



Algemeen pedagogisch beleidsplan

Buitenschoolse opvang Spetter
Jongleren

2024



Inhoud

1	INLEIDING.....	3
1.1	Doelstelling van LPS Kinderopvang.....	3
1.2	Visie LPS Kinderopvang	3
1.3	Pedagogische visie	4
1.4	Locaties	4
1.5	Vormen van opvang	4
1.6	Flexibele opvang	4
2	PEDAGOGISCH BELEID	5
2.1	Pedagogische visie BSO.....	5
2.1.1	Emotionele veiligheid.....	5
2.1.2	Mentorschap	6
2.1.3	Persoonlijke ontwikkeling.....	6
2.1.4	Sociale competenties van het kind	7
2.1.5	Waarden en normen	7
3	PEDAGOGISCH KLIMAAT	8
3.1	Pedagogische houding naar de kinderen toe	8
3.1.1	Interactievaardigheden	9
4	PEDAGOGISCHE PRAKTIJK	11
4.1	Het begeleiden van de ontwikkeling van kinderen	11
4.1.1	Persoonlijke competenties	11
4.1.2	Sociale competenties.....	12
4.1.3	Onderlinge relaties.....	12
4.2	Kinderparticipatie	12
4.3	Volgen van de ontwikkeling van kinderen	13
4.3.1	Signaleren bijzonderheden in ontwikkeling van kinderen.....	13
5	PERSONEEL EN DE GROEPEN	14
5.1	Groepsopbouw, groepsgrootte.....	14
5.1.2	Basisgroepen	14
5.1.3	Regelingen Beroepskracht-kindratio.....	17
5.1.4	Oudere kinderen	18
5.2	De pedagogisch medewerkers.....	18
5.2.1	Professionalisering medewerkers.....	18
5.2.2	Coaching medewerkers	19
5.2.3	Stagiaires en beroepskrachten in opleiding.....	19
5.2.4	Zij instromers	19
5.2.5	Vrijwilligers	20
6.1	Veiligheid en gezondheid	20
6.1.1	Gezonde Kinderopvang	20



6.2 Het vierogenprincipe	20
6.3 Achterwachting.....	20
6.4 Meldcode kindermishandeling.....	20
6.5 Kinder EHBO	21
6.6 Vervoer van kinderen	21
7 ACCOMMODATIE	22
7.1 Binnenruimte	22
7.2 Buitenruimte	22
8 OUDERRECHT	23
8.1 Informatie-uitwisseling.....	23
8.3 Klachtenregeling	24



1 INLEIDING

1.1 Doelstelling van LPS Kinderopvang

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

Het bieden van kwalitatief goede Kinderopvang vergt een professionele instelling.

LPS Kinderopvang 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 Visie LPS Kinderopvang

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 ontplooiën 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. Hiermee ontwikkelen ze zelfvertrouwen en een positief zelfbeeld.

De maatschappelijk/pedagogische positie van kinderopvang

De maatschappelijk/pedagogische opdracht van de kinderopvang vormt samen met die van het gezin, het onderwijs en andere participanten een sluitend systeem van maatschappelijke zorg voor de opvoeding van kinderen. Gezin, onderwijs en kinderopvang moeten allen vanuit hun eigen pedagogische en maatschappelijke opdracht voldoen aan de vier basisbehoeften van kinderen:

- Het bieden van fysieke en emotionele veiligheid.
- Het bieden van mogelijkheden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties.
- Het bieden van mogelijkheden tot het ontwikkelen van sociale competenties.
- Het voorleven van waarden en normen en begeleiding geven bij het zich eigen maken van waarden en normen.

Kinderopvang heeft een taak en functie in het faciliteren en ondersteunen van gezinnen in hun opvoedende taak en het doorbreken van het opvoedingsisollement waarin ouders kunnen verkeren. Kinderopvang is bij uitstek de plaats waar kinderen leren wie zij zijn (in de context van de groep, leefgemeenschap, samenleving) en zich in vrijheid en in hun eigen tempo kunnen ontwikkelen, waarbij het plezier bovenaan staat. Dit veronderstelt dat de kinderopvang - evenals het gezin en het onderwijs - een plaats is waar kinderen veilige en vertrouwde relaties kunnen aangaan. Onder begeleiding van de pedagogisch medewerkers, leren kinderen spelenderwijs communicatieve en sociale vaardigheden en krijgen kinderen inzicht in de materiële wereld en in de gedeelde geestelijke wereld van gevoelens en gedachten, maatschappelijke en intermenselijke normen en waarden.



1.3 Pedagogische visie

Iedere opvanglocatie heeft de pedagogische visie toegeschreven naar haar eigen lokale situatie. Daar waar de opvang plaatsvindt binnen een Brede School of IKC is er sprake van een gezamenlijke pedagogische visie.

Missie

Jongleren is de expert in “spelend leren” in de gemeente Woensdrecht.

Wij willen toegevoegde waarde hebben voor kinderen van 0-12 jaar in hun ontwikkeling naar gelukkige, talentvolle en verantwoordelijke mensen.

Visie

Wij bieden kinderen de ruimte om hun eigenheid en talenten te ontwikkelen in een vertrouwde en uitdagende omgeving. Wij willen dat ouders zich vertrouwd voelen binnen onze kindcentra door hen persoonlijke aandacht en deskundigheid te bieden. Onze medewerkers zijn betrokken, professioneel en werken met passie. Zij blijven zichzelf voortdurend ontwikkelen om aan te kunnen sluiten bij kinderen, ouders en de samenleving. Wij zetten ons actief in om samen te werken met lokale partners (onderwijs, zorg, verenigingen, gemeente) om gezamenlijk te zorgen voor een volledig afgestemd aanbod voor kinderen en ouders.

1.4 Locaties

LPS Kinderopvang heeft 8 locaties dagopvang, 15 locaties BSO en 21 peuteropvang-locaties. De meeste locaties zijn in of nabijgelegen in LPS-basischolen, in de gemeente Bergen op Zoom, gemeente Steenbergen, de gemeente Woensdrecht en 1 locatie in de gemeente Tholen (Oud Vossemeer).

