

Pedagogisch Beleidsplan Ons Ark

BSO 2026

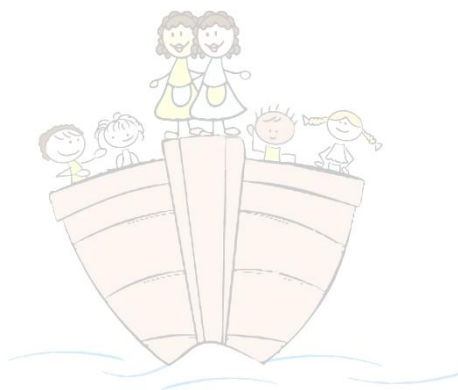
Grand Combin 2a, 5624 NM Eindhoven



Voor wie nèt iets meer wil

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Algemene doelstelling	3
2.1 Visie	
2.2 Missie	
3. Pedagogische visie BSO	4
A. Het bieden van een gevoel van Emotionele Veiligheid	4
B. Het bieden van de gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties	6
C. Het bieden van de gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competentie	8
D. Het bieden van kansen om zich waarden en normen eigen te maken	9
4. BSO "Ark"	9
4.1 De BSO groep	11
4.2 Algemene dagindeling	12
4.3 Feestvieren	12
4.4 Corrigeren en belonen	12
4.5 Openingstijden	13
4.6 Extra service	13
4.7 Wen periode	13
4.8 Gezondheid en ziektes	13
5. Ouders	13
5.1 Samenwerking ouders en PM'ers	13
5.2 Oudercommissie	14
5.3 Oudercontacten	14
5.4 Mentor	14
6. Personeel	14
6.1 Team	14
6.2 Stagiaires	15
6.3 Vrijwilligers	16
6.4 Vervangers	16
6.5 Pedagogisch Coach/ Beleidsmedewerker	16
6.6 Kind/leidster ratio	16
6.7 Het 4-ogen principe	16
7. Signaleren en doorverwijzen	17
Vroeg signalering	
8. Beroepscode voor de kinderopvang	18
9. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	18
10. Klachtenprocedure	19



Pedagogisch beleidsplan BSO “Ark”

1. Inleiding

Dit is het pedagogisch beleidsplan van Buitenschoolse opvang Ons “Ark” groep. In dit pedagogisch beleidsplan staan de dagelijkse gang van zaken en de manier waarop de pedagogisch medewerkers hun kerntaken vervullen, omschreven. Wij vinden het belangrijk dat ouders/verzorgers zicht hebben op het opvoedingsklimaat van de buitenschoolse opvang bij Ons Ark. De ouders/verzorgers dragen een deel van de zorg en verantwoordelijkheid voor hun kind aan ons over en willen natuurlijk weten op welke wijze wij met de kinderen omgaan.

Opvoeden is dus een hele opdracht, zowel voor ouders als ons, als mede opvoeders.

Deut. 6: 5-7 leert ons dat we de kinderen groot moeten brengen, dat ze rekening met God moeten leren houden en Zijn geboden moeten onderhouden. Een rol van levensbelang voor ons als volwassenen. Het vraagt ook van ons om in alles een voorbeeld te zijn (het leven met God in de praktijk voor te leven).

We willen liefde zaaien in onze kinderen zodat ze gezond op kunnen groeien en bloeien.

2. Algemene doelstelling

2.1 Visie

De buitenschoolse opvang Christelijk kinderopvang “Ons Ark” werkt vanuit de christelijke identiteit, dat voor ons staat voor gezelligheid, persoonlijke aandacht, ongedwongen en een huiselijke sfeer, die zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van ouders en de behoefte van het kind. Als onze kinderen uit school komen, krijgen ze wat te eten en te drinken. Zo zal elke middag gestart worden met een moment waar de kinderen hun verhaal kwijt kunnen. Wij vinden het belangrijk dat de tijd die de kinderen bij ons doorbrengen hun eigen vrije tijd is. De kinderen kunnen dus zelf kiezen wat ze graag willen doen. De PM’ers zullen de kinderen hierbij begeleiden en toezicht houden. Er is voldoende ruimte om samen te knutselen, spelen, of buiten spelen, maar ook voor begeleiding tijdens het huiswerk.

2.2 Missie

We dragen bij chr. Kinderopvang Ons Ark de zorg voor een verantwoorde, professionele BSO opvang, waarin ieder kind zich veilig voelt en zich optimaal verder kan ontwikkelen. Elk kind wordt individueel en in groepsverband gestimuleerd. Sociale contacten worden ook bevorderd.

De vier pedagogische opvoedingsdoelen die in de Wet kinderopvang genoemd worden, zijn uitgangspunt bij het opstellen van dit pedagogisch beleidsplan. Dit betekent in dat we ervoor zorgen dat we de kinderen:

1. Een gevoel van emotionele veiligheid bieden (ervoor zorgen dat ze zich prettig voelen, het naar hun zin hebben).
2. Alle gelegenheid geven om hun persoonlijke competenties te ontwikkelen (ontwikkelen van zelfstandigheid, zelfredzaamheid, zelfvertrouwen, creativiteit).
3. Alle gelegenheid geven om hun sociale competenties te ontwikkelen (oefenen van sociale kennis en vaardigheden, zoals communicatie, samenwerken, andere helpen en omgaan met conflicten).
4. Alle gelegenheid geven om zich hun waarden en normen eigen te maken (de cultuur van de samenleving).

3. Pedagogische visie BSO Ons “Ark”

De vier pedagogische opvoedingsdoelen die in de Wet kinderopvang genoemd worden zijn:

1. Het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid.
2. Het bieden van gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competentie.
3. Het bieden van gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competentie.
4. Het bieden van de kans om zich waarden en normen eigen te maken.

Deze opvoedingsdoelen gelden voor alle kinderen in de leeftijd van 0 jaar tot het einde van de basisschoolleeftijd, dus ook voor de kinderen die bij onze BSO komen.

Hieronder worden de vier opvoedingsdoelen nader uitgewerkt, waarbij telkens wordt aangegeven:

- Wat het opvoedingsdoel precies inhoudt
- Waarom het opvoedingsdoel zo belangrijk is voor het kind
- Hoe PM'ers dit opvoedingsdoel proberen te bereiken

Middelen die hiervoor ingezet kunnen worden, zijn:

- PM - kind interactie
- Binnen- en buitenruimte
- De groep
- Activiteitsaanbod
- Spelmateriaal

A. Het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid

Wat houdt het in?

Dat we er voor zorgen dat het kind het naar zijn zin heeft/ zich prettig voelt.

Waarom belangrijk?

