weten welke pedagogisch medewerker hun directe aanspreekpunt is
- Iedere pedagogisch medewerker heeft maximaal 10 kinderen waar zij specifiek verantwoordelijk voor is

Daar waar mogelijk verdelen we de grote groep en de activiteiten in tweeën, hierbij houden we rekening met de leeftijden en de behoeften van de kinderen, zo worden de groepen overzichtelijker en makkelijker te sturen door de pedagogisch medewerkers.

#### 4.6 Ruildagenbeleid en extra dagen

Wij werken met vaste dagen op onze BSO. Dit komt de stabiliteit van de groepen, het zich veilig voelen van kinderen en daarmee de pedagogische kwaliteit van de opvang ten goede. Het kan echter voorkomen dat een ouder incidenteel op andere dan de vaste dagen opvang nodig heeft voor haar kind. Zo kan een ouder een dag dat haar kind geen gebruik heeft kunnen maken van de opvang ruilen of inhalen op een andere opvangdag. Daarvoor gelden wel de volgende afspraken.

Wisselen:

- Een keer wisselen van dag of dagdeel is alleen mogelijk in dezelfde week.
- Wisselen kan alleen als de groepsgrootte het toelaat.
- Aan wisselen is geen maximumaantal keer verbonden en kan dus onbeperkt.

Inhalen:

- Als er op een vaste dag geen gebruik gemaakt wordt van de opvang, mag de dag of het dagdeel op een ander moment opgenomen worden.
- Een niet-gebruikte dag inhalen kan alleen achteraf.
- Inhalen kan middels een Ruilkaart.
- op een Ruilkaart worden maximaal 10 nog in te halen dagen/dagdelen ingevuld
- de inhaaldagen zijn gedurende het lopende kalenderjaar geldig, hierna komen ze te vervallen
- Inhalen kan alleen als de groepsgrootte het toelaat.
- De gemiste dagen mogen niet door een broertje of zusje ingehaald worden, omdat de plaatsing kindgebonden is.
- Inhalen is gebonden aan de opvangsoort. Zo kan voorschoolse opvang alleen ingehaald worden met voorschoolse opvang en naschoolse opvang alleen met naschoolse opvang
- Wanneer het vanuit pedagogisch oogpunt niet verantwoord is dat een kind inhaalt, kan dit door de pedagogisch medewerkers worden aangegeven.
- Het kind kan in principe alleen inhalen op de eigen groep.
- Wanneer het kind gedurende het jaar van opvangvorm wisselt (doorstromen KDV naar BSO) komen de opgebouwde inhaaldagen te vervallen.
- Bij opzegging van het contract vervallen de tegoeden op de Ruilkaart.

Maximaal één maand voor de gewenste inhaaldatum kan aan de pedagogisch medewerker gevraagd worden of er ingehaald kan worden. De ouder krijgt zo snel mogelijk doch uiterlijk één week voor de gewenste datum van de pedagogisch medewerker te horen of het inhalen wel of niet mogelijk is.

Extra dagdelen:

- er kan extra opvang gereserveerd worden als de groepsgrootte dat toelaat.
- Uitgangspunt is dat de kinderen bij afname extra dagdelen binnen hun eigen (stam)groep geplaatst worden.
- Als ouder extra opvang wil, maar er is binnen eigen stamgroep van kinderen geen plaats, mag er alleen opvang op een andere groep georganiseerd worden als de ouder daar schriftelijke toestemming voor hebben gegeven.
- Voor het reserveren van extra dagdelen wordt er gebruik gemaakt van het "Reserveringsformulier Flex KDV/BSO".

Aanvragen inhalen:

Maximaal één maand voor de gewenste inhaaldatum kan aan de pedagogisch medewerker gevraagd worden of er ingehaald kan worden. De ouder krijgt zo snel mogelijk doch uiterlijk één week voor de gewenste datum van de pedagogisch medewerker te horen of het inhalen wel of niet mogelijk is.

Extra dagdelen:

- er kan extra opvang gereserveerd worden als de groepsgrootte dat toelaat.
- Uitgangspunt is dat de kinderen bij afname extra dagdelen binnen hun eigen (stam)groep geplaatst worden.
- Als ouder extra opvang wil, maar er is binnen eigen stamgroep van kinderen geen plaats, mag er alleen opvang op een andere groep georganiseerd worden als de ouder daar schriftelijke toestemming voor hebben gegeven.
- Voor het reserveren van extra dagdelen wordt er gebruik gemaakt van het "Reserveringsformulier Flex KDV/BSO".

## **4.7 De groepsruimten**

### Binnenruimte

Een kind moet zich binnen de ruimte van de BSO vrij kunnen bewegen, onder toezicht kunnen blijven van de pedagogisch medewerkers, maar zich ook even terug kunnen trekken. De ruimte dient groot genoeg te zijn voor het aantal kinderen dat erin verblijft.

Bij de indeling van de ruimtes van BSO is rekening gehouden met de veiligheid van alle kinderen en daarnaast met de pedagogische visie van de BSO. Dit houdt in, dat bijvoorbeeld de ruimte overzichtelijk is en stimulators/ uitdagingen biedt aan de kinderen.

De binnenruimtes van onze locaties is o.a. geschikt voor:

- Verschillende activiteiten als knutselen en spelletjes doen, koken en bakken
- Sport en spel
- Vrij spelen waarbij de kinderen zich kunnen uitleven, toneel en dansen
- Computergebruik
- Het zich rustig kunnen terugtrekken indien daar behoefte aan bestaat

### Buitenruimte

Het is ook belangrijk dat er een buitenruimte aanwezig is waar de kinderen kunnen spelen. Van belang bij die buitenruimte is dat deze veilig is, bijvoorbeeld met een hek eromheen, overzichtelijk voor de pedagogisch medewerkster en dat er iets is waar de kinderen mee kunnen spelen, bijvoorbeeld een zandbak en ander uitdagend buitenmateriaal.

De groepsruimtes van de BSO voldoen qua oppervlakte, zowel intern als extern en wat betreft het aantal kinderen per pedagogisch medewerker aan de Algemene Vordering van de gemeente.