1.5 Vormen van opvang

De buitenschoolse opvang is gedurende 52 weken per jaar geopend.

In schoolweken wordt voorschoolse en naschoolse opvang aangeboden en in de vakantie hele of halve dagen. Tijdens studie- of vrije dagen is de BSO open voor de kinderen van de samenwerkende scholen.

1.6 Flexibele opvang

De maatschappij en de werkgevers geven steeds vaker aan dat de werktijden en dagen flexibeler ingedeeld moeten worden. LPS Kinderopvang is zich ervan 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 Kinderopvang ook flexibele opvang aan. Bij flexibele opvang kan een ouder zijn/haar kind brengen en halen zonder een regulier pakket (vaste dagdelen) af te nemen. Flexibele opvang kan per dagdeel afgenomen worden en automatisch akkoord indien ouders dit minimaal vier weken voor de opvang dag via KidsKonnnect hebben aangevraagd. De afdeling planning houdt mede zicht op het beroepskracht-kind ratio. Door de afdeling worden er dagelijks een aantal plaatsen gereserveerd voor kinderen met een flexibel contract.



2 PEDAGOGISCH BELEID

LPS Kinderopvang hanteert bij de begeleiding van de kinderen in de buitenschoolse opvang de uitgangspunten zoals deze in het “Pedagogisch kader kindercentra 4-13 jaar” (Bron: Pedagogisch kader kindercentra 4-13 jaar. L. Schreuder, M.Boogard, R.Fukkink en J.Hoex, 2011) zijn beschreven. Het pedagogisch kader is een raamwerk, LPS Kinderopvang gebruikt de uitgangspunten en maken deze passend binnen de dagelijkse praktijk van onze BSO’S.

2.1 Pedagogische visie BSO

Onze pedagogische visie is afgeleid van de vier opvoedingsdoelen van prof. Dr. J.A.M. Rixsen-Walraven en wordt verder geconcretiseerd in dit pedagogisch beleidsplan.

De vier opvoedingsdoelen (competenties) zijn:

1. Het bieden van emotionele veiligheid
2. Ontwikkelen van persoonlijke competenties
3. Ontwikkelen van sociale competenties
4. Eigen maken van normen en waarden

2.1.1 Emotionele veiligheid

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

De pedagogisch medewerkers luisteren en kijken goed naar de kinderen. Zij zien wat een kind leuk vindt, kunnen een lastige of bedreigende situatie met een grapje oplossen, een onzeker of twijfelend kind steun geven zodat het iets nieuws uit durft te proberen en aanvoelen wat de stemming in de groep is. Zij hebben oog voor gebeurtenissen die onveilig voor een kind zijn, zoals pesten en buitensluiten, of de spanning van een negatieve groepssfeer.

De pedagogisch medewerkers zorgen voor een vrolijke en positieve sfeer, voorspelbaarheid in het dagritme en duidelijkheid over regels en afspraken. Ook zorgen zij ervoor dat kinderen bij wie de ontwikkeling niet vanzelf gaat, zich thuis kunnen voelen.

De pedagogisch medewerkers stimuleren de samenwerking met ouders en school. Zij zorgen voor een goede band tussen de pedagogische aanpak thuis, op school en op de BSO en geven kinderen duidelijkheid. Als ouders en school vertrouwen hebben in de buitenschoolse opvang, voelen kinderen zich er veilig.

Wenbeleid

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 Kinderopvang een intakeprocedure. Hierin staan alle stappen beschreven die doorlopen moeten worden (zoals overdracht formulieren, contact ouders e.d.). Deze werkwijze is opgenomen in het formulier “Werkwijze intakegesprek”.

Alle nieuwe kinderen worden in de werkbespreking BSO besproken.

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.

Nieuwe kinderen mogen één keer komen wennen op de BSO.

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

Begeleiding eerste paar maanden

De eerste maanden wordt het nieuwe kind extra in de gaten gehouden en besproken in de werkbepreking. Na de wenperiode krijgen de ouders de mogelijkheid een gesprek aan te gaan. Alle bijzonderheden worden besproken in de werkbepreking.

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 wordt met groepen gewerkt, 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 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.

2.1.2 Mentorschap

Binnen LPS Kinderopvang wordt aan elk kind een mentor toegewezen. Binnen het team wordt afgesproken wie de mentor van het nieuwe kind wordt. 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. De taken van de mentor zijn:

- Eerste aanspreekpunt voor ouders en kind
- Houdt een intakegesprek met ouders en kind
- Houdt ouders op de hoogte van gewenning kind
- Nodigt de ouders uit voor een evaluatiegesprek na de gewenning
- Volgt het welbevinden en de ontwikkeling van het kind
- Heeft met ouders eindgesprek bij beëindiging opvang

Tijdens het intakegesprek wordt aan ouders verteld wie de mentor van hun kind is en in welke basisgroep het kind opgevangen wordt. In het online ouderportaal KidsKonnnect van hun kind staat dit ook vermeld. Kinderen worden op de hoogte gesteld wie hun mentor is tijdens de wenaafpraak en dit wordt ook visueel gemaakt op de groep. We werken hierbij met de afbeeldingen van dieren. Iedere mentor heeft haar eigen dierenafbeelding waardoor het voor kinderen die nog niet kunnen lezen ook zichtbaar is wie zijn of haar mentor is. De dierenafbeelding staat op de foto's van de kinderen en de pm'ers.

2.1.3 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.

De pedagogisch medewerkers kijken goed wat kinderen nodig hebben voor hun ontwikkeling en bieden activiteiten aan. Kinderen worden gestimuleerd en ze geven kinderen complimenten.

Bij de Inrichting van de binnen-en buitenruimte is er ruimte om verschillende activiteiten uit te voeren zonder dat kinderen elkaar erg storen. Er is een diversiteit aan speelateriaal.

Er is ruimte voor een breed scala aan activiteiten. Door het aanbieden van een breed aanbod van activiteiten op cultureel, creatief en sportief gebied kunnen kinderen zich verder ontwikkelen op het gebied waar hun interesses liggen.