Omdat dit bijdraagt aan het welbevinden van het kind. Een onveilig klimaat staat het realiseren van de andere pedagogische opvoedingsdoelen anders in de weg staat. Wanneer een kind zich veilig voelt zal het zich open kunnen stellen voor anderen die hem/haar vaardigheden kunnen leren en een gevoel van waardering kunnen geven.

Hoe?

PM'er- kind interactie: Om een band met het kind op te bouwen is het nodig dat de PM'er er voor het kind is, zich met het kind bemoeit, interesse en aandacht toont voor het kind en zijn omgeving. Om een gezonde relatie op te kunnen bouwen met het kind als PM'er is het belangrijk dat er regelmatig onderling contact is. Vb: gedag zeggen bij binnenkomst en bij het vertrek of een hartelijk welkom op de groep.

Een gevoel van veiligheid heeft ook te maken met het vertrouwen van het kind in de volwassene, dat deze hem/haar zal beschermen tegen gevaren op fysiek of emotioneel gebied. Dit doen we bijvoorbeeld door het kind in bescherming te nemen/voor hem/haar op te komen als het gepest wordt.

Emoties van kinderen wordt erg serieus genomen. Door serieus om te gaan met de emoties van een kind leert het kind je beter kennen en geef je het kind een gevoel van veiligheid. Het kind voelt zich dan geaccepteerd in het uiten van zijn blijheid, geluk, angst, boosheid, tevredenheid (enz.) en leert met die emoties om te gaan. We leren onze kinderen hun emoties te uiten zonder anderen te kwetsen of pijn te doen. Als een kind een ander slaat of uitscheldt wijzen we het gedrag af, maar niet de emotie. Sommige kinderen willen hun verdriet of pijn alleen verwerken en sturen je als PM'er weg als je hen wil helpen en/ of troosten. Dit respecteren wij maar we houden ze wel zorgvuldig in de gaten of ze niet te veel in dit gedrag blijven hangen en er ongelukkig onder zijn. Door in de buurt te blijven houden we contact met het kind en laten we merken dat we bereikbaar zijn.

We vinden het contact met de ouders/ verzorgers van het kind is erg belangrijk. Op die manier leer je het kind kennen zoals het thuis is en kun je met het kind over de thuissituatie praten. We willen elk kind een veilig gevoel geven dat we zijn ouders/ verzorgers kennen. Omdat er doorgaans sprake is van korte haalcontacten, wordt jaarlijks een leuke ouder/kind dag georganiseerd voor het hele gezin. Dit om ouders een beter beeld te geven van wat hun kind allemaal kan doen/oftewel doet.

We bieden een huiskamergevoel, waar kinderen die daar behoefte aan hebben, bij de PM'er aan tafel kan komen zitten, kan vertellen wat ze hebben meegemaakt die dag. De PM'er probeert hierbij zoveel mogelijk aan te sluiten op bepaalde gebeurtenissen rondom het kind, of interesses van het kind. Voorbeeld: een 9-jarige jongen is fanatiek lid van een bekende voetbalclub. Op dinsdag vraagt de PM'er aan tafel of hij nog een wedstrijd gespeeld heeft, en hoe dat ging.

Op emoties van het kind wordt door de PM'er verbaal of non-verbaal gereageerd. We geven een knuffel als een kind verdrietig of blij is. Als een kind dit niet wil, proberen we een grapje te maken. Als er een gespannen of vervelende sfeer hangt, is het aan de PM'er om rustig en ontspannen te blijven. Dit vermindert de gespannen sfeer en geeft de kinderen de ruimte hun emoties te uiten.

Binnen-/ buitenruimte van Ons Ark

Binnen

Onze ruimte is zo ingericht dat kinderen zelf kunnen kiezen waar ze willen gaan spelen, en met wie. Er zijn verschillende hoekjes ingericht. De gezellige, aansprekende aankleding van de ruimte draagt hiertoe bij.

Met de inrichting, interieur en herkenbare kleuren leveren we een gevoel van geborgenheid. Er zijn verschillende speelhoekjes voor de kinderen zoals een poppenhoek, een huishoek, een leeshoek, een verkleedhoek en een bouwhoek. De PM'er geeft het kind de ruimte om zelf te spelen en speelt op gepaste momenten ook middels rollenspel samen met de kinderen.

Buiten

De buiten ruimte is zo ingericht dat er voldoende prikkels zijn voor de kinderen om op ontdekking te gaan. Enkele voorbeelden: Glijbaan, klimrekken, fietsjes, step, voetbal, voetbaltafel en zandbak. De beroepskracht speelt ook buiten samen met de kinderen en stimuleert daarmee het samenspel

Groep

We hebben verschillende activiteiten/momenten waarbij de kinderen als groep bij elkaar zitten. Bv: Aan tafel (tijdens het vieren van een verjaardag, tijdens de vakanties of als ze een thema-gerichte activiteit uitvoeren). Als een kind iets aan het vertellen is in de groep, krijgt hij/zij hiervoor de ruimte, en zorgt de PM'er ervoor dat het kind niet gestoord wordt in zijn/haar verhaal. De PM'er houdt hierbij in de gaten of alle kinderen zich dan veilig kunnen voelen, zonder "last" te hebben van andere kinderen.

Activiteiten

We vinden het belangrijk dat er op de BSO bij Ons Ark een ongedwongen, vrije sfeer is. Onze kinderen mogen in overleg zelf invulling geven aan wat ze willen doen. Niet alles is helemaal vrijblijvend. Duidelijkheid voor de kinderen doen we in de vorm van een bepaalde mate van structuur (regels, regelmaat en gewoontes). De PM'er en het kind weten waar ze aan toe zijn en wat hun te wachten staat. Herkenbaarheid en terugkerende gewoontes geeft een gevoel van veiligheid en vertrouwen. Zeker bij jonge kinderen een tijdsgevoel waardoor de dag overzichtelijk wordt. Bv: Als de kinderen uit school komen, gaan ze eerst samen aan tafel iets eten en drinken. Als er huiswerk gemaakt moet worden krijgen ze daar begeleiding bij (op aanvraag), anders mogen de kinderen vrij spelen, of samen met de PM'er een activiteit doen. In de vakanties geldt: na het eten ruimt de PM'er de groep op. Voor het gebruik van de tablet en televisie kijken gelden bepaalde regels over hoe lang / wanneer e.d. De kinderen zijn hiervan op de hoogte. Dit schept duidelijkheid.

Spelmateriaal

De BSO'ers mogen zelf weten waar ze mee willen spelen. We hebben een gevarieerd aanbod, met voor elk kind wel wat.

We overleggen met de kinderen als er nieuw speelgoed wordt aangeschaft. Hun mening en wensen worden hierin meegenomen. Hiermee laten we zien dat we de kinderen respecteren en hun mening serieus nemen. Hiermee voorkomen we dat er speelgoed wordt aangeschaft dat de kinderen niet aanspreekt.