## **4.8 Veiligheid en gezondheid**

LPS-KOM heeft een veiligheid en gezondheidsbeleid. Dit beleid is voor elke locatie specifiek gemaakt. In dit beleid worden grote risico's onderkend en wordt beschreven hoe hier maatregelen voor getroffen worden. Ook wordt beschreven hoe kinderen geleerd worden om te gaan met kleine risico's.

Dit beleid en het hierbij behorende plan van aanpak is ontwikkeld samen met de pedagogisch medewerkers. Dit beleid en het plan van aanpak worden actueel gehouden door jaarlijkse evaluatie en na gebeurtenissen die daartoe aanleiding geven (bv. Door een verbouwing, ongeval e.d.).

In het veiligheid en gezondheidsbeleid is ook de achterwachting opgenomen voor de situaties dat er slechts één pedagogisch medewerker op de locatie is. Ook is hier beschreven hoe de betreffende locatie uitvoering geeft aan het vier-ogenprincipe.

## **4.9 Regels**

Huisregels dragen bij aan het ontstaan van een veilige, sfeer. De kinderen weten waar ze aan toe zijn en wat er van hen wordt verwacht. Regels zijn belangrijk, omdat kinderen de grenzen proberen af te tasten en te ervaren wat er gebeurt wanneer zij een regel overschrijden. Door kinderen aan te spreken op hun gedrag, op wat zij doen, leren zij de consequenties van hun gedrag kennen.

In principe proberen wij de kinderen vrij te laten in hun spel met zichzelf, anderen en met de omgeving. De BSO-groepen hebben echter wel bepaalde regels die gehanteerd worden vanuit hygiënisch-, veiligheids- en pedagogisch oogpunt. Naarmate de kinderen ouder en zelfstandiger worden, worden de regels meer losgelaten. De regels die gelden op de groepen zijn in onderling overleg tussen de pedagogisch medewerkers en de kinderen afgesproken.

### **Algemene regels die gelden op de BSO**

- Er wordt niet gerend in de BSO-ruimte in verband met uitglijden en botsingen Zie de huisregels omtrent veiligheid BSO.
- Wanneer een kind met iets anders wil gaan spelen ruimt hij eerst de andere spullen op

- Er wordt niet geslagen, geschopt, gescholden en gegild; conflicten kunnen ook op een andere manier worden opgelost
- Wanneer een kind jarig is mag het trakteren in de groep; indien ouders het op prijs stellen kunnen zij hierbij zelf aanwezig zijn
- Kinderen mogen een speeltje of knuffeldier van thuis meenemen naar de BSO, maar ouders moeten er zelf op toezien dat het weer mee naar huis gaat
- Schade berokkend door het kind aan bijvoorbeeld speelgoed dient gecompenseerd te worden. Kosten die gemaakt moeten worden voor reparatie en vervanging worden op de ouders verhaald

#### **Regels m.b.t. buitenspelen en het spelen met vriendjes of vriendinnetjes**

- Kinderen mogen zonder begeleiding buitenspelen op de speelplaatsen die horen bij de BSO, mits pedagogisch medewerkers op afstand toezicht kunnen houden en de kinderen zich houden aan de gemaakte afspraken, zoals: op het stuk blijven dat de pedagogisch medewerkers aangegeven hebben, niet buiten de hekken komen en direct komen wanneer ze geroepen worden
- Kinderen mogen een vriendje of vriendinnetje mee naar de BSO nemen, dit kan in overleg met de ouders en de pedagogisch medewerker afgesproken worden

#### **Regels m.b.t. eten, drinken en maaltijden**

Bij LPS-KOM vinden wij het belangrijk dat kinderen gezond eten en dat zij gevarieerde voeding aangeboden krijgen. Kinderen moeten dagelijks de juiste voedingsstoffen in de juiste hoeveelheid binnen krijgen in het belang van het gezond opgroeien van het kind.

Eten en drinken zorgt ook voor sociale momenten. In ons voedingsbeleid hebben we aandacht voor gezond en gevarieerd eten.

Het voedingscentrum hanteert vijf regels voor gezond eten:

- Eet gevarieerd
- Eet niet te veel en beweeg
- Eet minder verzadigd vet
- Eet veel groente, fruit en brood
- Ga veilig met voedsel om.

LPS-KOM wil zoveel mogelijk voldoen aan deze richtlijnen. Dit betekent dat wij;

- Vooral basisproducten uit de schijf van vijf aanbieden
- De hoeveelheid zout, suiker en verzadigd vet die kinderen binnenkrijgen beperken
- Feestjes gezond vieren, we vragen aan ouders om gezonde traktaties
- In de vakantie wordt er tussen de middag op de BSO gegeten, waarbij we rustig aan tafel eten. Onze medewerkers eten samen met de kinderen, begeleiden ze bij de maaltijd en hebben een voorbeeldfunctie.
- We ook verse groente en fruit eten, zoals tomaatjes, komkommer en aardbeien
- We in plaats van siroop en limonade ook water en melk of thee aanbieden
- Voor de maaltijd worden de handen gewassen
- Aan einde van de middag krijgen de kinderen fruit.

## **5. De groep en het kind**

De BSO biedt opvang in groepsvorm. Er zijn elke dag kinderen die met elkaar een paar uur voor school, na school of in vakanties tijd met elkaar door moeten brengen. Aangezien de groep op de BSO centraal staat wordt daar in dit pedagogisch beleid aandacht aan besteed.

### **5.1 Groepsgevoel**

Het groepsgevoel is op de BSO van groot belang. Binnen de groep zijn onderlinge contacten aanwezig. Er wordt gestreefd naar acceptatie en vertrouwen tussen de kinderen onderling en tussen hen en de pedagogisch medewerkers. Wanneer er sprake is van een groepsgevoel, voelen kinderen zich thuis in de groep en zijn zij sociaal naar elkaar.

Het is ons streven dat alle groepen een positieve sfeer uitdragen. De kinderen moeten het gevoel hebben dat zij in de groep thuishoren, zij moeten zich er veilig voelen en een eigen plaats hebben.