2.1.4 Sociale competenties van het kind

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

De pedagogisch medewerkers leren kinderen te functioneren in een groep en leren ze om met elkaar om te gaan en samen te spelen. De pedagogisch medewerkers grijpen alleen in 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 de 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.

2.1.5 Waarden en normen

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

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 Kinderopvang hanteert kinderparticipatie 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 deze vier opvoedingsdoelen en de gehanteerde pedagogisch en interactieve vaardigheden ontwikkelt de Buitenschoolse opvang haar pedagogische beleid, met hierbij de volgende pedagogische uitgangspunten.

- 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.

- De BSO is vooral gericht op ontspanning, gezelligheid en vrije tijdsbeleving. Er worden geen prestaties van het kind verwacht.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.



- 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 PEDAGOGISCH KLIMAAT

Alle kinderen zijn welkom bij LPS-Kinderopvang ongeacht huidskleur, religie, afkomst, cultuur en gezinssamenstelling. Elkaar hierin respecteren is een waarde waar we veel belang aan hechten en dat willen we naar de kinderen en hun ouders toe ook duidelijk laten merken.

Kinderen zijn van nature nieuwsgierig en vinden niet snel iets vreemd. Daardoor zijn zij minder snel geneigd te oordelen. Het is aan de pedagogisch medewerkers om heel natuurlijk met verschillen om te gaan zodat de kinderen hun vertrouwdheid met anderen vast blijven houden.

We leggen kinderen ook geen typische mannen-of vrouwenrol op. Er is geen onderscheid tussen jongens- en meisjesspeelgoed; alle kinderen hebben daarin een vrije keuze. Zowel jongens als meisjes worden betrokken bij huishoudelijke karweitjes en overige klussen. Jongens hoeven niet stoer te zijn en mogen best huilen en verdrietig zijn, evenals meisjes.

3.1 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 en de persoonlijke grenzen van het kind in acht worden genomen. 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.

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 op onze BSO op letten zijn:

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



3.1.1 Interactievaardigheden

In hoeverre de pedagogische basisdoelen worden bereikt, hangt voor het grootste deel af van de manier van communiceren met de kinderen. Hoe beter de interactie tussen de pedagogisch medewerker en de kinderen, hoe beter het welbevinden en de ontwikkeling van de kinderen. Om kinderen goede emotionele en educatieve ondersteuning te bieden, is het belangrijk dat de pedagogisch medewerkers de zes interactievaardigheden beheersen:

Pedagogische interactievaardigheden

- Sensitieve responsiviteit
De vaardigheid om signalen en behoeften van kinderen op te merken, goed te interpreteren en er passend op te reageren.
- Respect voor autonomie
De pedagogisch medewerker waardeert de eigenheid van de kinderen en stimuleert actief dat kinderen iets zelf doen, op hun eigen manier.
- Structureren en grenzen stellen
De pedagogisch medewerker biedt de kinderen overzicht door een vast dagritme en rituelen. Ze helpt de kinderen op een respectvolle manier bij het volgen van de regels.

Educatieve interactievaardigheden

- Praten en uitleggen
De pedagogisch medewerker biedt zoveel mogelijk een rijk taalaanbod en ze schept actief gelegenheden om de kinderen te laten praten.
- Ontwikkelingsstimulering
De pedagogisch medewerker benut de mogelijkheden van spel voor stimulering van het kind op sociaal-emotioneel, motorisch, cognitief, taal, en creatief gebied. Ze houdt daarbij rekening met de verschillen tussen kinderen.
- Begeleiden van interacties tussen kinderen
De pedagogisch medewerker creëert omstandigheden waarin kinderen samen met elkaar kunnen spelen en begeleidt het samenspel.

Belonen en straffen

Op de BSO vinden wij het erg belangrijk dat de medewerkers positief leidinggeven; de medewerkers vallen het kind niet af, maar benoemen het gedrag. Op de opvang benadrukken wij positief gedrag bij kinderen. We kijken op een positieve manier naar het kind en proberen dit gedrag zoveel mogelijk te belonen door bijvoorbeeld complimentjes te geven. Zo stimuleren wij kinderen tot positief gedrag en laten zien dat dit veel leuker is dan negatief gedrag.

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 begeleiden van conflicten.

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.

Indien er een conflict is tussen 2 of meerdere kinderen gaan wij er in eerste instantie van uit dat kinderen in staat zijn om zelf het conflict op te lossen. Lukt dit niet dan komt de pedagogisch medewerker tussen beide partijen. Hierbij maken we gebruik van de no-blame approach: er wordt naar beide kinderen geluisterd en er wordt aan de kinderen gevraagd hoe ze het conflict gaan oplossen.

Fysieke ruzie (slaan, schoppen etc.) wordt niet getolereerd. In zulke gevallen grijpt de pedagogisch medewerker meteen in en haalt de ruziemakers uit elkaar. Er wordt afzonderlijk met hen gesproken om de oorzaak van de ruzie te achterhalen en te bespreken hoe je op een andere manier (dus niet door te vechten) een conflict kunt oplossen.



4 PEDAGOGISCHE PRAKTIJK

4.1 Het begeleiden van de ontwikkeling van kinderen

4.1.1 Persoonlijke competenties

Op de BSO worden de kinderen spelenderwijs uitgedaagd in de ontwikkeling van sociale, motorisch-zintuiglijke, cognitieve, creatieve en spraak-taalvaardigheden.

Het spelaanbod wordt afgestemd op de leeftijden van de kinderen. Aangezien de leeftijden sterk uiteenlopen, wordt erop gelet dat er voor elk wat wils is.

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 gezamenlijk drinken en een gezond tussendoortje 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 schooltijd daarvoor de gelegenheid krijgen.