Het aanschaffen van speelgoed doen we als volgt:

- We vertellen de kinderen als er nieuw speelgoed gekocht kan worden. De kinderen mogen dan een wensenlijst samenstellen tijdens een tafelmoment en er wordt besproken wat wel en wat niet haalbaar is. Er wordt bekeken of dit iets toevoegt aan het huidige speelgoedaanbod, of het duurzaam is en wordt overlegd of het past binnen onze waarden en normen (bijvoorbeeld bij gewelddadig speelgoed zoals pistolen).
- Rondom de feestdagen liggen er vaak folders van de speelgoedwinkels op de BSO om door te bladeren. De PM'ers houden doorgaans bij eventueel aan te schaffen speelgoed in de gaten welk speelgoed de kinderen aanspreekt, en houden hier rekening mee.

B. Het bieden van gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties

Wat houdt het in?

Dit zijn de persoonlijkheidskenmerken, zoals zelfstandigheid, zelfredzaamheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit.

Waarom belangrijk?

Om het kind in staat te stellen om allerlei verschillende problemen goed aan te pakken en zich goed aan te passen aan veranderende omstandigheden. Doorgaans gebeurt het ontwikkelen van deze persoonlijke competentie vanuit het kind zelf, door spelend en onderzoekend, ontdekken van de wereld om hem heen. Het is belangrijk dat de PM'er hier oog voor heeft om te weten op welke manier ze een kind hierin kan stimuleren. Wij vinden het belangrijk kinderen te stimuleren dingen zelf te doen om ze op die manier te laten ervaren dat ze veel dingen al zelf kunnen. Dit geeft het kind zelfvertrouwen en is een goede stimulans tot verdere ontwikkeling.

Hoe?

PM - kind interactie: We laten de kinderen zoveel mogelijk zelf doen wat ze al zelf kunnen. De PM'er probeert door observatie (bewust en onbewust) zoveel mogelijk op de hoogte te zijn van wat een kind al kan, en waar eventueel nog hulp geboden is. Te denken aan dagelijkse handelingen zoals het dichtritsen of knopen van een jas, het strikken van schoenveters en ook het leren fietsen of bouwen met constructiemateriaal. We houden in de gaten dat het kind niet gefrustreerd raakt wanneer iets iedere keer niet lukt. Door het kind te stimuleren, aan te moedigen, samen naar oplossingen te zoeken en te complimenteren wanneer het goed gaat proberen we het kind te helpen. Dit stimuleert de zelfredzaamheid en het zelfvertrouwen van het kind.

Om niet voortdurend de nadruk en de aandacht alleen uit te laten gaan naar wat het kind al kan en niet kan, wordt in samenspraak met de ouders/ verzorgers besproken wat te doen als er knelpunten zijn. Er wordt dan naar een middenweg gezocht tussen zelfstandigheid en afhankelijkheid. Ze krijgen alle tijd om dingen zelf te doen zonder dat wij het van hen over nemen als het wat langzamer gaat.

Binnen-/ buitenruimte

Onze ruimte is zo ingericht dat kinderen veelal zelf kunnen doen wat ze willen. Ze kunnen zelf het spel- of knutselmateriaal pakken wat ze nodig hebben.

Bij binnenkomst mogen meteen zelf kiezen wat het wordt, bv rustig in het speelhuisje of buiten spelen. Hier kan o.a. gerend, gefietst, gevoetbald en tafeltennis gespeeld worden. Dit stimuleert het zelfvertrouwen ("kijk eens wat ik al kan/ durf!"), de grove motoriek van het kind, Onze kinderen krijgen hier de ruimte zich aan elkaar te meten, zich met elkaar te vergelijken (competitie).

Groep

Bij onderlinge ruzies grijpen wij niet direct in. Het is belangrijk om niet direct met een oplossing te komen. Als ze onze hulp willen dan wordt er eerst geluisterd wat er gebeurd is door naar ieder van hen te luisteren en vervolgens samen naar een oplossing te zoeken. Als er sprake van een 'zwakke partij' dan steunen wij dit kind door in de buurt te blijven en indien nodig het te helpen met het verwoorden van zijn/haar gevoelens.

Activiteiten

De BSO'ers mogen zelf kiezen welke activiteiten ze willen doen. We bieden ze daarbij nieuwe mogelijkheden en materialen aan. Hierdoor worden kinderen gestimuleerd om dingen te leren en te ondernemen en zodoende hun eigen mogelijkheden te ontdekken.

Als de kinderen zich vervelen/ niet weten wat ze moeten doen, bieden we ze kort een paar activiteiten aan / voorstellen om te gaan doen. Als ze hier geen zin in hebben, geef je geen alternatieven meer maar mogen ze zich even gaan “vervelen”. Dit stimuleert kinderen om zelf een oplossing te bedenken voor hun probleem (niet weten wat te doen) en daarmee dus de creativiteit. Hierbij houden we wel in de gaten of ze geen andere kinderen “lastig” vallen.

Wanneer we zeker weten dat een kind iets kan, dan geven we ze een zetje in de richting. Het plezier van het beheersen van een vaardigheid moet wel duidelijk opwegen tegen het tijdelijke ongemak om iets te doen waar het kind nog niet handig in is. Ze krijgen dan een compliment of bedankje na afloop. Het geven van taken zoals veters strikken, zelf een jas aandoen, opruimen e.d. zijn hiervan een voorbeeld. Hiermee wordt de zelfstandigheid en de zelfredzaamheid van het kind gestimuleerd.

Bij Ons Ark stimuleren we de creativiteit van de BSO kinderen door het aanbieden van wisselende activiteiten en materialen. We laten de kinderen bv zoveel mogelijk zelf verzinnen op welke manier een spel gespeeld moet worden, of wat en hoe er geknutseld wordt. We hebben jaarlijks een aantal thema's (vooral tijdens vakanties) die we samen met de kinderen uitkiezen. A.d.h.v. van deze thema's worden activiteiten bedacht. De kinderen zijn hier vrij in om aan deel te nemen.

Spelmateriaal

We hebben voldoende spelmateriaal aanwezig dat de persoonlijke competentie van de kinderen stimuleert. Enkele vb: Uno, rummikub, triominos en rush hour. Door het spelen van deze spelletjes leren de kinderen (naast sociale vaardigheden) ook incasseren / verliezen. De kinderen krijgen de vrijheid om zelf de regels van het spel te bepalen (stimuleert de creativiteit), waarbij eerlijk spel wel een voorwaarde is.

C. Het bieden van gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competenties

Wat houdt het in?

Hieronder verstaan we sociale kennis en vaardigheden. Bv Zich in een ander kunnen verplaatsen, kunnen communiceren, samenwerken, anderen helpen, conflicten voorkomen en oplossen. Het ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid.