Het groepsgevoel en de sfeer in de groep wordt op verschillende manieren gestimuleerd:

- Wij gaan ervan uit dat elk kind een individu is en een eigen identiteit heeft
- Er worden uitdagende groepsactiviteiten aangeboden, zodat kinderen samen spelen
- De kinderen worden betrokken bij de aanschaf van nieuw speelgoed en bij het verzinnen van activiteiten
- De pedagogisch medewerkers zijn alert op pesten
- De pedagogisch medewerkers zijn alert op de plaats die het individuele kind in de groep inneemt
- De groepsruimte wordt gezamenlijk versierd met dingen die de kinderen hebben gemaakt

### **5.2 Het kind binnen de groep**

#### Nieuw kind

Een kind dat nieuw is op de buitenschoolse opvang moet in een bestaande groep zijn weg vinden en dat valt niet altijd mee.

Op zo'n moment kan hij de steun van een pedagogisch medewerker goed gebruiken. Hoe heten de kinderen? Met wie kan ik vrienden worden? Voor wie moet ik oppassen?

Nieuwe kinderen zullen er eerst naar streven om bij de groep te horen. Afhankelijk van hun sociale competentie lukt dat in meer of mindere mate. Daarna zullen ze invloed willen uitoefenen en ook op zoek gaan naar eigen vrienden in de groep. In een positieve groep zullen kinderen en pedagogisch medewerkers er samen voor zorgen dat een nieuw kind zich thuis gaat voelen.

Basisbehoeften van kinderen in groepen:

- \* Erbij horen
- \* Invloed uitoefenen
- \* Persoonlijke relaties leggen.

#### Wanneer vierjarigen op de BSO

Voor de jongste kinderen in de buitenschoolse opvang (4 t/m 6 jaar) is het belangrijk dat de pedagogisch medewerker in de buurt is. Dat geeft een veilig gevoel: mocht het nodig zijn, dan kan zij ingrijpen of helpen. Kleuters kijken ook regelmatig naar de pedagogisch medewerker: "Zie je wel wat ik doe?"

4- t/m 6-jarigen houden van structuur, regels, zekerheid en herhaling. Het speelgoed is het uitgangspunt van hun activiteiten, de spelregels zijn een gegeven dat zij niet ter discussie stellen. De kenmerken van het spelen van 4-jarigen kleuters is herhalen en oefenen. Vanaf 5 of 6 jaar willen ze graag laten zien wat ze kunnen en gedaan hebben. (bron; pedagogisch kader kindercentra 4-13 jarigen). Kinderen van 4-5 jaar kunnen vaak nog niet zelfstandig hun weg vinden door de hele buitenschoolse opvang. Daarom is het belangrijk een gedegen wenperiode en intensieve begeleiding van jonge BSO-kinderen toe te passen.

#### Overdrachtsprocedure.

De meeste kinderen komen van onze dagopvang en zijn gewend aan de pedagogisch medewerkers, de ruimtes en de regels van de opvang. Voor de overdracht van onze dagopvangkinderen naar de



BSO hanteert LPS-KOM een overdrachtsprocedure. Hierin staan alle stappen beschreven die doorlopen moeten worden (zoals overdracht formulieren, contact ouders e.d.)  
Alle nieuwe kinderen worden in de werkbespreking BSO besproken.

### **5.3 Gewenning BSO;**

De meeste kinderen die van de dagopvang komen en naar de BSO doorstromen kennen de ruimte al, op de woensdag en vrijdag zitten de kinderen al vaak bij elkaar en vaak worden de kinderen die bijna naar de basisschool gaan opgehaald bij de dagopvang of 3+groep om bij de BSO te gaan spelen. Er wordt in overleg met de ouders en dagopvang overlegd of deze kinderen behoefte hebben om te oefenen bij de BSO.

Voor kinderen die van buitenaf komen is er een standaardprocedure oefenen met de kinderen op de BSO. Bij intake vragen wij de ouders of het kind meekomt, zij/hij kan dan alvast de ruimte verkennen en met de BSO-activiteiten meedoen.

#### Begeleiding eerste paar maanden:

Binnen LPS-KOM wordt aan elk kind een mentor toegewezen. Tijdens het werkoverleg wordt afgesproken wie de mentor van het nieuwe kind wordt. Dit wordt schriftelijk vastgelegd. Deze mentor werkt op de groep waar het kind geplaatst is. Deze mentor neemt telefonisch contact op met de ouders om zich voor te stellen en hen uit te nodigen voor een intakegesprek.

Inhoud mentorschap;

- Eerste aanspreekpunt voor ouders
- Houdt intakegesprek met ouders
- Houdt ouders op de hoogte van gewenning kind op de BSO
- Nodigt de ouders uit na drie maanden na plaatsing voor evaluatiegesprek
- Volgt de ontwikkeling van het kind; door opstellen kwartaalverslagen, observaties
- Is verantwoordelijk voor houden van oudergesprekken
- Draagt zorg voor kinddossier (mentormap)
- Heeft met ouders eindgesprek bij beëindiging opvang

#### Begeleiding eerste paar maanden:

Als er een nieuw kindje komt, wordt geadviseerd het eerste blok bij de onderbouwgroep te blijven. Zo kan de jonge kleuter in alle rust wennen aan de nieuwe situatie van naar school gaan en hierna naar de BSO. De pedagogisch medewerkers bekijken altijd welke kinderen op de BSO het nieuwe kindje kent en bij wie het in de klas komt en brengt ze met elkaar in contact. Dit maakt het vinden van een plek binnen de groep makkelijker.

De eerste maanden wordt het nieuwe kindje extra in de gaten gehouden en besproken in de werkbespreking. Na 3 maanden wordt een meten van welbevinden uitgevoerd en ouders krijgen de mogelijkheid een gesprek aan te gaan.

Alle bijzonderheden worden besproken in de werkbespreking.

Voordat een kind naar de BSO komt mag het eerst een halve dag komen om te wennen aan de groep. Kinderen zien dan alvast hoe de ruimte eruitziet, hoe het eraan toe gaat binnen de groep en maakt kennis met de pedagogisch medewerkers. Wanneer de kinderen dan voor het eerst komen is het allemaal niet meer zo vreemd. Een nieuw kind wordt zeker de eerste weken extra begeleid om hem zo snel mogelijk een eigen plekje in de groep te helpen vinden. Het kind wordt bij binnenkomst opgevangen door de pedagogisch medewerkers en krijgt de ruimte om de groep te verkennen. Indien nodig worden extra activiteiten met het kind gedaan tot het kind een eigen plekje heeft gevonden. Bij de intake kiezen ouders een basisgroep voor hun kind. Oudere kinderen mogen meteen aan alle activiteiten/ basisgroepen deelnemen.

Een nieuw kind wordt voorgesteld aan de groep. De pedagogisch medewerkers houden het kind wel in de gaten om te voorkomen dat het kind onder de voet wordt gelopen of niemand heeft om mee te spelen. Deze eerste weken is het opbouwen van een vertrouwensrelatie erg belangrijk.

Op de BSO werken wij met groepen, maar daarnaast krijgt ook elk kind specifieke, individuele aandacht. Bijvoorbeeld bij binnenkomst, bij het spelen en bij het weer naar huis gaan. Er wordt dan aandacht besteed aan het dagelijks leven van het kind, bijvoorbeeld door te vragen hoe het kind het op school heeft gehad, dat het mooie kleren aan heeft of door te zeggen dat je blij bent dat hij er weer is. Naast de dagelijkse aandacht krijgt het kind ook specifieke aandacht: er wordt gekeken naar het karakter van een kind. Wanneer een kind bijvoorbeeld heel druk wordt als het te veel prikkels krijgt, wordt hiermee rekening gehouden door het kind op een rustige plek te laten spelen. Kinderen die verlegen zijn of moeilijk contact leggen met andere kinderen worden daarin ondersteund door bijvoorbeeld samen een spelletje te doen.

#### **5.4 Onderlinge relaties**

Voor veel kinderen biedt de BSO-situatie andere mogelijkheden dan de situatie thuis of op school. Hierbij moet met name gedacht worden aan het ontwikkelen van sociale vaardigheden. Het komt niet vaak voor bij kinderen dat zij in een grotere groep met kinderen van verschillende leeftijden kunnen spelen. De BSO is een goede gelegenheid voor het verder ontwikkelen van de sociale vaardigheden. Ondanks dit belangrijke aspect binnen de ontwikkeling van kinderen is het niet zo dat zij daar constant (bewust) mee bezig zijn, maar de aard van de BSO is het omgaan met andere kinderen.

Kinderen zijn voortdurend bezig met activiteiten of vrij spel. Er worden vriendschappen gesloten tussen kinderen en deze worden op de proef gesteld doordat er weleens ruzie kan zijn of doordat er een nieuw kindje in de groep komt.

Bij het ontwikkelen van sociale vaardigheden bij kinderen spelen de pedagogisch medewerkers een belangrijke rol. Zij vervullen een voorbeeldfunctie en zijn bijvoorbeeld degenen die laten zien dat je altijd op een goede manier met elkaar om moet gaan en respect moet hebben voor andere kinderen. Daarnaast kan een pedagogisch medewerker bemiddelen of inzicht bieden wanneer kinderen ruzie met elkaar hebben.

Een belangrijke taak als pedagogisch medewerker ten aanzien van de ontwikkeling van sociale vaardigheden bij kinderen, is duidelijk grenzen stellen met betrekking tot gedrag. Zeker wanneer er een grote groep kinderen is, vraagt dit om volwassenen die het sociale leven binnen de groep in de gaten houden en regelen. Gebeurt dit niet, dan is de kans aanwezig dat er een chaos ontstaat waardoor er kinderen kunnen zijn die zich niet meer veilig voelen in de groep.

De pedagogisch medewerker speelt niet voor politieagent, maar stimuleert de kinderen eventuele problemen zelf op te lossen.

Kinderen gaan relaties aan met andere kinderen en pedagogisch medewerkers. Goede relaties bevorderen de sfeer in de groep, dus stimuleren de pedagogisch medewerkers deze relaties door bijvoorbeeld samen met een groepje kinderen een spelletje te doen.

Onderlinge relaties kunnen het in verschillende situaties nodig hebben om gestimuleerd te worden, bijvoorbeeld als een kind moeilijk contact legt met andere kinderen. Daarnaast komt het voor dat broertjes en zusjes bij elkaar op de BSO zitten en dat die een afhankelijke relatie hebben, bijvoorbeeld dat het jongste kind altijd met zijn broer of zus wil spelen.

#### **5.5 Conflicthantering**

De kinderen moeten naar de BSO en kunnen niet altijd datgene doen waar ze zin in hebben. Hierdoor kan het zijn dat ze sneller geprikkeld of geïrriteerd raken. Een andere oorzaak van een conflict kan zijn, dat de kinderen in een groep zitten met andere kinderen van verschillende leeftijden, karakters en interesses. Er zijn verschillende manieren om met conflicten om te gaan. In de eerste plaats proberen wij altijd iets positiefs in de situatie te benadrukken. Door kinderen hierop te wijzen ontdekken ze misschien mogelijkheden die ze zelf nog niet gezien hadden of niet wilden zien. Deze aanpak werkt echter niet altijd en is ook niet in alle situaties gewenst. Kinderen moeten ook leren met conflicten om te gaan en deze op te lossen.

## **6 Pedagogisch klimaat**

Om een goed pedagogisch klimaat te creëren, moet aan een aantal voorwaarden worden voldaan. In dit hoofdstuk bespreken wij hoe de beroepshouding (ook wel pedagogische houding) van de pedagogisch medewerker naar de kinderen en de ouders is. Om dat te kunnen doen lichten wij eerst toe wat de begrippen grondhouding en beroepshouding inhouden.

### **6.1 Grondhouding en beroepshouding**

Grondhouding en beroepshouding zijn begrippen die binnen het beroep van pedagogisch medewerker van groot belang zijn. Onder grondhouding verstaan wij de houding van de pedagogisch medewerker. Deze bevat haar eigen waarden en normen. De beroepshouding die ze heeft is gebaseerd op haar grondhouding. In de beroepshouding past ze de kennis, waarden en normen toe die binnen de instelling gelden. Het kan dus zijn dat de beroepshouding en de grondhouding niet met elkaar overeenkomen. Het is echter wel van belang dat er niet een te groot verschil is tussen deze twee. Wanneer het verschil te groot is, kan een pedagogisch medewerker in conflict komen met haar eigen waarden en normen en de waarden en normen die gelden binnen de instelling. Hierdoor kan zij met minder overtuiging haar werk doen. In dit pedagogisch beleid wordt de beroepshouding van de pedagogisch medewerkers besproken. Dit is de basis van waaruit binnen LPS-KOM gewerkt wordt. Er wordt echter wel ruimte gelaten voor een stukje eigenheid van de pedagogisch medewerkers.

### **6.2 Pedagogische houding naar de kinderen toe**

Het is belangrijk dat de pedagogisch medewerkers regelmatig stilstaan bij de dagelijkse gang van zaken, zodat de handelingen niet een gewoonte worden, maar men zich af blijft vragen waarom men op een bepaalde manier handelt. Dit verhoogt de professionaliteit van de opvang die wij bieden. Op onze BSO geldt, dat de relatie tussen de pedagogisch medewerker en het kind wordt gezien als volwaardig. Dit houdt in dat er respect is voor de eigenheid van elk kind.

Op de BSO worden de kinderen gestimuleerd tot zelfstandigheid, maar de pedagogisch medewerkers houden de verantwoordelijkheid. Onderstaande aspecten zijn belangrijk en hebben betrekking op het pedagogisch klimaat. Vervolgens worden deze aspecten nader uitgewerkt met betrekking tot hoe ze op onze BSO -vestigingen toegepast worden:

#### Waarden en normen

Het overdragen van waarden en normen is één van de belangrijkste aspecten van de opvoeding binnen de opvang die wij bieden. Wij vinden dat deze waarden en normen ook algemeen geldend zijn en benoemen hieronder de belangrijkste:

- Op de BSO gelden goede omgangsnormen, bv. beleefdheid, op je beurt wachten, luisteren naar elkaar, spelen met elkaar en met elkaar delen. Er wordt dus niet gepest en geplaagd
- Respect en acceptatie van andere kinderen en pedagogisch medewerkers
- Rekening houden met elkaar
- Voorzichtig omgaan met de eigendommen van anderen

#### Fysieke aandacht

Onder fysieke aandacht verstaan wij bijvoorbeeld een schouderklopje, een knuffel, troosten, een hand geven en stoeien. Deze aspecten leveren een bijdrage aan het creëren van een huiselijke sfeer. Het geeft de kinderen een gevoel van geborgenheid, veiligheid en vertrouwen in de pedagogisch medewerkers. Aandachtspunten waar de pedagogisch medewerkers op onze BSO op letten zijn:

- Rekening houden met de behoeften van een kind
- Alle kinderen aandacht geven
- Er zijn kinderen die er niet om vragen, maar wel behoefte hebben aan dergelijke aandacht

#### Helpen en stimuleren

Wij helpen en stimuleren de kinderen op verschillende vlakken, bijvoorbeeld in hun ontwikkeling en met betrekking tot hun eigen ideeën en vaardigheden.

De pedagogisch medewerkers letten er wel op dat zij kinderen niet te snel gaan helpen. Voor de ontwikkeling van zelfstandigheid is het goed om kinderen eerst zelf na te laten denken en dingen te laten proberen.

### Luisteren

Luisteren en praten, hangen heel nauw met elkaar samen. Door met een kind te praten over een gebeurtenis laat je een kind ook merken dat je naar hem luistert. Voor de ontwikkeling is praten ook van belang. Door met een kind te praten stimuleer je de taalontwikkeling. Dit heeft weer tot gevolg dat een kind de gebeurtenissen die hij heeft meegemaakt beter onder woorden kan brengen.

Er wordt ook met kinderen gepraat over gebeurtenissen op de BSO. Door te praten met de kinderen kunnen pedagogisch medewerkers ideeën en gedachten uitwisselen. Dit kan bijvoorbeeld gaan over activiteiten en regels die gelden op de BSO. Door met kinderen over dergelijke onderwerpen te praten voelen zij zich medeverantwoordelijk voor wat er in de groep gebeurt en serieus genomen.

Er zijn meer vormen van praten. Zo valt er bijvoorbeeld ook te denken aan verhalen voorlezen of vertellen. Door een kind te betrekken bij een verhaal stimuleer je ook de taalontwikkeling.

Praten is ook belangrijk voor de sfeer in de groep. Wanneer kinderen erg druk zijn, kan het rustgevend werken als een pedagogisch medewerker op een rustige manier tegen de kinderen praat. Wanneer zij zelf ook luid gaat praten, kan dat juist een averechtse werking hebben. Hiermee bedoelen wij dat de intonatie waarmee je praat ook van invloed kan zijn op de kinderen.

Tot slot wordt praten gebruikt bij het uitleggen van regels en het hanteren van conflicten. Door aan kinderen uit te leggen waarom bepaalde regels gesteld zijn, kan het zijn dat kinderen deze regels beter begrijpen en zich er beter aan houden. Bij het oplossen van conflicten is het van belang dat kinderen leren deze op te lossen door te praten en niet door te vechten.

### Belonen en straffen

Op de BSO vinden wij het belangrijk om het positieve gedrag bij kinderen te benadrukken. Wij kijken op een positieve manier naar het kind en proberen dit gedrag zoveel mogelijk te belonen door bijvoorbeeld het kind een compliment te geven. Hiermee hopen wij de kinderen te stimuleren tot positief gedrag en te laten zien dat dat veel leuker is dan negatief gedrag. Er zijn twee manieren van belonen: materieel (met een sticker of kaart) en immaterieel (een compliment of een schouderklopje). Op de BSO maken wij met name gebruik van de immateriële vorm van belonen.

Maar in een groep kinderen is straf niet altijd te vermijden. Wanneer een dergelijke situatie zich voordoet, kijken wij naar het kind en naar de situatie om te bepalen welke straf het best is. Indien het negatieve gedrag niet storend is voor de groep, wordt er ook weleens voor gekozen om dat gedrag te negeren. Het kan zijn dat het voor een kind dan niet meer leuk is en dat het vanzelf stopt met het negatieve gedrag.

## **6.3 Activiteiten met kinderen**

De belangrijkste doelstelling binnen LPS-KOM is het bieden van opvang aan kinderen in hun vrije tijd. Wij creëren hierbij een uitdagende en veilige sfeer. Met betrekking tot de vrije tijd van kinderen betekent dit dat ze datgene kunnen doen waar zij zin in hebben en behoefte aan hebben. Hierdoor moeten op de BSO verschillende mogelijkheden met betrekking tot het doorbrengen van vrije tijd aangeboden worden.

Spelen kan beschouwd worden als een voorfase in het echte omgaan met de wereld. Spelen is bij kinderen een elementaire behoefte en vormt een belangrijke schakel in het opgroeien. Denk hierbij aan de fantasiewereld van een kind. Kinderen zijn vrij om te kiezen waarmee ze willen spelen. Ze hebben diverse keuzes aan activiteiten en workshops. Ze kunnen ook kiezen voor de hoofdlocatie voor bijvoorbeeld vrij spel, spelen met poppen en lego, achter de computer, lezen, knutselen, koken en er zijn nog veel meer mogelijkheden.

Kinderen zijn niet verplicht om aan de activiteiten deel te nemen, dit met uitzondering van de uitstapjes waar de hele groep aan meedoet. Een grote taak van de pedagogisch medewerkers is om de kinderen te motiveren aan de activiteiten mee te doen, zeker wanneer de kinderen uit zichzelf niet veel ondernemen.

### **Gezamenlijke activiteiten**

Gedurende de ochtend, middag of hele dag zijn er momenten waarop er gepland is om iets samen te doen, bijvoorbeeld limonade drinken en een koekje eten wanneer de kinderen uit school komen.

Tijdens deze gezamenlijke momenten wordt er een sfeer van saamhorigheid gecreëerd. De pedagogisch medewerkers praten bijvoorbeeld met de kinderen over hoe het op school is geweest.

Gezamenlijke activiteiten hebben een aantal voordelen:

- Kinderen ervaren dat het leuk is om samen iets te doen, het kan de sfeer in de groep bevorderen
- Kinderen kunnen zich bezighouden met activiteiten waar zij uit zichzelf niet opkomen of normaal de gelegenheid niet toe hebben; dit stimuleert hun ontwikkeling
- Sommige activiteiten zijn leuker wanneer ze met een hele groep gedaan worden
- Gezamenlijk iets doen stimuleert tot mee- en nadoen

### **Vrij spel**

Een kind brengt een groot deel van zijn vrije tijd na school door met spelen. Spelen is voor kinderen een soort levensbehoefte. Door middel van vrij spel ontdekt een kind zijn omgeving, de materialen, de dingen en mensen om zich heen en wat hij wel en niet kan. Vrij spel draagt bij aan de ontwikkeling van een kind en aan het inzichtelijk en begrijpelijk maken van de werkelijkheid om hem heen. Het biedt de mogelijkheid om gebeurtenissen te verwerken en de fantasie van het kind de vrije loop te laten. De werkelijkheid van het kind kan nagedaan worden om op die manier inzicht te krijgen in de wereld om hem heen. Vrij spel geeft de kinderen ook de gelegenheid om sociale contacten te leggen en te onderhouden. Daarnaast is vrij spel een goede manier voor kinderen om zich uit te leven. Op de BSO vinden wij het daarom belangrijk dat de kinderen na school daarvoor de gelegenheid krijgen.

### **Thema- activiteiten**

In de vakanties worden er thema-activiteiten aangeboden. Elke dag wordt er gewerkt met een ander thema. Voor elke vakantie krijgen de ouders een mail met hierin een overzicht van deze thema's + activiteiten. De activiteiten zijn niet verplicht, met uitzondering van de uitstapjes met de gehele groep. Buiten dat de activiteiten groepsgericht zijn bieden ze de kinderen de gelegenheid om hun creativiteit en mogelijkheden te ontdekken. De kinderen krijgen te maken met verschillende situaties, materialen e.d. Dit stimuleert hun ontwikkeling.

Tijdens de activiteiten is de begeleiding door pedagogisch medewerkers erg belangrijk. Bij het uitvoeren van een activiteit is minimaal één pedagogisch medewerker aanwezig, maar afhankelijk van het aantal kinderen dat deel wil nemen aan de activiteit kunnen dit er meer zijn. De kinderen worden tijdens het uitvoeren van de activiteiten gestimuleerd zelf dingen te doen, hun mogelijkheden te ontdekken en gebruik te maken van hun fantasie. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat de kinderen elkaar helpen. Reden hiervoor is, dat dit goed is voor het groepsgevoel en voor het individuele kind. Het kan goed zijn voor het gevoel van eigenwaarde wanneer een kind een ander heeft kunnen helpen.

### **6.4 Kinderparticipatie**

LPS-KOM hecht veel waarde aan kinderparticipatie. Kinderparticipatie betekent dat kinderen recht hebben op hun wensen en dat ze die wensen mogen uiten, maar ook dat ze het recht hebben op een antwoord betreffende de wensen. Het is meer dan alleen maar samen bedenken wat ze graag willen doen en dan aan de pedagogisch medewerkers vragen om het voor hen te regelen. Ze kunnen ook betrokken zijn bij de uitvoering van hun ideeën. Kinderparticipatie levert een belangrijke bijdrage aan de sociale competenties van kinderen op de volgende terreinen: eigen mening vormen, democratisch functioneren, zelfstandigheid en zelfvertrouwen. Het ondersteunen van kinderparticipatie vraagt een actieve houding van de pedagogisch medewerker. Zij hebben een voortrekkersrol, maar moeten ook zorgen voor de informatie, de gelegenheid scheppen maar bovenal met respect omgaan met alle ideeën en wensen.

## **7 Ontwikkeling van kinderen**

### **7.1 Volgen van de ontwikkeling van kinderen**

Binnen de buitenschoolse opvang wordt de ontwikkeling en welbevinden van het kind nauwgezet gevolgd.

Alle nieuwe aanmeldingen worden besproken in de werkbespreking. Er is altijd 1 vaste pedagogisch medewerker verantwoordelijk voor de gewenningsperiode van het nieuwe kind (de mentor). Zij onderhoudt het contact met de ouder en houdt het kind de eerste maanden in de gaten.

Bij elk kind dat nieuw op de BSO komt wordt door deze vaste pedagogisch medewerker drie maanden na plaatsing een individuele meting welbevinden afgenomen. Er vindt een oudergesprek plaats waarin de ontwikkeling en eventuele bijzonderheden van het kind wordt besproken.

Elk jaar wordt per groep een groepsmeting van welbevinden van de kinderen afgenomen. Deze observatie geeft inzicht hoe het kind zich voelt in de groep. Deze meting wordt geanalyseerd door de pedagoog en teruggekoppeld naar de pedagogisch medewerkers.

Daarnaast worden de kinderen besproken in de reguliere werkbesprekingen.

Tevens heeft pedagogisch medewerker regelmatig contact met leerkracht van het kind als zij het kind komt brengen of halen op school. Als er bijzonderheden zijn wordt dit aan elkaar gemeld.

LPS-KOM werkt nauw samen met het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Elke locatie heeft zijn eigen contactpersoon, de jeugdprofessional vanuit het CJG, die zij kunnen raadplegen voor informatie en advies en waar zij ouders naar toe kunnen verwijzen. Is voor ouders de stap te groot om extern hulp in te schakelen dan ondersteunt de pedagogisch medewerker de ouders hierin.

### **7.2 Signalerende functie van de BSO**

De pedagogisch medewerkers op de BSO hebben een signalerende functie. De meeste kinderen komen meerdere dagdelen in de week. Belangrijk is dat de pedagogisch medewerkers op een zo objectief mogelijke manier naar het kind kijken. De signalerende functie heeft zowel betrekking op positieve als negatieve aspecten.

De pedagogisch medewerkers zien de kinderen direct als ze uit school komen en vangen daarmee dus de eerste signalen op. Daarnaast zien de pedagogisch medewerkers ze in een grote, verticale groep. Dit betekent dat de pedagogisch medewerkers overeenkomsten, verschillen en bijzonderheden kunnen signaleren. Wij voegen hier nog wel aan toe dat het signaleren van problemen niet het uitgangspunt van de BSO is. De pedagogisch medewerkers beschikken over specifieke kennis en inzicht in de opvoeding en ontwikkeling van kinderen. Daarnaast beschikken zij over observatievaardigheden en rapportagevaardigheden, waardoor zij in staat zijn om te signaleren indien nodig. De pedagogisch medewerkers kunnen op verschillende gebieden observeren, enkele voorbeelden hiervan:

- Anders zijn dan in het algemeen
- Omgang met vriendjes en vriendinnetjes
- Gezondheidsproblemen
- Achterstand of voorsprong op de ontwikkeling
- Vermoeden van verwaarlozing of mishandeling

Het signaleren van problemen gebeurt door middel van observeren. Onder observeren verstaan we: *het gericht en zo objectief mogelijk kijken naar een situatie, groep of individu om antwoord te krijgen op bepaalde vragen*. Het doel van observeren is te allen tijde het in de gaten houden van het functioneren van de groep en alle kinderen die daarvan deel uitmaken.

### **7.3 Stappenplan**

Met betrekking tot de signalerende functie die de BSO heeft wordt er gewerkt volgens een stappenplan. Dit stappenplan ziet er als volgt uit:

#### Stap 1:

Op onze BSO is er een vast agendapunt: de kindbespreking tijdens het werkoverleg (3 keer per week). Als de pedagogisch medewerkers dit noodzakelijk vinden worden de kinderen tijdens de vergadering besproken.

#### Stap 2:

Indien binnen deze vergadering signalen van opvallend gedrag bij bepaalde kinderen aan bod komen worden deze onderzocht door minimaal twee pedagogisch medewerkers.

#### Stap 3:

Is er een gegronde reden tot zorg, dan wordt dit met de ouders besproken. Er kan dan ook een gesprek aangegaan worden met de desbetreffende leerkracht, dit natuurlijk in overleg met de ouders. Gezamenlijk (ouders, leerkracht en BSO) kan er dan een plan van aanpak worden gemaakt.

#### Stap 4:

In samenspraak met de ouders en de school kunnen er andere deskundige instellingen ingeschakeld worden, bijvoorbeeld het CJG. Om de drempel voor ouders te verlagen is het mogelijk dat de vestigingsmanager van de BSO het eerste contact met de instelling legt. Er wordt in ieder geval één keer per twee maanden een evaluatiegesprek gepland. Alle bevindingen worden dan zorgvuldig genoteerd.

#### Stap 5:

Zijn er vermoedens van kindermishandeling/ verwaarlozing dan wordt er bij Veilig Thuis een melding van gemaakt. Dit hoeft niet altijd aan de ouders medegedeeld te worden.

### **7.4 Meldcode kindermishandeling**

LPS-KOM heeft een meldcode kindermishandeling opgesteld die voldoet aan de vereiste eisen. In deze meldcode is ook specifiek aandacht voor de wijze waarop de pedagogische medewerkers omgaan met vertrouwelijke gegevens.

Er is een plan van aanpak implementatie meldcode opgesteld. Dit plan van aanpak wordt jaarlijks geëvalueerd. Alle pedagogisch medewerkers zijn op de hoogte van deze meldcode. Er zijn aandachtsfunctionarissen kindermishandeling aan gesteld. De meldcode kindermishandeling staat standaard op de agenda van de werkbesprekingen.

## **8 Ouderrecht**

### **8.1 Informatie-uitwisseling**

Contacten met ouders zijn van belang om de opvoedings- en opvangsituatie van thuis en de BSO zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen. Kinderen kunnen in veel situaties omgaan met verschillende regels, maar voor een kind biedt het meer structuur en duidelijkheid als dit zoveel mogelijk op elkaar afgestemd is. Als dit niet het geval is, kan dit problemen voor het kind opleveren, thuis of op de BSO. Het kan bijvoorbeeld gebeuren dat een kind met tegenzin naar de BSO komt. Wanneer ouders en pedagogisch medewerkers met elkaar communiceren, kan dit probleem voorkomen worden. Het eerste contact met ouders is tijdens een rondleiding. In dit gesprek gaat het met name voor de ouders om het kennismaken met de BSO. Wanneer er een plaatsingsovereenkomst is afgesloten, worden de ouders en het kind uitgenodigd voor een intakegesprek. In dit gesprek komen onder andere de volgende aspecten aan de orde:

- Persoonlijke gegevens
- Beknopte informatie over de organisatie, zoals:
  - Doelstellingen
  - Huisregels
- Pedagogisch beleid
- Rondleiding
- Vragen van ouders

Een belangrijk moment van informatie-uitwisseling is als de ouders hun kind ophalen bij de BSO. Dan geven de pedagogisch medewerkers aan hoe het die dag gegaan is. Het kan zijn dat er geen bijzonderheden zijn, maar het kan ook gebeuren dat er wel iets voorgevallen is waarvan de ouders op de hoogte moeten zijn.

Het uitwisselen van informatie met ouders is van essentieel belang voor het welzijn van het kind. Een kind kan namelijk betrokken zijn geweest bij een ruzie op de BSO en hier thuis nog op reageren. Andersom geldt, dat het voor ons van belang is om te weten of er thuis of op school belangrijke ontwikkelingen of gebeurtenissen zijn geweest. Dergelijke situaties kunnen namelijk van invloed zijn op het gedrag van het kind.

Deze dagelijkse contacten zijn over het algemeen vrij kort, daarom is het altijd mogelijk voor zowel ouders als pedagogisch medewerkers een aparte afspraak te maken om te praten over het kind. Wanneer een kind al langere tijd minder lekker meedraait in de groep zullen de pedagogisch medewerkers een afspraak maken met de ouders. In het gesprek wordt gekeken naar wat de mogelijke oorzaken zijn van het gedrag van het kind. Vervolgens wordt er gekeken naar een mogelijke aanpak van het probleem.

### **8.2 Privacy en respect**

Voor het bieden van opvang is het belangrijk dat wij op de hoogte zijn van persoonlijke gegevens van het kind en de thuissituatie. Daarnaast worden in de contacten met pedagogisch medewerkers en ouders ook persoonlijke zaken besproken. De privacy van ouders en kinderen is bij ons van groot belang. Persoonlijke gegevens en informatie moeten ook persoonlijk blijven. Er wordt hierbij uitgegaan van onderling vertrouwen. Privacygevoelige informatie bewaren wij in gesloten kasten.

Het kan gebeuren dat ouders andere opvattingen hebben over opvoeden/ opvang dan de pedagogisch medewerkers. Deze opvattingen respecteren wij en er wordt zoveel mogelijk rekening mee gehouden. Bepalend hierbij is wel de visie van de stichting, de groep en de relatie tussen het kind en de pedagogisch medewerkers.

### **8.3 Oudercommissie**

Binnen de kinderopvang is het hebben van een oudercommissie verplicht. LPS-KOM heeft een Centrale Oudercommissie en elke locatie heeft een Lokale oudercommissie. In de COC zit er 1 ouder van elke lokale oudercommissie. De Centrale Oudercommissie vergadert minimaal 4 keer per jaar. Hierbij zijn de directie en de vestigingsmanagers van de LPS-KOM aanwezig.

De OC denkt voor zowel het KDV als de BSO actief mee over:



- Het pedagogisch beleid dat wordt gevoerd
- Voedingsaangelegenheden van algemene aard
- Het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid en gezondheid
- De openingstijden
- Het beleid m.b.t. het aanbieden van voorschoolse educatie
- De vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten
- Wijziging van de prijs van kinderopvang

#### **8.4 Klachtenregeling**

LPS-KOM maakt elk jaar een openbaar klachtenjaarsverslag. Dit verslag wordt besproken met de Centrale Oudercommissie. (C-OC). De C-OC behartigt de belangen van ouder(s)/ verzorgers en kinderen. Het biedt ouder(s)/verzorgers de gelegenheid mee te praten over een aantal beleidszaken.

In samenspraak met de ouder(s)/verzorgers streeft LPS-KOM naar een organisatie die recht doet aan de belangen van ouder(s)/verzorgers. Dat wil zeggen enerzijds naar kwalitatief goed opvang en anderzijds naar een organisatie met een verantwoorde bedrijfsvoering.

In het klachtenverslag maakt LPS-KOM bekend wat er rondom klachten en klachtrecht in het afgelopen jaar is gebeurd is binnen haar organisatie.

LPS-KOM streeft ernaar klachten in onderling overleg met ouder(s)/verzorgers zo goed mogelijk op te lossen. Er wordt in het kort beschreven welke regelingen er zijn en hoe hiervan gebruik gemaakt is door ouder(s)/verzorgers. Door een heldere procedure vertrouwt LPS-KOM erop dat ouder(s)/verzorgers zich uitgenodigd voelen om hun ongenoegen te uiten, er voldoende gelegenheid is om hun klachten te bespreken en naar tevredenheid op te lossen.

De mening van de klant is leidend voor de vaststelling van de doorlopen stappen binnen de klachtenprocedure van LPS-KOM. Een ouder/verzorger beslist zelf of hij een klacht indient, bepaalt zelf de inhoud van de klacht en de afhandeling wordt altijd teruggekoppeld aan de ouder.

LPS-KOM heeft hiervoor de volgende mogelijkheden:

- LPS-KOM heeft een interne klachtenregeling opgezet hoe om te gaan met klachten
- LPS-KOM is aangesloten de Geschillencommissie Kinderopvang.

#### Stappenplan bij binnenkomende klacht:

- Stap 1: bespreken met betrokken medewerker
- Stap 2: niet opgelost, dan naar de vestigingsmanager
- Stap 3: niet opgelost, dan naar directie
- Stap 4: niet naar tevredenheid opgelost dan voorleggen aan De Geschillencommissie

#### Klachtenprocedures

- Interne klachtenprocedure

Bij aanvang van de opvang wordt de ouder geïnformeerd over de klachtenprocedure van LPS-KOM. Een klacht kan door de ouder(s)/verzorgers mondeling maar ook schriftelijk kenbaar worden gemaakt. Dit kan door middel van een verbeterformulier.

Ouder(s)/verzorgers krijgen bij aanvang opvang een informatiepakket mee, hierin staat beschreven dat het klachtenreglement opgevraagd kan worden. Het verbeterformulier kan via de website gedownload worden of is op te vragen bij de leiding op de groep.

- Externe klachtenprocedure

Zijn ouders niet tevreden over de oplossing die hen is aangeboden door LPS-KOM, dan kunnen zij extern een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie; De Geschillencommissie.

Hoewel ouder(s)/verzorgers zich wettelijk gezien direct mogen wenden tot deze commissie, geeft LPS-KOM er de voorkeur aan dat klachten eerst intern met de ouder(s)/verzorgers besproken worden en zo mogelijk worden opgelost.