Talentontwikkeling

Op BSO Spetter is een activiteitenaanbod. Activiteiten worden aangeboden vanuit het programma DoenKids. Voor sommige activiteiten worden specialisten ingehuurd en weer andere activiteiten worden door de pedagogisch medewerkers zelf georganiseerd. De meeste activiteiten vinden plaats op de locatie, maar soms wordt er een uitstapje gemaakt naar bijvoorbeeld de Pluktuin. Zo kunnen kinderen hun talenten ontdekken en ontwikkelen, maar ook nieuwe ervaringen opdoen.



4.1.2 Sociale competenties

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.

4.1.3 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.

Een belangrijke taak als pedagogisch medewerker ten aanzien van de ontwikkeling van sociale vaardigheden bij kinderen, is duidelijk grenzen stellen met betrekking tot gedrag. 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.

4.2 Kinderparticipatie

In 1994 is door Nederland het VN-verdrag voor de rechten van het kind ondertekend. Daarin staat, dat kinderen onder andere recht hebben op informatie en participatie.

LPS Kinderopvang 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.



Dit vraagt van de pedagogisch medewerker:

- Een open basishouding
- Kinderen laten ontdekken en experimenteren
- Open vragen stellen en doorvragen
- De zelfredzaamheid van kinderen bevorderen
- Kinderen inspraak geven
- Respect voor autonomie /eigenheid van het kind
- Begeleiden van interacties tussen kinderen.

Werkwijze kindparticipatie

Er worden specifieke activiteiten gedaan om de mening en ideeën van de kinderen m.b.t. de opvang te peilen, zoals een enquête onder de kinderen om hun mening over de externe activiteiten te peilen. Voor de vorm van de activiteit wordt aangesloten bij de leeftijd en interesse van kinderen. De oudere kinderen kunnen zelf in DoenKids mee activiteiten uitzoeken. Samen met de kinderen wordt gekeken welke plannen uitgevoerd kunnen worden en wanneer en hoe dit gebeurt. Daarnaast is er tijdens de opvang altijd ruimte voor de kinderen om met ideeën te komen en wordt er samen met hen bekeken wat mogelijk is en wat niet.

Kinderraad

Om kinderen inspraak te geven in de buitenschoolse opvang is er per locatie een gekozen kinderraad. Elk jaar worden er verkiezingen gehouden. De kinderraad kan adviezen geven over onder meer aanschaf nieuw speelgoed, gewenste activiteiten, regels, inrichting e.d. Alle kinderen van de locatie krijgen bericht over wat besproken en besloten is in de kinderraad. Er wordt 4 tot 5 keer per jaar vergaderd. De adviezen van de kinderraad worden serieus meegenomen bij keuzes die gemaakt worden.

4.3 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 werkbijeenkomst. 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. Na de gewenningsperiode wordt de ouder uitgenodigd voor een evaluatiegesprek waarin de ontwikkeling en eventuele bijzonderheden van het kind wordt besproken.

Daarnaast worden alle kinderen besproken in de reguliere kindbijeenkomsten.

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

4.3.1 Signaleren bijzonderheden in ontwikkeling van kinderen

Wij erkennen en respecteren de eigenheid van ieder kind. Soms heeft een kind speciale begeleiding nodig bijvoorbeeld vanwege ADHD of autisme of maakt een pedagogisch medewerker zich zorgen over het gedrag van het kind.

Als dit het geval is, dan wordt dit tijdens teamvergaderingen besproken en wordt er bekeken hoe hier het beste mee om te gaan in het belang van het kind. Ouders worden hier uiteraard ook bij betrokken.

Indien wenselijk wordt er – met toestemming van de ouder(s) – contact opgenomen en overleg gevoerd met de basisschool van het kind om op één lijn te komen.

Mocht er externe hulp nodig zijn, en is die stap te groot voor ouders, dan ondersteunt de pedagogisch medewerker de ouders hierin.

4.4 Informatie-uitwisseling BSO - basisschool

Basisscholen en de buitenschoolse opvang van LPS-Kinderopvang werken nauw samen. Leerlingen van de basisscholen kunnen zowel vóór schooltijd als na schooltijd door de buitenschoolse opvang



(BSO) worden opgevangen. Basisschool en BSO dragen de zorg over de aan hen toevertrouwde kinderen. Samenwerken rond de kinderen betekent dat er regelmatig informatie uitgewisseld wordt over de kinderen. Het betreft informatie-uitwisseling over het dagelijks functioneren van de kinderen, maar ook informatie over de ontwikkeling of het gedrag van kinderen. Het gaat daarbij niet alleen over problemen, maar ook over het afstemmen van bijvoorbeeld de aanpak van een kind. Kinderen hebben er baat bij als er op school en de BSO gelijksoortig met hen wordt omgegaan.

De informatie-uitwisseling tussen basisschool en BSO is aanvullend op de informatie die ouders zelf met de school of BSO uitwisselen. De ouders blijven primair verantwoordelijk voor hun kind en voor de communicatie met school en BSO. Er wordt altijd vooraf (schriftelijk) toestemming aan de ouder gevraagd.

Op de informatie-uitwisseling tussen basisschool en de BSO is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing.

4.5 Evaluatie pedagogisch beleidsplan

Elk jaar wordt het pedagogisch beleidsplan middels een evaluatieformulier geëvalueerd met het team en de oudercommissie.

5 PERSONEEL EN DE GROEPEN

5.1 Groepsopbouw, groepsgrootte

BSO LPS Kinderopvang voldoet aan de Regeling kwaliteit Kinderopvang en peuterspeelzalen 2012 Artikel 6: Aantal beroepskrachten en de groepsgrootte in buitenschoolse opvang.

Bij buitenschoolse opvang vindt de opvang plaats in basisgroepen, met dien verstande dat een basisgroep uit ten hoogste 22 kinderen bestaat in de leeftijd van vier jaar tot de leeftijd waarop het basisonderwijs voor die kinderen eindigt.

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.

5.1.2 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. Daarnaast geven ouders in het ouderportaal toestemming voor deze samenvoeging.

Bij BSO Spetter worden maximaal 50 kinderen opgevangen, onderverdeeld in basisgroepen van maximaal 20 kinderen. Op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag in de leeftijd van 4 t/m 6 jaar, op woensdag van 4 tot 12 jaar. Op woensdag houden we stamgroepen van maximaal 22 kinderen aan. Op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag houden we stamgroepen van maximaal 20 kinderen aan.

Het eten en drinken gebeurt in kleine groepen onder begeleiding van een vaste pedagogisch medewerker (die hen ook van school haalt), zodat de kinderen zich vertrouwd voelen om te vertellen wat hen bezighoudt. Tijdens het eten en drinken wordt er verteld welke pedagogisch medewerker welke activiteit gaat doen. Als het weer het toelaat wordt er eerst buiten gespeeld. Om 16.00 uur kunnen de kinderen meedoen met de activiteit of ze kiezen zelf waarmee ze willen gaan spelen en verspreiden zich over de diverse speelruimtes en/of buiten. Er is een grote woonkamer met diverse speelhoeken, een snoezelruimte om lekker rustig te lezen of te chillen, een theaterzaal voor theateractiviteiten en het drukkerie, motorische spel, een atelier en twee activiteitenruimtes (Vlindertuin en Jungleroom) voor fantasiespel.



Via het dakterras bereiken de kinderen de grote, groene buitenruimte met diverse speelplekken. Er is een grote zandbak met klimrek en speelhuisje met glijbaan, schommels, duikelstangen een voetbalveldje en een waterbaan. Bovendien staan er op het terrein diverse bomen, struiken en planten waardoor de kinderen dicht bij de natuur staan en op onderzoek kunnen gaan naar insecten, vlinders etc.

Op buitenschoolse opvang Spetter zijn onderstaande drie basisgroepen. De basisgroepen zijn verdeeld op basis van de basisscholen waarop de kinderen zitten en de daarbij behorende eindtijden. Onderstaande basisgroepen worden op maandag, dinsdag en donderdag aangehouden:

Basisgroep 1: In deze basisgroep worden kinderen van de volgende scholen opgevangen: Klim op, Delphin & Ste. Marie. De mentoren van deze basisgroep zijn: Lotte, Femke, Ildikó & Matty.

Basisgroep 1 is als volgt zichtbaar in het ouderportaal: BSO Spetter – Klim-op – 1, BSO Spetter – Delphin –1, BSO Spetter – Ste. Marie –1. De tweede basisgroep van basisgroep 1 is basisgroep 2.

Basisgroep 2: Fortuna Hoogerheide, Fortuna Woensdrecht & Op Dreef*. De mentoren van deze basisgroep zijn Sammy, Lieke & Barbara.

Basisgroep 2 is als volgt zichtbaar in het ouderportaal: BSO Spetter – Fortuna Woensdrecht – 2, BSO Spetter – Fortuna Hoogerheide –2, BSO Spetter – Op Dreef – 2. Basisgroep 2 is altijd geopend.

Basisgroep 3: Dobbelsesteen. De mentoren van deze basisgroep zijn Charlotte, Natasja & Jennifer.

Basisgroep 3 is als volgt zichtbaar in het ouderportaal: BSO Spetter - De Dobbelsesteen – 3.

De tweede basisgroep van basisgroep 3 is basisgroep 2, omdat de scholen in deze twee basisgroepen dezelfde eindtijden hebben.

* De kinderen van basisschool Op Dreef worden alleen op woensdagmiddag en vrijdagmiddag op BSO Spetter opgevangen.

Tijdens de intake wordt verteld aan de kinderen in welke basisgroep zij opgevangen worden en wie hun mentor is. In de wen-periode wordt er extra aandacht besteedt aan de opvang in deze basisgroep, zodat het voor kinderen duidelijk is in welke basisgroep zij opgevangen worden. Daarnaast is de mentor voor ieder kind zichtbaar op de fotowand.

Alle kinderen van buitenschoolse opvang Spetter worden opgevangen in dezelfde ruimtes. Na het eet- en drinkmoment verlaten alle kinderen de basisgroepen voor vrij spel, activiteiten en uitstapjes.

Op dagen met een lage bezetting, dus op woensdag en vrijdag, tijdens schoolvakanties en studiedagen voegen we basisgroepen samen.

Op deze dagen is alleen basisgroep 2 geopend. De kinderen uit de basisgroepen 1 en 3 worden dan in deze basisgroep opgevangen.

5.1.2.1 Basisgroepen maandag, dinsdag en donderdag

Op maandag, dinsdag en donderdag komen de kinderen van Fortuna Woensdrecht, Fortuna Hoogerheide en de Dobbelsesteen als eerste aan bij de BSO. Zij worden opgevangen in hun eigen basisgroep en eten in de woonkamer aan.

Deze scholen hebben 14:30 uur als eindtijd. De kinderen eten, drinken en kletsen gezamenlijk met de PM'er die hen ook op school heeft opgehaald.

Als na 15:00 uur de kinderen van de Klim Op, Delphin en St Marie arriveren gaan zij ook aan tafel in hun eigen basisgroep, in het atelier.

De kinderen van Fortuna en de Dobbelsesteen gaan dan naar buiten en beginnen alvast met spelen – bij heel slecht weer blijven we binnen en wordt er in de kamers gespeeld, terwijl de andere kinderen rustig kunnen binnenkomen na een dag school. Aan tafel wordt er gekletst over school, het weekend, hobby's, de activiteit van die dag en mogen kinderen zoveel mogelijk zelfstandig hun cracker smeren en hun drinken inschenken. Als alle kinderen klaar zijn met eten en drinken verlaten de kinderen hun



basisgroepen en is er ruimte voor vrij spel en activiteiten.

5.1.2.2 Basisgroep op woensdag

De kinderen van de verschillende scholen (Fortuna Hoogerheide, Fortuna Woensdrecht, Klim Op, Delphin, De Dobbelsteen, Op Dreef & Sint Marie) worden op school opgehaald en begeleid door hun vaste PM'er naar de BSO gebracht. Daar aangekomen verdelen de kinderen zich over de gedekte tafels en smeren zelf hun boterhammen. Aan tafel wordt er gelachen, gekletst en gegeten, het verdere verloop van de middag wordt ook besproken. Voor 15:00 uur worden er altijd een aantal kinderen opgehaald, zij maken alleen de korte middag gebruik van de BSO. Na 15:00 uur blijft er een kleinere groep over waar we rest van de middag mee invullen.

Als er op woensdag minder dan 22 kinderen aanwezig zijn, worden de basisgroepen samengevoegd in basisgroep 2. Op dit moment eten alle kinderen in de woonkamer.

Als er meer dan 22 kinderen aanwezig zijn dan blijven de basisgroepen behouden en verlaten de kinderen de basisgroepen buiten de eet- en drinkmomenten. De eet- en drinkmomenten van basisgroep 2 vinden op dat moment plaats in het atelier. Basisgroepen 1 en 3 eten op die momenten in de woonkamer.

5.1.2.2 Basisgroepen op vrijdag

De kinderen die een halve dag school hebben (Onderbouw Fortuna Woensdrecht, Fortuna Hoogerheide en Op Dreef en de groepen 1 en 2 van Delphin en De Dobbelsteen) worden om 12:00 of 12:30 uur op school opgehaald door hun vaste PM'er. Aan tafel wordt er gelachen, gekletst en gegeten, het verdere verloop van de middag wordt ook besproken. Om 15:00 uur verandert de samenstelling van de groep, een aantal kinderen worden op/rond die tijd opgehaald, zij maken alleen de korte middag gebruik van de BSO. De Klim Op is op vrijdag om 15:00 uur uit, deze kinderen worden opgehaald door hun vaste PM'er en sluiten zich vervolgens aan bij de kinderen die al op locatie aanwezig zijn.

Als er op vrijdag minder dan 20 kinderen aanwezig zijn, worden de basisgroepen samengevoegd en worden alle kinderen opgevangen in basisgroep 2, op dat moment eten alle kinderen in de woonkamer. Als er meer dan 20 kinderen aanwezig zijn dan blijven de basisgroepen behouden en verlaten de kinderen de basisgroepen na het eet- en drinkmoment. De eet- en drinkmomenten van basisgroep 2 vinden op dat moment plaats in het atelier. Basisgroepen 1 en 3 eten op die momenten in de woonkamer.

5.1.2.3 Basisgroepen tijdens schoolvakanties en studiedagen

In schoolvakanties en tijdens studiedagen hanteren we dezelfde basisgroepen als tijdens de schoolweken.

Samenvoegen van de basisgroepen

In de schoolvakanties en tijdens studiedagen kunnen op rustige dagen de basisgroepen samengevoegd worden. Dit gebeurt alleen als er maximaal 22 kinderen aanwezig zijn. Zie hoofdstuk 5.1.2.

Verlaten van de basisgroep

Kinderen kunnen de basisgroep verlaten. Tevens kan bij het verlaten van de basisgroep de maximale omvang van de basisgroep losgelaten worden. Alle kinderen verlaten de basisgroep na het eet- en drinkmoment.

Voorbeelden van activiteiten waarbij de basisgroep wordt verlaten 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, kunnen dat onder begeleiding van een pedagogisch medewerker ook buiten de groep in een andere ruimte doen.

Clusteren van BSO- locaties

Tijdens school- en vakantieweken is BSO Kooiduin op woensdag niet geopend. Kinderen worden op deze dag bij BSO Spetter opgevangen. Tijdens studiedagen en schoolvakanties kan het ook voorkomen dat de kinderen van Kooiduin op de andere dagen bij BSO Spetter worden opgevangen, indien er zo weinig kinderen zijn aangemeld dat het voor de kwaliteit van de opvang beter is om samen te voegen. In week 5 van de zomervakantie is het Jeugdland in Hoogerheide en zijn er altijd weinig kinderen aanwezig. Dan worden de kinderen alle dagen bij BSO Spetter opgevangen. In het contract van de ouder staat vermeld wanneer er sprake is van clusteren van locaties. Daarnaast laten we ons op deze dagen leiden door het emotioneel welbevinden van de kinderen om te voorkomen dat kinderen op deze dagen in zeer kleine groepen op hun eigen locatie opgevangen worden. Dit wordt besproken tijdens de intakegesprekken.

Groepen groter dan 30 kinderen

Op meerdere dagen zijn er meer dan 30 kinderen aanwezig. Wij hanteren op alle dagen de basisgroepen van maximaal 20 kinderen.

Er is altijd 1 pedagogisch medewerker die een activiteit doet, 1 pedagogisch medewerker regelt de verzorging (onder meer eten/drinken/afwas/telefoon) en is verantwoordelijk voor de woonkamer en 1 á 2 pedagogisch medewerkers zijn vliegende keep voor zowel binnen als buiten.

5.1.3 Regelingen Beroepskracht-kindratio

LPS Kinderopvang hanteert de algemene lijn in BKR en groepsgrootte in de basisgroepen van de Buitenschoolse opvang conform de Landelijke Beleidsregels.

1 beroepskracht per 10 aanwezige kinderen in de leeftijd 4 - 6 jaar

1 beroepskracht per 12 aanwezige kinderen in de leeftijd van 7 - 13 jaar

1 beroepskracht per 11 aanwezige kinderen in de leeftijd van 4 - 13 jaar (de verticale groep)

BSO Spetter	leeftijd kinderen	BKR
maandag, dinsdag, donderdag, vrijdag	4 tot 7 jaar	1 PM'er op 10 kinderen
woensdag	4 tot 13 jaar	1 PM'er op 11 kinderen

Het beleid van LPS-Kinderopvang 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. Tijdens de naschoolse opvang mag er maximaal een halfuur afgeweken worden van de BKR. Tijdens de schoolvakanties en op studiedagen mag dit maximaal drie uur per dag zijn.

Tijdens de opstart en het afsluiten van de BSO en tijdens de pauzes van PM'ers (pauzes zijn alleen van toepassing tijdens studie- en vakantie-dagen) wijken we af van de BKR.