Waarom belangrijk?

Leren omgaan met andere leeftijdsgenoten is een belangrijke manier om sociale competenties te ontwikkelen. Het geeft aan kinderen kansen om zich te ontwikkelen tot personen die goed functioneren in de samenleving. Het is belangrijk dat de PM'er dit op de juiste manier begeleid. Als kinderen namelijk teveel negatieve ervaringen opdoen in de omgang met andere kinderen lopen ze een verhoogd risico op het ontwikkelen van agressiviteit en teruggetrokken gedrag. Het is voor de PM'er dus een mooie uitdaging om de omgang tussen kinderen in goede banen te leiden.

Hoe?

PM'er – kind interactie: Het geven van complimenten als het kind zich prettig gedraagt is een goede en stimulerende beloning (goed gedaan, knap gedaan, je bent geweldig!). Wanneer een

kind zich niet aan de regels houdt kan de PM'er hierop inspelen en het betreffende kind aanspreken. Meestal zal het kind de redelijkheid van de reactie van de PM'er inzien.

Binnen -/ buitenruimte

Om alles zo goed mogelijk te laten verlopen tussen de dagopvang en BSO zijn er regels gesteld en afspraken gemaakt. Dit ook vanwege het gegeven dat er broertjes en zusjes zijn. Deze zijn zoveel mogelijk met en door de kinderen gemaakt en zijn zichtbaar voor iedereen. Vb: Niet rennen op de groep, geen balspelen op de groep en niet schreeuwen op de groep. Deze regels en afspraken worden regelmatig opnieuw uitgelegd.

De PM'ers zien er op toe dat de kinderen zich aan de afspraken houden net zoals de kinderen er op toe zien dat de PM'ers dit doen!

Groep

Dagelijks worden de kinderen in omgang gestimuleerd om samen te spelen, te delen, op elkaar te wachten en samen op te ruimen. De kinderen ervaren hun aanwezigheid dan ook als een deel van een geheel waarin iedereen zo zijn taak en verantwoordelijkheid heeft. Wanneer kinderen onderling ruzie hebben grijpen wij niet direct in. Meestal komen ze er zelf uit. Als ze er niet direct uitkomen, dan neemt de PM'er een bemiddelende rol aan. Er wordt naar gestreefd om conflicten uit te praten. De PM'er waakt ervoor dat schelden, schreeuwen, vloeken, slaan e.d. niet wordt getolereerd. Gebeurt dit wel dan zoeken we samen met de kinderen naar een compromis waarbij we er naar streven hen uit te leggen wat wel en niet aanvaardbaar is en hoe we in die situatie rekening kunnen houden met elkaar.

Activiteiten

We stimuleren de kinderen elkaar te helpen. Vb: Na het tafelmoment wassen ze in tweetallen de bakers en andere vaat af. (Vb: in de schoolvakanties wordt er per dag teams samengesteld voor taken). Met name de oudere kinderen worden gestimuleerd om we samen een activiteit te organiseren (bijvoorbeeld het bedenken en uitzetten van een speurtocht).

Spelmateriaal

We hebben voldoende spelmaterialen aanwezig dat de sociale competentie van de kinderen stimuleert. Buitenspeelgoed zoals Bv: Stoepranden (voor stoeprandje butsen), een voetbal (+ goal), springtouw en oud hollands spelen. Deze zorgen ervoor dat kinderen met elkaar gaan spelen. Binnen zijn er verschillende spelletjes die de kinderen samen kunnen doen (Wie ben ik, apenspel e.d.)

Deze spellen leren de kinderen op hun beurt te wachten, omgaan met winnen en verliezen.

D. Het bieden van kansen om zich waarden en normen eigen te maken

Wat houdt het in?

De ruimte dat kinderen krijgen om zich waarden, normen en de cultuur van de samenleving waarvan zij deel uitmaken, eigen te maken.

Waarom belangrijk?

Onze kinderen maken deel uit van de samenleving. Het is van belang dat ze leren om op een passende manier met andere kinderen (ook uit andere culturen) en volwassenen om te gaan. De

BSO van Ons Ark wordt gezien als aanvulling op de eigen gezinssituatie. Hier kan het kind in aanraking komen met andere aspecten van de cultuur en de diversiteit die onze samenleving kenmerkt.

Volwassenen gedrag (en dus ook van de PM'er) speelt een belangrijke rol bij de morele ontwikkeling van kinderen. Door hun reacties ervaren kinderen de grenzen van goed en slecht, en van anders mogen zijn.

Het gedrag van de volwassenen geeft niet alleen richting en correctie aan het gedrag van kinderen, maar wordt door de kinderen ook gekopieerd in hun eigen gedrag naar andere kinderen en volwassenen. De PM'er heeft dus een belangrijke voorbeeldfunctie (Goed voorbeeld doet volgen). Wij respecteren alle kinderen om wie ze zijn en wat ze zijn en dit zal de basis vormen voor het leren respect hebben voor anderen. Belangrijk hierbij is het leren kennen en accepteren van waarden en normen van jezelf en anderen.

Hoe?

PM'er- kind interactie: We geven als PM'er zoveel mogelijk het goede voorbeeld. Dit betekent dat de PM'ers met respect met elkaar omgaan, en met de kinderen. Hierbij hanteren we normaal taalgebruik, en houden we ons aan de regels die gezamenlijk afgesproken zijn. Van de kinderen verwachten we ook dat ze zich aan de (huis-)regels houden, en dat ze aardig tegen elkaar en de PM'ers doen (dus niet schelden, schoppen, slaan e.d.).

Als we het kind met respect behandelen dan leert het respect voor anderen en zijn omgeving te hebben. Dit doen we door ons te verplaatsen in het gedrag van het kind en door duidelijk met het kind te praten over zijn/haar gedrag. Belangrijk hierbij is dat wij het kind als een individu en niet als een groep zien. Bv: Ieder kind bij binnenkomst bij de naam te noemen en persoonlijk groeten en waar nodig d.m.v. een knuffel welkom heten.

Wij tonen respect aan kinderen door Bv: Niet uit te lachen, en als wij bemerken dat wij iets fout hebben gezegd of een situatie verkeerd hebben ingeschat onze welgemeende excuses aan te bieden. We houden rekening met hun gevoelens en hun mening.

Het aanspreken op ongewenst gedrag doen we zoveel mogelijk individueel/apart (niet voor de groep), daar dit erg frustrerend voor een kind kan zijn. We houden rekening met de leeftijd en de aard van het kind.

Binnen -/ buitenruimte / spelmateriaal

We vinden naast respect voor anderen het ook belangrijk dat kinderen leren om goed om te gaan met materialen en de omgeving (wereld) om ons heen. Er wordt bv verwacht dat ze voorzichtig omgaan met speelgoed van de BSO of van andere kinderen, en dat ze met respect omgaan met knutselwerken van andere kinderen (dus niet stukmaken of belachelijk maken).

Speelgoed / materialen die stuk of incompleet zijn worden gerepareerd of zonodig vervangen. We leren onze kinderen ook om met zorg om te gaan met de natuur en het milieu.

Bv: Geen takken van bomen kapot maken, geen rommel achter laten in de natuur en zorgen voor een schone, opgeruimde leefomgeving.

Groep

We hebben verschillende regels op de BSO. Iedereen moet zich hieraan houden. Ook in het spel gelden bepaalde “regels”: als je samen ergens aan begint, maak je het ook samen af. Samen opruimen als je samen gespeeld hebt. Tijdens een spel met de kinderen overleggen we “hoe het hoort”.

4. BSO “ Ark”

4.1 De BSO groep

BSO “Ark” heeft verschillende eigen ruimtes op de bovenverdieping. Naast de algemene verblijfsruimte hebben ze een aparte “Expression Room”(Zegge atelier) en een aparte rust (Zegge lees/relax) ruimte.

We hebben 20 kindplaatsen voor de leeftijd van 4-12 jaar.

De schoolkinderen worden in hun eigen groep opgevangen.

De activiteiten voor de BSO worden aangeboden voor hun eigen leeftijd.

De kinderen worden gestimuleerd om deel te nemen aan allerlei activiteiten, maar mogen altijd zelf bepalen of ze zin hebben om ergens aan mee te doen. Alles mag en niets moet. Het is tenslotte hun vrije tijd.

4.2 Algemene dagindeling

Voorschoolse opvang

Bij voldoende vraag bieden wij ook voorschoolse opvang aan van 7.30u t/m 8.30u.

Wanneer de kinderen na schooltijd op de BSO komen, hebben ze er al een dag opzitten. We beschouwen de tijd op de BSO dan ook als vrije tijd voor het kind. Dit betekent dat een kind in goed overleg zelf mag kiezen wat hij of zij gaat doen; binnen- of buiten spelen, samen of alleen.

Globaal ziet de dagindeling tijdens de schoolweken als volgt uit:

1. Uit school

Tijdens schoolweken worden de kinderen met ons eigen vervoer van de BSO opgehaald. We halen op twee scholen kinderen op. De kinderen van groep 1 en 2 worden bij hun juf/meester opgehaald. Alle andere kinderen wachten op een vooraf afgesproken plek.

2. Eten en drinken

De kinderen hoeven geen eten en drinken mee te nemen naar de BSO. Het eten en drinken, evenals de broodmaaltijd/warme maaltijd op woensdag en in de vakantieweken zijn inbegrepen. Mocht een kind een speciaal dieet hebben dan vragen wij aan de ouders om dit tijdig door te geven zodat we daar rekening mee kunnen houden. Na binnenkomst nuttigen alle kinderen iets te eten en te drinken. Tijdens dit rust moment wordt er met elkaar gepraat over gebeurtenissen van die dag of afgelopen dagen of bijv. besproken welke activiteit er gedaan gaat worden.

3. Huiswerkbegeleiding

Als ouders vragen of hun kind huiswerk mag maken op de BSO, dan krijgt het kind hier de gelegenheid toe. We proberen ze zoveel mogelijk te begeleiden. Ze mogen digitale huiswerk op de beschikbare computer doen. Het kind zal zoveel mogelijk gestimuleerd worden om huiswerk te maken, maar we dwingen ze niet.

4. Vrij spel

Dit kunnen activiteiten zijn onder begeleiding van de PM'ers, maar ook individuele activiteiten. De

tijd op de BSO wordt echt als vrije tijd beschouwt. De kinderen kiezen zelf wat ze gaan doen. Er is geen vast programma van activiteiten maar er worden wel opties aangeboden. Buiten spelen wordt gestimuleerd, zeker bij mooi weer. Bijzondere activiteiten voor de oudere kinderen kunnen ook uit meerdere dagen bestaan. In overleg met de ouders mogen de kinderen ook gebruik maken van media spelletjes. Er wordt dan een tijdspad afgesproken.

Tijdens de schoolvakanties kunnen de kinderen de hele dag naar de BSO komen. Meestal wordt er gewerkt rondom een thema (bv: voorjaarsvakantie/je bent geliefd, zomer, enz.) en worden de activiteiten hierop aangepast. Omdat een hele dag voor de kinderen zelf moeilijk in te vullen is, wordt er meer structuur in de dag aangebracht door de PM'ers.

Er worden ook uitstapjes gemaakt. Deze worden samen met de kinderen besproken.

5. Opgehaald door de ouders

De kinderen worden op wisselende tijden opgehaald door hun ouders. Ouders worden ontvangen en bijzonderheden worden doorgegeven. Bijzonderheden worden indien nodig vooraf aan ouders via Whatsapp doorgegeven.

4.3 Feestvieren

Als kinderen jarig zijn, mag dit altijd op de BSO gevierd worden. De kinderen mogen dan trakteren. Zo mogen kaarsjes uitblazen, ze mogen een feestmuts op en er wordt voor ze gezongen. We hebben geen richtlijnen voor de traktatie maar een gezonde traktatie heeft wel onze voorkeur. Verder besteden we aandacht aan de reguliere feestdagen en bijzondere gebeurtenissen in ons land.

4.4 Corrigeren en belonen

De "Ark" groep van de BSO streeft naar een zo positief mogelijke aanpak van kinderen. Positief gedrag wordt benoemt, benadrukt en beloond. We vinden het belangrijk om kinderen een goed gevoel te geven over zichzelf. We benaderen kinderen graag op een positieve/liefdevolle manier, omdat zo ook duidelijk is dat dit gewenst het gedrag is. Goed gedrag wordt dan beloond met bv: een moment op de tablet of wat lekkers, een gezamenlijke activiteit binnen of buiten. Negatief gedrag benaderen we op kind hoogte en benoemen het gedrag dat we het ongewenstniet goed vinden. We benoemen hierbij het gewenst gedrag en zoeken samen naar een oplossing.

4.5 Openingstijden

BSO "Ark" is geopend van maandag t/m vrijdag van 7.30u tot 8.30u en van 14.30u tot 18.30u.

Op woensdag zijn we geopend van 12.30-18.30 en op vrijdag van 12.00-18.30.

Tijdens vakantieperiodes kunnen de kinderen gebracht worden tussen 7.30u en 18.30u.

Dit kan ook een ochtend of middag zijn (dit wel altijd graag in overleg, aangezien er in die periodes ook vaak uitstapjes gepland worden.)