Indien we afwijken van de BKR is altijd de pedagogisch medewerker aanwezig die de kinderen van school heeft opgehaald en daarnaast beperken we de speelruimtes zodat er zicht is op alle kinderen en de ruimte wat kleiner en overzichtelijker is voor de kinderen. Op deze manier waarborgen wij in de schoolweken het welbevinden van de kinderen op de momenten dat er afgeweken wordt van de BKR.



In vakanties en op studiedagen wijken we gedurende de pauzes, het openen en afsluiten van de groep af van de BKR. Ook dan worden de speelruimtes beperkt om de ruimtes wat kleiner en overzichtelijker te maken voor de kinderen en zodat de aanwezige pm'ers goed toezicht kunnen houden op alle kinderen.

5.1.4 Oudere kinderen

Oudere kinderen op de BSO vragen bijzondere aandacht. Vanaf ongeveer 8 à 10 jaar gaan kinderen twifelen over de opvang. Toch hebben ook deze kinderen opvang nodig. Kinderen geven dan aan dat ze meer vrijheid willen.

Er worden dan afspraken gemaakt tussen kinderen, ouders en pedagogisch medewerkers dat het kind meer inspraak en vrijheden krijgt op de BSO. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

Daarnaast worden er op de BSO aan de oudere kinderen activiteiten aangeboden die aansluiten bij hun belevingswereld. Kinderen willen graag inspraak op wat er gebeurt op de BSO. Wij spelen hierop in door kindraadvergaderingen te houden. Tijdens deze vergaderingen kan er bijvoorbeeld gesproken worden over de activiteiten die aangeboden worden en over de materialen (het speelgoed) op de BSO, de inrichting van het gebouw en de speelplaats.

5.1.5 Beleid afname 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. Bij de BSO kan het echter voorkomen dat een ouder incidenteel op andere dan de vaste dagen opvang nodig heeft voor haar kind. Dit kan alleen mits er plek is op de groep. Deze opvang wordt extra in rekening gebracht

5.2 De pedagogisch medewerkers

LPS Kinderopvang werkt met ervaren, goed opgeleide pedagogisch medewerkers. Alle medewerkers zijn in het bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG), en worden ingeschreven in het Personenregister Kinderopvang. Met het personenregister worden medewerkers continu gescreend op strafbare feiten die belemmerend of bezwaarlijk zijn bij het werken met kinderen.

LPS Kinderopvang 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. Daarnaast 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.

5.2.1 Professionalisering medewerkers

LPS Kinderopvang 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. Een goede beroepsopleiding alleen is niet meer voldoende om 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.

Onderdelen van het leerbeleid van LPS- Kinderopvang zijn:

- Het introductieprogramma
- Leren gedurende het werken
- Het collectief scholingsprogramma
- Individuele studiebehoeften; vak en/of loopbaangericht

LPS Kinderopvang heeft haar leerbeleid beschreven in het beleid opleidingen. Elk jaar wordt een opleidingsplan gemaakt. Hierin staat beschreven hoe LPS Kinderopvang vormgeeft aan de deskundigheidsbevordering van haar medewerkers. Alle medewerkers krijgen regelmatig bij- en nascholingen.



5.2.2 Coaching medewerkers

LPS Kinderopvang heeft pedagogische coaches aangesteld. Deze coaches zijn verantwoordelijk voor de ondersteuning van de pedagogisch medewerkers in de uitvoering van hun werkzaamheden.

Er wordt gewerkt met een jaarplan waarin inzichtelijk wordt gemaakt wat het verplichte aantal uren coaching per kindcentrum is en hoe deze uren ingezet worden. De coaches zijn gekoppeld aan locaties. De pedagogisch medewerkers kunnen bij de coaches terecht voor:

- Coaching on the job
- Individuele coaching
- Team coaching
- Trainingen

Hiernaast begeleiden de pedagogische coaches nieuwe medewerkers door middel van kennismakingsgesprekken en intervisiebijeenkomsten.

5.2.3 Stagiaires en beroepskrachten in opleiding

Naast vaste pedagogisch medewerkers werken wij ook met stagiaires en beroepskrachten in opleiding. LPS Kinderopvang is door SBB 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 BSO leren de stagiaires de kinderen te begeleiden op sociaal-emotioneel gebied, het aangaan van vriendschappen, het begeleiden van groepsprocessen en het organiseren en begeleiden van activiteiten.

Stagiaires en beroepskrachten in opleiding 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. De inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiaires geschiedt overeenkomstig de voorwaarden van cao-kinderopvang.

De stagiaires en beroepskrachten in opleiding worden begeleid door de interne stagebegeleiders van LPS.

5.2.4 Zij-instromers

LPS Kinderopvang maakt gebruik van de mogelijkheid zij-instromers op te leiden tot pedagogisch medewerker.

Er wordt middels Diplomacheck/Kinderopvang werkt! gekeken of een kandidaat in aanmerking komt voor het zij-instroomtraject. Indien dit het geval is komt de kandidaat in aanmerking voor het verkort traject zijinstroom van LPS-Kinderopvang (Zie notitie Verkort traject zijinstroom LPS-kinderdagverblijf 2022).

De medewerker krijgt een arbeidsovereenkomst als pedagogisch medewerker in ontwikkeling. Zij/hij wordt meegeteld in de beroepskracht-kindratio (BKR), waarbij rekening gehouden wordt met de eis dat er maximaal een derde van het minimale in te zetten aantal beroepskrachten op een locatie pedagogische medewerkers in ontwikkeling, student-medewerkers of stagiaires zijn.

LPS Kinderopvang maakt binnen 2 maanden nadat de medewerker is begonnen een persoonlijk ontwikkelplan. In dit plan staat hoe de medewerker gaat werken aan haar ontwikkeling als pedagogisch medewerker, zodat ze uiteindelijk voldoet aan de kwalificatie-eis voor pedagogisch medewerker. De medewerker wordt ingeschreven in het Personenregister. Indien de medewerker in ontwikkeling nog niet aantoonbaar beschikt over taalniveau 3F, is de medewerker verplicht te voldoen aan de 3F taaleis IKK.

De medewerker in ontwikkeling krijgt op de groep begeleiding van een toegewezen naaste (gekwalficeerde pedagogisch medewerker) collega. Hiernaast krijgt zij een pedagogische coach toegewezen voor individuele pedagogische coaching en het opstellen van het persoonlijk ontwikkelingsplan.



5.2.5 Vrijwilligers

LPS heeft een vrijwilligersbeleid. Vrijwilligers leveren namelijk een belangrijke bijdrage aan het kinderdagverblijf door werkzaamheden op het gebied van binnen- en buitenonderhoud en ondersteuning van de groepsleiding. Zij worden niet formatief ingezet en handelen onder toezicht en verantwoordelijkheid van de pedagogisch medewerkers.

Alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag en zijn ingeschreven in het Persoonsregister.

6 VEILIGHEID EN GEZONDHEID

6.1 Veiligheid en gezondheid

LPS Kinderopvang 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 met het team en de oudercommissie en na gebeurtenissen die daartoe aanleiding geven (bv. Door een verbouwing, ongeval e.d.).

6.1.1 Gezonde Kinderopvang

Verantwoorde kinderopvang=gezonde kinderopvang/gezond opgroeien; Gezonde, actieve en veilige omgeving creëren, waar pedagogisch medewerkers zelf het gezonde voorbeeld geven.

LPS Kinderopvang kiest ervoor structureel de gezondheid en gezonde leefstijl van kinderen te bevorderen. Samen met de ouders speelt LPS-Kinderopvang een rol bij het aanleren van een gezonde leefstijl bij de kinderen en geven de medewerkers zelf het goede voorbeeld aan kinderen en ouders.

6.2 Het vierogen-principe

Het vierogen-principe houdt in dat er altijd iemand moet kunnen meekijken of meeluisteren; de beroepskracht of beroepskracht in opleiding kan de werkzaamheden uitsluitend verrichten terwijl hij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene. Voor de BSO geldt dat zij niet hoeven te voldoen aan het vierogen-principe, maar in bepaalde gevallen kan ervoor gekozen worden om wel het vierogen-principe te hanteren (bijvoorbeeld als een pedagogisch medewerker alleen op de locatie is).

BSO Spetter is gelegen in het hoofdgebouw van Kinderopvang Jongleren, daar is ook het kinderdagverblijf gevestigd en de kantoorruimtes. Er zijn altijd meerdere collega's in het gebouw. Er wordt altijd door minimaal twee collega's geopend en afgesloten.

6.3 Achterwachtregeling

Voor de gevallen dat een medewerker alleen in een gebouw is, hebben alle locaties een achterwachtregeling opgesteld. Deze achterwachtregeling is opgenomen in hun veiligheid-en gezondheidsbeleid. De achterwacht voor de locatie Spetter zijn de assistent leidinggevende en de locatiedirecteur.

6.4 Meldcode kindermishandeling

LPS Kinderopvang 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. LPS Kinderopvang is aangesloten bij Augeo. Zij verzorgen E-



learningmodules over werken met de meldcode kindermishandeling. Alle pedagogisch medewerkers zijn verplicht deze E-learning te volgen.

Er zijn aandachtsfunctionarissen kindermishandeling aangesteld. De meldcode mishandeling staat standaard op de agenda van de teamvergaderingen.

Er wordt elk jaar een thema-avond of een E-learningmodule voor al onze pedagogisch medewerkers georganiseerd over de Meldcode Kindermishandeling.

6.5 Kinder EHBO

Al onze medewerkers zijn gecertificeerd voor EHBO voor kinderen. Elk jaar wordt dit item opgenomen in het locatieopleidingsplan.

6.6 Vervoer van kinderen

Wanneer kinderen gebruik maken van de BSO, houdt dit in dat het regelmatig voorkomt dat de kinderen naar school gebracht en gehaald moeten worden. Wanneer ouders een plaatsingsovereenkomst tekenen geven zij hierbij ook toestemming 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.



7 ACCOMMODATIE

7.1 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 zijn o.a. geschikt voor:

- Verschillende activiteiten als knutselen, en spelletjes doen, techniek, 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

7.2 Buitenruimte

Buitenspelen is voor kinderen heel erg belangrijk. Wij stimuleren dan ook dat kinderen vaak naar buiten gaan. Het is dan ook belangrijk dat er een buitenruimte aanwezig is waar de kinderen kunnen spelen. Van belang bij die buitenruimte is dat deze veilig is en dat er volop ruimte is om te ontdekken en samen te spelen.

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



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 De Oudercommissie

Binnen de kinderopvang is het hebben van een oudercommissie verplicht. LPS Kinderopvang heeft een actieve Centrale oudercommissie(C-OC) en lokale oudercommissies.

De OC denkt 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



De locatie Jongleren, waar BSO Spetter, BSO Kooiudin en het kinderdagverblijf onderdeel van zijn, heeft een Lokale Oudercommissie (L-OC).

8.3 Klachtenregeling

LPS-Kinderopvang maakt elk jaar een 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-Kinderopvang 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-Kinderopvang bekend wat er rondom klachten en klachtrecht in het afgelopen jaar is gebeurd binnen haar organisatie.

LPS-Kinderopvang 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-Kinderopvang 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-Kinderopvang. 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 Kinderopvang heeft hiervoor de volgende mogelijkheden:

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

Stappenplan bij binnenkomende klacht:

- Stap 1: Bespreken met betrokken medewerker
- Stap 2: Niet opgelost, dan naar de leidinggevende
- Stap 3: Niet opgelost, dan naar directie
- Stap 4: Niet naar tevredenheid opgelost dan: voorleggen aan klachtenkamer van de Geschillencommissie

Klachtenprocedures

- Interne klachtenprocedure

Bij aanvang van de opvang wordt de ouder geïnformeerd over de klachtenprocedure van LPS-Kinderopvang. 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 Kinderopvang, dan kunnen zij in extern een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie; de Geschillencommissie Kinderopvang.

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