Daarnaast bieden we ook flexibele opvang aan (mits mogelijk). Voor deze ouders geldt dat de afgesproken tijden/opvangkosten individueel bekeken en berekend worden.

De BSO van de "Ark" groep is gesloten op de nationale feestdagen:

- Nieuwjaarsdag: 1 januari.
- Pasen: 2e paasdag.
- Koningsdag: 27 april.
- Bevrijdingsdag: 5 mei in lustrum jaren (2025)

-
- Hemelvaartsdag: donderdag.
 - Pinksteren: 2e pinksterdag
 - Kerstmis: 24 december vanaf 17.00, 25 en 26 december.
 - Oudjaarsavond: 31 december vanaf 17.00
 - Tijdens de zomervakantie zijn wij open

4.6 Extra service

Ruildagen:

Wanneer de groepsruimte het toelaat is het ruilen van opvangdagen mogelijk.

Extra dagdelen:

Als de groepsgrootte het toelaat kunnen kinderen ook extra dagdelen komen. Aan deze vorm van opvang zijn uiteraard kosten verbonden. (Zie incidenteel tarief)

4.7 Wen periode

Bij de BSO hanteren we een wen periode voor de kinderen die het nodig hebben. In deze periode kunnen kinderen vooraf een kijkje komen nemen bij de BSO. Na afloop is er de gelegenheid voor de ouders om de PM'er een beetje te leren kennen en de gang van zaken van de BSO te ervaren. Wanneer de opvang daadwerkelijk start wordt indien nodig het kind wat extra begeleid om zo ook zich sneller veilig te voelen. Bijvoorbeeld: samen naar het toilet gaan of samen de jassen ophangen bij binnenkomst. Tijdens de eetmomenten neemt de PM'er de tijd om erbij te gaan zitten. De ruimte wordt samen verkent om te weten waar alle materialen/speelgoed staan. Ook wordt er gezamenlijk de huisregels doorgenomen, die door de kinderen samen zijn opgesteld.

Na afloop wordt er ook tijd voor de ouders genomen om de dag door te spreken.

4.8 Gezondheid en ziektes

Wij zijn van mening dat als kinderen ziek zijn ze het beste thuis kunnen blijven. Hier krijgen ze de zorg en aandacht die ze op dat moment nodig hebben en die wij op de BSO niet kunnen bieden. Als kinderen koortsvrij zijn mogen ze naar de BSO komen. Bij een besmettelijke ziekte zoals bv waterpokken, vinden wij het fijn als de ouders ons hiervan op de hoogte brengen. Dit in verband met besmetting van de andere kinderen. Op de BSO hanteren we de richtlijnen van de GGD. Als een kind op de BSO ziek wordt overleggen de PM'ers met de ouders of hun kind opgehaald wordt. Dit beoordelen ze aan de hand van hoe een kind zich voelt en gedraagt.

Corona: Hier vragen we ouders het meest actuele protocol en beslisboom te volgen.

Bij wijzigingen worden een actuele versie per mail toegestuurd.

5. Ouders

5.1 Samenwerking ouders – PM'ers

Wij gaan ervan uit dat de ouders primair verantwoordelijk zijn voor de opvoeding en zorg van hun kind(eren). Op het moment dat een kind in de BSO aanwezig is, nemen wij die verantwoordelijkheid tijdelijk van de ouders over. We vinden een goede communicatie tussen PM'er en ouders van essentieel belang voor de optimale opvoeding van hun kind(-eren).

Onder een goede communicatie verstaan wij een communicatie die wordt gekenmerkt door de volgende aspecten:

-
- Gelijkwaardigheid tussen PM'er en ouders
 - Wederzijds vertrouwen
 - Openheid en eerlijkheid
 - Regelmatig overleg over de zorg en opvoeding van een kind

Daarom vinden wij het ook belangrijk dat er sprake is van een goede samenwerking tussen de ouders en PM'ers. Een nauwe betrokkenheid van de ouders bij de BSO is wenselijk, bijvoorbeeld bij het organiseren van activiteiten en aandragen van ideeën ten aanzien van het beleid. Vanwege de kleinschaligheid van de Dagopvang en de BSO is er een grote betrokkenheid van en samenwerking met de ouders. De BSO heeft een lid in de oudercommissie.

5.2 Oudercommissie

Ouders worden binnen de BSO van Ons Ark vertegenwoordigd in een oudercommissie. Het doel van de oudercommissie: De belangen van de ouders behartigen binnen het kader van de doelstellingen van BSO. De oudercommissie heeft de bevoegdheid gevraagd en ongevraagd te adviseren m.b.t onderwerpen als kwaliteit van de opvang, openingstijden en prijs van de opvang.

5.3 Oudercontacten

Op de BSO hechten we veel belang aan oudercontacten. Dit doen we door de tijd te nemen om met de ouders even bij te praten tijdens de haalmomenten, jaarlijks 10-minuten gesprekken te organiseren en het organiseren van een ouderavond/middag. Door deze momenten van communicatie leren we de kinderen (en de ouders) goed kennen en kunnen we beter inschatten wat de behoefte van de kinderen zijn en hierop inspelen.

5.4 Mentor

Ieder kind is toegewezen aan een mentor. Deze werkt doorgaans op de dagen dat uw kind aanwezig is. De mentor volgt de ontwikkeling van het kind en is het eerste aanspreekpunt van de ouder(s) en op de BSO voor het kind. De mentor zal 1 x per jaar een gesprek aanbieden aan de ouder(s) en indien gewenst (op aanvraag) vaker, waarbij de ontwikkeling besproken wordt met daarbij de nadruk op het welbevinden van het kind. Bij de intake krijgt de ouder te horen wie de mentor van hun kind is.

6. Personeel

6.1 Team

Het team van BSO bestaat uit PM'ers met een afgeronde kindgerichte MBO-opleiding en minimaal taal 3F niveau. Ze zijn in het bezit van een kinder-EHBO en BHV en een VOG.

Vanaf 1 juli 2024 mogen we ook andersgekwalficeerde beroepskrachten inzetten binnen de formatie om bij te dragen aan de ontwikkeling van kinderen. Dit betekent dat bijvoorbeeld professionele musici, sporters en andere experts met een specifiek talent of expertise aan de slag kunnen in kinderopvang. (Bijv. Muzikale workshops o.l.v. een professionele muzikant, sportclinics gegeven door een ervaren atleet, of creatieve sessies met een getalenteerde kunstenaar). De andersgekwalficeerden vallen binnen de '50%-regeling'. Binnen het maximum van 50% beroepskrachten-in-opleiding mag maximaal 33 procent bestaan uit stagiairs en/of andersgekwalficeerden. Bij Ons Ark maken we hier nog geen gebruik van.

Onze stagiaires werken ook op de BSO. Deze hebben dan een ondersteunende functie in de groep en helpen de PM'ers bij hun werkzaamheden en activiteiten. Alle stagiaires zijn in bezit van een VOG. Incidenteel maken wij gebruik van vrijwilligers bijvoorbeeld tijdens uitstapjes. Denkende aan het vervoer of extra ogen tijdens een activiteit. Op de BSO hechten we veel

waarde aan een goed sociaal, psychologisch en emotioneel inzicht en vinden het belangrijk dat een PM'er inzicht heeft in groepsprocessen. Kennis op het gebied van veiligheid, verzorging, gezondheid, hygiëne en EHBO is een vereiste, evenals kennis van de diverse ontwikkelingsaspecten.(o.a. Lichamelijke, sociale, emotionele ontwikkeling) van 4-12 jarigen.

Het belangrijkste aspect van de werkzaamheden van de PM'er is, het werken met kinderen in groepsverband. Zij hanteren hierbij de groepsregels, het dagritme en de normen en waarden zoals die gelden binnen BSO. Dit doen ze zodanig dat ieder kind zich binnen die structuur en veiligheid zo optimaal mogelijk kan ontwikkelen. De PM'er moet daardoor goed kunnen communiceren: met elkaar, met de kinderen en met de ouders. Ze moeten met z'n allen een vertrouwensband kunnen opbouwen.

6.2 Stagiaires

Wij maken regelmatig gebruik van stagiaires op de BSO. Stagiaires zijn de collega's van de toekomst. We vinden het belangrijk dat we hen ook een plek kunnen bieden waar ze zich zo goed mogelijk kunnen ontwikkelen tot een PM'er. We bieden een luisterend oor en begeleiden de stagiaire in haar ontwikkelingsproces.

We maken op dit moment gebruik van MBO stagiaires met de opleiding:

Helpende Welzijn niveau-2

Pedagogisch Medewerker niveau-3

Gespecialiseerd Pedagogisch Medewerker niveau-4.

Een stagiaire wordt altijd boventallig ingezet en kan in een bijzondere situatie formatief in gezet worden, namelijk:

- Bij ziekte van een pedagogisch medewerker en er geen vervanging mogelijk is.

Hiervoor gelden wel de volgende voorwaarden:

- De stagiaire mag nooit alleen op een groep staan behalve tijdens een pauze;
- De stagiaire mag niet ingezet worden tijdens het eerste jaar van de opleiding;
- Er moet een leer-arbeidsovereenkomst afgesloten worden tussen stagiaire en de BSO.

Verder hebben de stagiaires een ondersteunende functie in de groep en helpen de PM'ers bij hun werkzaamheden en activiteiten.

Taken van een stagiaire zijn:

- Kinderen begeleiden, zowel in groepsverband als in individueel opzicht.
- Scheppen van een situatie binnen de groep waarin kinderen zich veilig voelen en dit stimuleren d.m.v. uitvoering van het Pedagogisch Beleidsplan.
- Begeleiden van kinderen bij de dagelijkse voorkomende bezigheden.
- Organiseren van activiteiten gericht op ontwikkeling.
- Zorg dragen voor de dagelijkse verzorging van kinderen.
- Uitwisselen van informatie over kinderen en werkzaamheden.
- Observeren van kinderen bij de ontwikkeling.
- Zorg dragen voor een goed (periodiek) contact met ouders. Denk hierbij aan de overdracht als kinderen naar huis gaan.
- Afstemmen met collega's over de dagindeling/ planning van activiteiten.

-
- Beschikbaar houden van ruimten en materiaal.
 - Licht huishoudelijke werkzaamheden verrichten in de groep en mede zorg dragen voor het beheer, de hygiëne en goede staat van de inventaris.

De stagebegeleiding wordt gedaan volgens richtlijnen van het BPV plan. De begeleiding wordt uitgevoerd door de praktijkbegeleider.

Al onze stagiaires zijn in het bezit van een bewijs van een VOG.

6.3 Vrijwilligers

Wij maken momenteel geen gebruik van vrijwilligers.

6.4 Vervangers

Wij proberen zoveel mogelijk met vast personeel aanwezig te zijn, maar het kan gebeuren dat wij tijdens ziekte of vakantieperiodes gebruik maken van vervangers. Hierin streven we om zoveel mogelijk dezelfde personen/gezichten in te zetten.

6.5 Pedagogisch Coach/ Beleidsmedewerker

Per januari 2019 is het volgens de wet IKK verplicht om een Pedagogisch Coach/beleidsmedewerker in dienst te hebben. Die wordt als volgt ingezet : 50 uur per locatie voor de beleidsmedewerker en 10 uur per fte aan coaching die verplicht is. De coach zal de PM'ers coachen in de uitvoering van hun werkzaamheden. Het gaat dat om een specifieke hulpvraag van de PM'er. Voor de Dagopvang en de BSO is er een opgeleid Pedagogisch Coach in dienst (Netty Smits). Er wordt ook gebruik gemaakt van een externe coach.

6.6 Kind/leidster ratio

In het convenant zijn regels afgesproken die een basis voor de kwaliteit van de kinderopvang in Nederland waarborgen. Een van de gemaakte afspraken betreft het maximaal toegestane aantal kinderen per leidster; de zogenoemde kind/leidster ratio: 1 leidster per 11 aanwezige kinderen van 4-13 jaar. Bij openstelling van 10 uur per dag mag men hier bijvoorbeeld 3 uur van afwijken, denkende aan breng- en haalmomenten en pauzemomenten (tijdens vakanties).

Tijdens schoolweken kan dit voorkomen op maandag, dinsdag en donderdag van 18.00-18.30 (dit omdat dan de meeste kinderen al opgehaald zijn. Mochten er tijdens dat tijdstip nog meer dan 11 kinderen aanwezig zijn, dan blijft de pedagogisch medewerker langer.)

Tijdens schoolvakanties kan dit voor komen tussen 8.00-9.00, pauzemomenten 13.00-14.00 en haalmomenten tussen 18.00-18.30. (Alleen bij kind aantallen boven de 11.)

De BSO van Ons Ark hanteert dit beleid.

6.7 Het 4-ogenprincipe

Vanaf juli 2013 is in de kinderopvang het 4-ogenprincipe ingevoerd Dit geldt alleen voor de Dagopvang. Het 4-ogen principe is niet verplicht voor de BSO. Gedurende de dag is de sociale controle op de medewerkers en kinderen groot. Het grootste gedeelte van de dag zijn er twee volwassenen in de groep aanwezig. Er zijn altijd (tijdens schoolweken) meerdere PM'ers in het gebouw aanwezig. Aan het begin en einde van de dag, tijdens de breng- en haalmomenten zijn er naast de leidsters ook ouders aanwezig.

Achterwacht

Mocht er zich bij BSO toch een calamiteit voordoen, hebben we een achterwacht geregeld die binnen 10 minuten de BSO kan bereiken.

Dit zijn de vrijwilligers:

Medewerkers van Pitstop, Rob van de Goor en Ivan Sulaiman

7. Signaleren en doorverwijzen

Op grond van hun opleiding en ervaring heeft de pedagogisch medewerker een signalerende en doorverwijzende functie. Om deze signalerende en doorverwijzende functie goed te kunnen vervullen achten wij het van groot belang de communicatie tussen PM'ers en ouders zo optimaal mogelijk te laten zijn. Alleen op deze manier kan de opvoeding op de BSO zo optimaal mogelijk aansluiten op die van de ouders. Wij gaan ervan uit dat er alleen binnen een sfeer van openheid, eerlijkheid en gelijkwaardigheid goed gepraat kan worden over de ontwikkeling van de kinderen.

7.1 Vroeg signalering

Als een kind zich in vergelijking tot zijn leeftijdgenoten anders gedraagt, dan valt zijn/haar gedrag op. Opvallend gedrag is niet per definitie probleem gedrag. Wel is duidelijk dat het kind zich niet prettig voelt, of achterblijft in zijn ontwikkeling of invloed heeft op het welbevinden van de andere kinderen in de groep.

Omdat de PM'er de kinderen regelmatig ziet, kan ze afwijkend en opvallend gedrag signaleren. Wij hebben een (vroeg) signaleringsfunctie. Door vroeg signalering kunnen problemen van vroegtijdig aangepakt en opgelost worden. Vroeg signalering houdt bij ons concreet in dat wij afwijkend gedrag signaleren. Wanneer we zorgen hebben om een kind, bespreken wij dit in eerste instantie in het team. Indien nodig dan wordt dit zo snel mogelijk met de ouders besproken. In overleg wordt besloten of er professionele hulp ingeschakeld wordt.

Organisaties waar Pedagogisch Medewerkers en ouders terecht kunnen zijn:

- Huisarts
- GGD
- CJG
- Veilig Thuis

Vroeg signalering gaat hierbij voornamelijk over gedrag en cognitieve ontwikkelingsaspecten zoals:

- Taal of spraakachterstand
- Gedrag dat op negatieve wijze de groep beïnvloed
- Gedrag dat lastig is voor pedagogisch medewerkster of andere kinderen
- Een kind dat nauwelijks contact maakt met de pedagogisch medewerkster of andere kinderen
- Een kind dat niet goed lijkt te horen enz.

Als het moeilijk is om het probleem met ouders te bespreken, dan vragen wij advies aan een externe deskundige (zonder hierbij een naam van het kind te noemen). Het gaat hier om een anoniem informeren.

8. Beroepscode

Bij de BSO van de “Ark” groep hanteren we de beroepscode zoals deze opgesteld is door de Abvakabo/FNV. De code legt de waarden, normen en gedragsregels vast die van belang zijn voor een goede attitude in de kinderopvang. Er staan o.a. artikelen in zoals: de PM'er houdt vertrouwelijke informatie geheim die zij tijdens de uitoefening van haar beroep krijgt.

De totale code is te downloaden via de site:

<https://www.fnv.nl/getmedia/887b63ae-0491-45e1-915c-68f4b3a71fe7/Beroepscode-kinderopvang-v04-06-20.pdf>

9. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Huiselijk geweld en kindermishandeling komt overal in de samenleving voor en is een ernstig probleem. Kinderen die mishandeld worden, hebben recht op hulp en liefst zo vroeg mogelijk. De schade kan dan beperkt blijven. De naschoolse opvang wordt bij uitstek gezien als een plaats waar (een vermoeden van) kindermishandeling gesignaleerd kan worden.

Sinds 2013 is het Besluit vaststelling minimumeisen verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking getreden. Dit besluit verplicht organisaties om een meldcode vast te stellen en kennis en gebruik ervan te bevorderen. In het kader van kwaliteitszorg wordt de plicht opgelegd om een meldcode te hanteren voor huiselijk geweld en kindermishandeling, daaronder ook begrepen seksueel geweld, vrouwelijke genitale verminking (ook wel genoemd meisjesbesnijdenis) en eer gerelateerd geweld. De verplichting geldt voor organisaties en zelfstandige beroepskrachten in de gezondheidszorg, onderwijs, kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning en jeugdzorg. Het kunnen signaleren van kindermishandeling is een belangrijke competentie waarover iedere beroepskracht die met kinderen werkt dient te beschikken. Daarnaast is een wettelijke meldplicht ingevoerd voor een vermoeden van een geweld- of zedendelict jegens een kind door een collega. Dit betekent dat een houder van een kinderopvangorganisatie wettelijk verplicht is om contact op te nemen met een vertrouwensinspecteur als over aanwijzingen beschikt wordt dat een collega een geweld of zedendelict begaat of heeft begaan en een kind hiervan het slachtoffer is.

10. Klachtenprocedure

Reglement interne klachtenprocedure BSO.

Doel van dit reglement is het zorg dragen voor een klantgerichte afhandeling van klachten. Hoe goed wij ook ons best doen, het kan altijd gebeuren dat u het ergens niet mee eens bent.

Ontevreden

Uw kind is bij de BSO in goede handen. Echter, een enkele keer kan er iets misgaan in de opvang van uw kind of in de organisatie van de kinderopvang. Wij vragen u, als u ontevreden bent over een bepaalde gang van zaken binnen onze BSO, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen. Ons advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn, te lang uitstellen maakt het alleen maar moeilijker. Het eenvoudigst is het als u de klacht met Netty bespreekt. Misschien kan het gesprek de klacht meteen oplossen, bijvoorbeeld na het maken van afspraken, of is er wat meer onderzoek nodig naar aanleiding van uw klacht. Als uw klacht nog niet wordt opgelost dan krijgt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht en de omschrijving hiervan.

U krijgt z.s.m. na het indienen van uw klacht schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen.

Als uw klacht wel wordt opgelost in het gesprek wordt dit en ook de eventueel gemaakte afspraken in een verslag vastgelegd en ontvangt u hiervan een kopie.

U kunt uw klacht ook schriftelijk (of per mail) indienen. In dat geval krijgt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. U krijgt 20 werkdagen na het indienen van uw klacht een schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen. Een klachtenformulier is verkrijgbaar bij Patricia.

Externe klachtenprocedure

Heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wilt u direct de klacht extern indienen, dan kunt u zich wenden tot de externe klachtencommissie:

Geschillencommissie Kinderopvang
Postbus 90600
2509 LP, Den Haag
070-3105310

Ook kunt u dit via de website doen:

www.degeschillencommissie.nl

Dit Pedagogisch Beleidsplan van Ons Ark wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast.