Pedagogisch beleidsplan

BSO Het Kraaienest
locatie Rambonnet



Padvinderslaan 14
3708 BS Zeist
030-6974762/06-33105093
Website: www.bsohetkraaienest.nl
Email: info@bsohetkraaienest.nl

Versie november 2026

Inhoud

Inhoud 1
1. Inleiding/doelstelling 2
1.1. Fysieke en emotionele veiligheid 4
1.2 Persoonlijke competentie 6
1.3 Sociale competentie 7
1.4 Waarden en normen 7
2 BSO Het Kraaienest (de organisatie) 8
3 BSO Het Kraaienest (de vestiging) 9
3.1 De groepssamenstelling 9
3.1.2 Activiteiten 11
3.2.1 Stagiaires/beroepskrachten in opleiding en vrijwilligers 12
3.2.2 Pedagogisch beleidsmedewerker en pedagogisch coach 13
3.3 Vierogen principe 14
3.4 De 3-uurs regeling 16
3.5 Aanmelding en plaatsing 17
3.6 Wachtlijst 17
3.7 Kennismakingsgesprek en wenperiode 18
3.8 Ruildagen en extra dagen 17
3.8.1 Sluiting door onvoorziene omstandigheden 17
3.9 Betaling 20
4 Ouders 18
4.1 communicatie en signaleren27 20
4.2 Mentorschap, signaleren en doorverwijzen 21
4.3 Nieuwsbrief en website 21
4.4 Oudercommissie 22
4.5 Klachten 23
4.6 Privacy 25
4.7 Informatie naar derden 25
5 verzorging en opvoeding 26
5.1 regels 26
5.2 Straffen en belonen 26
5.3 Zelfredzaamheid 27
5.4 Spel en speelgoed 27
5.5 Dagindeling 27
5.6 Voeding 27
5.8 Ziekte 29
5.9 Veiligheids- en gezondheidsbeleid 30
5.10 Persoonlijke Gegevens 30
5.11 Medicijngebruik 31
6 Ophalen van school 30
6.1 Taxi 31

1. Inleiding/doelstelling

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van BSO Het Kraaienest locatie de Rambonnet.

Met het pedagogisch beleid van BSO Het Kraaienest willen wij richting geven aan het handelen van de pedagogisch medewerksters in het belang van het welbevinden van het kind dat BSO Het Kraaienest bezoekt. Met het uitdragen van het pedagogisch beleid willen wij het volgende bewerkstelligen:

Het is een leidraad voor de pedagogische medewerkers en het biedt houvast bij hun dagelijkse omgang met de kinderen. Het pedagogisch beleid is uitgewerkt in het pedagogisch beleidsplan voor pedagogisch medewerkers. Zo nodig kunnen medewerkers worden aangesproken op hun handelen.
Het informeert ouders van kinderen die de BSO (gaan) bezoeken over onze werkwijze en de omgang met de kinderen.
Andere betrokkenen (bijvoorbeeld gemeente, GGD) kunnen inzicht krijgen in onze pedagogische werkwijze.

NB: Waar er in het pedagogisch beleidsplan wordt gesproken over medewerkers doelen wij op pedagogisch medewerkers. Voor de leesbaarheid van het stuk hebben wij gekozen om het te schrijven in de mannelijke vorm. Uiteraard wordt bij het gebruiken van de mannelijke vorm ook steeds de vrouwelijke vorm bedoeld.

Waar in het pedagogisch beleidsplan wordt gesproken over ouders bedoelen wij ouders dan wel verzorgers.

Het Kraaienest is gevestigd in twee, direct naast elkaar gelegen, gebouwen van scoutingverenigingen. Gebouw één is van scoutingvereniging de Woudlopers. Dit gebouw is gevestigd aan de Padvinderslaan 16 te Zeist. Gebouw twee, waarvoor dit pedagogisch beleidsplan is geschreven, is van scoutingvereniging de Rambonnet. Dit gebouw is gevestigd aan de Padvinderslaan 14 te Zeist.

Openingstijden gebouw Rambonnet:

Het gebouw van Kraaienest Rambonnet is, alleen tijdens schoolweken, open op maandag, dinsdag en donderdag. In dit gebouw worden kinderen opgevangen in één verticale groep (leeftijd 4 t/m 13 jaar). Deze groep (groep Rambonnet) heeft als basislokaal het Open haard lokaal. In deze groep zitten maximaal 22 kinderen en werken minimaal 2 pedagogisch medewerkers. Maximaal 18 van de kinderen in deze groep zitten in de leeftijdscategorie 4 t/m 7 jaar. Minimaal 4 kinderen in deze groep zitten in de leeftijdscategorie 8 t/m 13 jaar.

Wij gaan ervan uit dat ieder kind de drang in zich heeft om zich, in eigen tempo, te ontwikkelen. Elk kind is uniek door zijn eigen aanleg en temperament. Een veilige en stimulerende omgeving is een voorwaarde voor een gezonde en goede ontwikkeling van het kind. De inbreng van zowel het kind als de pedagogisch medewerkers staan hierin centraal. Ons uitgangspunt bij het opvoeden is dat wij werken vanuit de basis van gelijkwaardigheid, veiligheid en wederzijds respect. Hierin besloten ligt de taak van de pedagogische medewerkers kinderen te stimuleren bij het ontdekken en ontwikkelen van hun mogelijkheden.
Het pedagogisch beleidsplan is opgesteld door de eigenaren van Het Kraaienest.
Op het Kraaienest varieert de leeftijd van de kinderen van vier tot dertien jaar.
Op Het Kraaienest worden per dag, verdeeld over de locaties Woudlopers en Rambonnet, maximaal 55 kinderen opgevangen.

Het aantal aanwezige pedagogisch medewerkers is afhankelijk van het aantal kinderen dat aanwezig is. Groep Rambonnet is een groep met kinderen in de leeftijd van 4 t/m 13 jaar. Het aantal kinderen dat per dag aanwezig is op deze groep wisselt.

Het Kraaienest wil kwalitatief goede en verantwoorde kinderopvang bieden: “kinderopvang die bijdraagt aan een goede en gezonde ontwikkeling van het kind in een veilige omgeving” (Wet kinderopvang, 2005).

De vier pedagogische opvoedingsdoelen die in de Wet kinderopvang genoemd worden, zijn uitgangspunt geweest bij het opstellen van dit pedagogisch beleidsplan. Deze vier pedagogische basisdoelen zijn:

1- het aanbieden aan kinderen 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

1.1. Fysieke en emotionele veiligheid

Wij willen ervoor zorgen dat de kinderen op Het Kraaienest zich fysiek en emotioneel veilig voelen. In het dagelijkse taalgebruik zeggen we dan dat het kind het naar zijn zin heeft en/of lekker in zijn vel zit. Dit zorgt er niet alleen voor dat het kind zich prettig voelt, het is ook een voorwaarde voor het kind om zich verder te kunnen ontwikkelen.

Dit doen we o.a. op de volgende manieren:

We vinden het belangrijk dat er op de BSO een ongedwongen, vrije sfeer is. Kinderen mogen daarom, zoveel als mogelijk, zelf invulling geven aan wat ze willen doen, en met wie. Er zijn verschillende hoekjes ingericht waar de kinderen zich even kunnen terugtrekken (alleen of met een klein groepje kinderen). Kinderen kunnen er zelf voor kiezen of ze in of juist uit het zicht van de pedagogisch medewerkers gaan spelen. Door dit zelf te kunnen bepalen, ontstaat er een veilig gevoel. Toch is niet alles helemaal vrijblijvend. Er is een zekere mate van structuur (regels, regelmaat en gewoontes), omdat dit de kinderen duidelijkheid biedt. Het kind weet waar het aan toe is en wat hem te wachten staat. Het herkenbare, terugkerende geeft een gevoel van veiligheid en vertrouwen en bij jonge kinderen een tijdsgevoel waardoor de dag overzichtelijk wordt.

De kinderen komen grotendeels per school “binnen” op de BSO. Wanneer alle kinderen binnen zijn is het tijd voor wat drinken en eten. De basisgroepen doen dit in hun eigen ruimte. Zo zorgen we ervoor dat de groep niet te groot wordt tijdens dit moment. Daarna hebben de kinderen de mogelijkheid om zelf te bepalen met wie ze willen spelen en waar. De kinderen hebben dus de vrijheid om te gaan spelen met kinderen buiten hun basisgroep (het is voor de 8-minners alleen niet toegestaan om in het lokaal van de 8-plussers te spelen; zie verderop in het pedagogisch beleidsplan).

Om een relatie op te kunnen bouwen tussen een kind en een medewerker is het belangrijk dat er regelmatig onderling contact is. Dit begint bij de kennismaking (wennen) van het kind met de groep en de pedagogisch medewerkers ongeveer een week voordat het kind daadwerkelijk op de opvang komt. We gaan serieus om met de emoties van kinderen. Hierdoor leren we het kind beter kennen en het geeft het kind een gevoel van veiligheid. Het kind wordt geaccepteerd in het uiten van zijn blijheid, geluk, angst, boosheid, tevredenheid (enz.) en leert met die emoties om te gaan. Wij willen het kind leren zijn emoties te uiten zonder anderen te kwetsen of pijn te doen.

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. Het geeft het kind een veilig gevoel dat je zijn ouders / verzorgers kent. Omdat bij de BSO meestal alleen sprake is van (vaak korte) breng- en haalcontacten (met uitzondering van de schoolvakanties), wordt jaarlijks een BBQ georganiseerd: Ouders, broertjes en zusjes komen gezellig wat eten, en kunnen dan wat uitgebreider met de pedagogisch medewerkers en de andere ouders praten.

De medewerkers houden in de gaten of alle kinderen zich veilig kunnen voelen, zonder “last“ te hebben van andere kinderen. Als een kind iets aan het vertellen is in de groep, krijgt het hiervoor ook de ruimte, en zorgen de pedagogisch medewerkers ervoor dat het kind niet gestoord wordt in zijn verhaal. Er zijn verschillende mogelijkheden om de medewerkers op Het Kraaienest te laten weten dat er, in de thuissituatie, dingen spelen, die het kind bezighouden. Dit kunnen zowel leuke als belangrijke/emotionele dingen zijn. De medewerkers houden hier dan rekening mee en bieden het kind, wanneer het daar behoefte aan heeft, de ruimte om zijn verhaal te doen.

1.2 Persoonlijke competentie

Het is belangrijk dat kinderen de mogelijkheid krijgen persoonlijkheidskenmerken als zelfstandigheid, zelfredzaamheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit te ontwikkelen. Dit stelt hen namelijk in staat allerlei typen problemen adequaat aan te pakken, en zich goed aan te passen aan veranderende omstandigheden. In principe gebeurt het ontwikkelen van de persoonlijke competentie vanuit het kind zelf, door spel en door het ontdekken van de wereld om hem heen. We 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 kan een kans zijn tot verdere ontwikkeling.

Dit doen we o.a. op de volgende manieren:

We laten de kinderen zoveel mogelijk doen wat ze al zelf kunnen. De medewerkers proberen zoveel mogelijk op de hoogte te zijn van wat een kind al kan, en waar eventueel nog hulp geboden is. Denk hierbij aan dagelijkse handelingen zoals het strikken van schoenveters, het smeren van brood, maar ook het leren fietsen of bouwen met constructiemateriaal. Door het kind te stimuleren, aan te moedigen, samen naar oplossingen te zoeken en het complimenten te geven wanneer het goed gaat proberen we het kind te helpen. Dit stimuleert het zelfvertrouwen en de zelfredzaamheid van het kind.

We werken met een zogenoemd "Ik mag formulier". Hierop staat aangegeven wat kinderen van hun ouders alleen mogen doen; zoals alleen op de fiets vanuit school naar de BSO komen. Er wordt regelmatig bekeken of deze formulieren nog up to date zijn.

Bij onderlinge ruzies grijpen wij vaak niet direct in: we vinden het belangrijk niet direct met een oplossing te komen, maar eerst te kijken of de kinderen er samen uit komen. Uiteraard houden we het wel in de gaten wanneer kinderen er zelf niet uitkomen, en bieden we dan hulp.

Ook de ruimte is zodanig ingericht dat kinderen zelf kunnen doen wat ze willen, en zelf het spel- of knutselmateriaal kunnen pakken wat ze willen. We laten de kinderen zoveel mogelijk zelf verzinnen op welke manier een spel gespeeld moet worden, of wat en hoe er geknutseld wordt.

We laten de kinderen zelf kiezen welke activiteit ze willen doen, en bieden daarbij nieuwe mogelijkheden en materialen aan. Als kinderen niet weten wat ze moeten doen / zich vervelen kunnen we ze kort een paar activiteiten voorstellen. Als ze hier geen zin in hebben, mogen ze zich even gaan “vervelen”: dit stimuleert de kinderen zelf een oplossing te bedenken voor hun probleem, en daarmee dus de creativiteit.

Er is voldoende spelmateriaal aanwezig dat de persoonlijke competentie van kinderen stimuleert. Zo zijn er verschillende spelletjes waarbij kinderen oefenen in tactisch spel, kennis van cijfers, algemene kennis, motoriek en geduld. Door het spelen van spelletjes leren de kinderen (naast sociale vaardigheden) bovendien incasseren / verliezen.

Op Het Kraaienest staan boeken. Kinderen kunnen zelf boeken pakken om lekker te gaan lezen.

In vakanties werken we met thema's en meerdere dagen per week organiseren we workshops. Kinderen worden uitgenodigd om hieraan mee te doen maar mogen altijd zelf iets anders bedenken om te doen.

1.3 Sociale competentie

Het omgaan met leeftijdsgenootjes is een belangrijke manier om sociale competenties te ontwikkelen. Hieronder verstaan we o.a. zich in een ander kunnen verplaatsen, kunnen communiceren, samenwerken, anderen helpen, conflicten voorkomen en oplossen, en het ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid. Dit geeft kinderen kansen zich te ontwikkelen als personen die goed functioneren in de samenleving.

Dit stimuleren we o.a. op de volgende manieren:
In de dagelijkse omgang is het noodzakelijk kinderen te stimuleren samen te spelen, te delen, op elkaar te wachten en samen op te ruimen. We stimuleren de kinderen elkaar te helpen, bijvoorbeeld door hen samen een taak te geven (bijv. helpen met drinken inschenken, samen opruimen)

We geven kinderen complimenten als ze zich prettig gedragen. Dit is een goede stimulerende beloning. Om alles zo goed mogelijk te laten verlopen zijn er verschillende regels, welke zoveel mogelijk met en door de kinderen gemaakt zijn. Wanneer een kind zich niet aan de regels houdt kunnen de pedagogisch medewerkers hierop inspelen en het betreffende kind aanspreken.
Wanneer kinderen onderling ruzie hebben grijpen wij niet direct in. Als de kinderen er niet zelf uitkomen, zullen de pedagogisch medewerkers een bemiddelende rol aannemen. Schelden, schreeuwen, vloeken, slaan e.d. worden niet getolereerd. Samen met de kinderen zoeken we naar een compromis waarbij we ernaar streven hen uit te leggen wat wel en niet aanvaardbaar is, en hoe we in die situatie rekening kunnen houden met elkaar.

Er is voldoende spelmateriaal aanwezig dat de sociale competentie van de kinderen stimuleert. Speelgoed als een voetbal en een springtouw zorgt ervoor dat kinderen met elkaar gaan spelen. Binnen zijn er verschillende spelletjes die de kinderen samen kunnen doen. Deze spellen leren de kinderen op hun beurt te wachten en om te gaan met winnen en verliezen. Ook zijn er verschillende hoeken ingericht, zoals een restaurant, poppenhoek en een verkleedruimte. Kinderen spelen hier situaties na uit het “echte” leven, en leren hierdoor op een passende manier met elkaar omgaan.

1.4 Waarden en normen

Kinderen moeten de kans krijgen om zich waarden en normen, de cultuur van de samenleving waarvan zij deel uitmaken, eigen te maken. Het is van belang dat kinderen leren om op een passende manier met andere kinderen en volwassenen om te gaan. De BSO wordt gezien als een aanvulling op de eigen gezinssituatie. Hier kan een kind in aanraking komen met andere aspecten en de diversiteit van onze samenleving. Het gedrag van andere volwassenen (en dus ook van de medewerkers) speelt een belangrijke rol bij de morele ontwikkeling van kinderen. Door hun reacties ervaren kinderen de grenzen van goed of slecht, van anders, van mogen en moeten.

Wij bieden de kinderen o.a. op de volgende manieren kans om zich waarden en normen eigen te maken:

Een kind leert respect voor anderen en zijn omgeving te hebben als het zelf met respect behandeld wordt. Dit willen wij proberen te bereiken door ons te verplaatsen in het gedrag van het kind en door duidelijk met het kind te praten over zijn gedrag.
De medewerkers geven zoveel mogelijk het goede voorbeeld. Dit betekent dat de medewerkers ook met respect met elkaar omgaan, en met de kinderen. Hierbij hanteren ze normaal taalgebruik, en houden ze zich ook aan de regels die gezamenlijk afgesproken zijn. Van de

kinderen verwachten we ook dat ze zich houden aan de (huis-)regels, en dat ze aardig tegen elkaar en de medewerkers doen (dus niet schelden, slaan, schoppen e.d.). Ook in het spel gelden bepaalde regels: als je samen ergens aan begint, maak je het samen af, samen opruimen als je samengespeeld hebt.

Naast respect voor anderen vinden wij het belangrijk dat kinderen leren omgaan met materialen en de omgeving (wereld) om ons heen. Van de kinderen wordt verwacht dat ze voorzichtig omgaan met het speelgoed van de BSO of dat van de andere kinderen, en dat ze met respect omgaan met knutselwerken van andere kinderen. Wij willen kinderen leren met zorg om te gaan met de natuur en het milieu, bijvoorbeeld door geen takken van de bomen te rukken en samen voor een schone, opgeruimde leefomgeving te zorgen. Ook laten we zien dat "oud" brood nog prima gebruikt kan worden om de vogels en eekhoorntjes te voeren.
We vinden het belangrijk dat kinderen weten dat ze zuinig om moeten gaan met het milieu. Zo leren we de kinderen dat we gescheiden ons afval inzamelen; een plek voor het gewone afval, plastic, papier en glas. Ook laten we zien dat we het groen afval apart inzamelen en zelf in onze compostbak doen om te hergebruiken.

2 BSO Het Kraaienest (de organisatie)

BSO Het Kraaienest is een V.O.F. op naam van Ron Perk en Conny Perk Reygersberg.
Ron Perk werkt vanuit een kantoor aan huis en is verantwoordelijk voor de planning, inschrijving, en financiële administratie.
Conny Perk Reygersberg is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken ten aanzien van ouders, kinderen en het personeel op Het Kraaienest.
Het Kraaienest is een gecertificeerde organisatie en staat geregistreerd bij de gemeente Zeist.
Jaarlijks worden wij gecontroleerd door de GG&GD en de brandweer.

3 BSO Het Kraaienest (de vestiging)

BSO Het Kraaienest is gevestigd aan: Padvinderslaan 16 en 14, 3708 BS Zeist.

De gebouwen waarin Het Kraaienest is gevestigd zijn gebouwen van twee verschillende scoutingverenigingen (Woudlopers en Rambonnet). De norm volgens de Wet Kinderopvang is dat er, per kind, minimaal een netto speel- en werkoppervlakte beschikbaar is van 3,5 vierkante meter
.
Het speel- en werkoppervlak van het gebouw van de Woudlopers is 180 vierkante meter.
Het speel en werkoppervlak van het gebouw van Rambonnet is 210 vierkante meter.

De norm volgens de Wet Kinderopvang met betrekking tot de buitenspeelruimte is 3 vierkante meter per kind. Op het eigen terrein van Rambnonnet en de Woudlopers is al ruim meer beschikbaar dan deze 3 vierkante meter. Daarbij is een zeer groot stuk bos waarin de panden van de Woudlopers en Rambonnet zijn gelegen, en wat wij mogen gebruiken, nog niet meegerekend.

Aan de voorkant van de gebouwen ligt een grote buitenruimte (bos), met daarop de nodige bomen en struiken. De buitenruimte geeft de kinderen de mogelijkheid om lekker in het bos hutten te maken, boompje te klimmen, te verstoppen en zich lekker aan het directe toezicht te onttrekken. Rondom de gebouwen kunnen de kinderen lekker fietsen, skelteren, voetballen enz. Er zijn regels met de kinderen afgesproken over het buiten spelen. Wanneer er kinderen buiten spelen is er minimaal één pedagogisch medewerker buiten om toezicht te houden. Uitzondering

hierop is wanneer er uitsluitend kinderen buiten spelen waarvan ouders schriftelijk hebben aangegeven het goed te vinden dat hun kind zonder direct toezicht van begeleiders op het buitenterrein van Het Kraaienest speelt (dit op het "ik mag formulier")
Zowel het gebouw van de Woudlopers als het gebouw van de Rambonnet hebben een keuken waarin kinderen mee kunnen helpen met kookactiviteiten

BSO Het Kraaienest, locatie Rambonnet

Locatie Rambonnet is alleen geopend op maandag, dinsdag en donderdag in de schoolweken.

Het Open haard lokaal (Lokaal bij binnenkomst tweede deur aan de linkerzijde)
Dit is het basislokaal, waar kinderen gezellig spelletjes kunnen spelen en lekker kunnen knutselen. Ook is dit het lokaal waar de groep samenkomt tijdens eet- en drinkmomenten.

Welpenlokaal 1 (Lokaal bij binnenkomst rechtdoor)
Dit lokaal richten we in naar de behoefte van de kinderen. Denk hierbij aan een tafeltennistafel, voetbaltafel, Kapla blokjes enz. Ook kan het lokaal gebruikt worden voor ren- en balspelletjes. Hiervoor heb je ruimte nodig zodat er geen ongelukken gebeuren, en de kinderen in hun spel elkaar niet in de weg zitten.

Welpenlokaal 2 (Lokaal bij binnenkomst rechts achterin het gebouw)
Dit is wat wij het 8+ lokaal noemen. Alleen kinderen van 8 jaar en ouder mogen in dit lokaal komen. De spelletjes en knutselspullen die we in dit lokaal aanbieden sluit specifiek aan bij de behoeften van de kinderen in deze leeftijd.

Beverlokaal (Lokaal bij binnenkomst gang rechts en dan eerste deur rechts)
Dit is een lokaal waar kinderen lekker kunnen spelen met Lego en playmobiel.

3.1 De groepssamenstelling

Op locatie de Rambonnet is 1 basisgroep van maximaal 22 kinderen. Tijdens vaste eet- en drinkmomenten komen zij samen in hun basislokaal het open haard lokaal. De verhouding medewerkers en kinderen is 1 medewerker op 11 kinderen, zoals wettelijk is voorgeschreven voor verticale groepen met kinderen in de leeftijd van 4 t/m 13 jaar.

Buiten deze vaste momenten, mogen de kinderen van locatie Rambonnet gebruik maken van alle lokalen op de locatie Rambonnet, uitgezonderd het 8+ lokaal op locatie Rambonnet. Op zowel locatie de Woudlopers als locatie Rambonnet hanteren wij een open deuren beleid. De kinderen kunnen kiezen aan welke activiteit er wordt deelgenomen. De pedagogisch medewerkers van de basisgroep lopen rond om toezicht te houden, kinderen te helpen of begeleiden een activiteit. De kinderen op de locatie Rambonnet mogen gebruik maken van alle ruimtes op locatie Rambonnet, behalve Welpenlokaal 2 op de locatie Rambonnet; hier mogen alleen kinderen van 8 jaar en ouder komen.

Zowel bij de leiding als bij de kinderen is duidelijk wie wanneer op de basisgroep aanwezig is. De groep heeft een vaste plek voor de eet- en drinkmomenten. Op vaste tijden voor eten en drinken komt de basisgroep bij elkaar. Dit geeft voor de kinderen een rustmoment en voor de leiding overzicht en gelegenheid om persoonlijk in gesprek te gaan met de kinderen, en om belangrijke algemene dingen aan de kinderen te melden.

Er zijn vaste medewerkers op de basisgroep aanwezig. Dit zijn niet elke keer dezelfde leidsters maar bij de kinderen is op het moment dat de dag begint (het drinkmoment) duidelijk wie er op

dat moment is op de groep waar ze verblijven.
Buiten de vaste eet- en drinkmomenten met hun eigen basisgroep in hun eigen basislokaal, functioneren de medewerkers door het hele gebouw en hebben onderling intensief overleg over wie waar in het gebouw is. Wij hebben hiervoor bewust gekozen zodat de medewerkers alle kinderen leren kennen, en zo ook de ouders en de achtergrond van de kinderen leren kennen. Gezamenlijk krijg je een bepaald beeld bij een kind en kun je, door goede observatie, signaleren of het goed gaat met een kind. Hiermee kun je eventuele problemen vroegtijdig onderkennen en oplossen.

Belangrijk is ook dat kinderen zelf kunnen kiezen met wie van de leiding ze hun "probleempjes" of vragen willen bespreken; bij wie zij zich het meest vertrouwd voelen. Voor de leiding is het belangrijk dat er onderling goed gecommuniceerd wordt, zodat kinderen niet de gelegenheid krijgen om de leiding tegen elkaar uit te spelen.

Samenvoegen groepen vakanties en studiedagen

Tijdens vakanties en op studiedagen worden de kinderen van de locatie Rambonnet opgevangen op locatie de Woudlopers. Groep Rambonnet heeft op deze momenten als basislokaal het gele lokaal op de locatie Rambonnet. Ouders geven bij plaatsing schriftelijke toestemming voor het gebruikmaken van deze 2e stamgroep.

Activiteiten tijdens opvang groep op locatie de Woudlopers:

De momenten waarop de groep Rambonnet wordt opgevangen op de locatie de Woudlopers zijn de momenten waarop er minder kinderen aanwezig zijn. Tijdens deze momenten kunnen de kinderen spelen op dezelfde manier als op de reguliere momenten. Dit betekent dat kinderen tijdens studiedagen en vakanties kunnen spelen in zowel het pand van de Woudlopers (en natuurlijk buiten). Kinderen kunnen op deze momenten zelf gaan spelen. Daarnaast worden op deze momenten ook workshops voor kinderen georganiseerd. Verder zijn er momenten waarop er, door het geringe aantal aanwezige kinderen, ruimte is om met kinderen samen een gezelschapsspel te spelen.

Momenten wanneer groep Rambonnet op locatie de Woudlopers wordt opgevangen:

Tijdens deze momenten zijn de beschreven eet- en drinkmomenten in het lokaal waar groep Rambonnet op de locatie Woudlopers wordt opgevangen (gele lokaal). Buiten deze eet- en drinkmomenten kunnen de kinderen spelen waar ze dat willen doen. Groep Rambonnet blijft ten alle tijden groep Rambonnet en wordt niet samengevoegd. Groep Rambonnet wordt op samenvoeg momenten, tijdens de eet- en drinkmomenten, echter wel opgevangen in het gele lokaal in het pand van de Woudlopers.

Tijdens vakanties:

In vakantieweken wordt groep Rambonnet, tijdens de vaste eet- en drinkmomenten, opgevangen in het gele lokaal van de locatie Woudlopers.

Personeel tijdens momenten van samenvoegen:

Op de momenten dat groep Rambonnet wordt opgevangen op de locatie de Woudlopers is er, nog steeds, sprake van een verticale groep. Tijdens deze momenten zal niet worden afgeweken van het wettelijk voorgeschreven leidster-/kindratio van 1 leidster op 11 kinderen. Wanneer in groep Rambonnet meer dan 11 kinderen zitten zullen er dus minimaal 2 leidsters aanwezig zijn op deze groep.

We werken op Het Kraaienest met een kleine groep vaste medewerkers en vaste invalkrachten Hierdoor zien de kinderen altijd vertrouwde gezichten van medewerkers wanneer ze naar de BSO komen. Dit geeft de kinderen een veilig en vertrouwd gevoel.

Wij vinden het belangrijk dat kinderen van alle leeftijden door elkaar lopen. Zo leren ze met elkaar spelen en met elkaar rekening te houden. De jongere kinderen leren van de oudere kinderen, en de oudere kinderen leren de jongere kinderen een handje te helpen. Ook vinden we het belangrijk dat kinderen uit één familie, wanneer ze daar behoefte aan hebben, met elkaar kunnen spelen omdat dit ook in de thuissituatie gebeurt. Over het algemeen zijn ze al de hele dag onder leeftijdgenoten tijdens de schooluren. Daarnaast zijn de ruimtes van de gebouwen zo groot dat het ook de mogelijkheid geeft om alleen met leeftijdsgenoten te spelen.
Ook de begeleiding is erop gericht om te signaleren of kinderen er behoefte aan hebben om even de ruimte te hebben om alleen met leeftijdsgenoten wat te gaan doen.
Hierop spelen we ook in door activiteiten aan te bieden aan alleen de 4 t/m 7 jarigen of de 8+ers.

3.1.2 Activiteiten

Kinderen kunnen op Het Kraaienest Rambonnet zelf gaan spelen of deelnemen aan diverse activiteiten. Wij vinden het bieden van een prettige vrijetijdsbesteding, een rustpunt en individuele aandacht belangrijk. Bij dit alles staat voorop dat kinderen zich veilig en vertrouwd voelen. De kinderen kunnen de dag naar eigen wens indelen, waarbij zij kunnen deelnemen aan allerlei sport-, spel- en creatieve activiteiten. Wij nodigen kinderen altijd uit om mee te doen aan één van de leuke activiteiten/workshops die we organiseren maar laten de ruimte om niet mee te doen en zelf te gaan spelen.

Bij het organiseren van activiteiten of workshops zorgen wij ervoor dat de groep kinderen overzichtelijk is. Dit vinden wij belangrijk voor de kinderen en voor de begeleiding. Op deze manier zorgen wij ervoor dat de kinderen zich veilig voelen tijdens activiteiten en dat ze de aandacht krijgen die hiervoor nodig is. Hierbij hanteren wij altijd het leidster-/kindratio van minimaal 1 pedagogisch medewerker op 11 kinderen.

Het enige moment waarop de groep kinderen groter is dan 22 kinderen is het moment dat de kinderen buiten spelen. Ook op deze momenten hanteren wij de leidster-/kindratio van minimaal 1 op 11. Buiten op het terrein zorgen wij er dan voor dat de pedagogisch medewerkers verdeeld zijn over het terrein. Dit doen ze zodanig dat ze zicht hebben op alle kinderen en op elkaar.

3.2 Professionele leiding

Alle medewerkers hebben een afgeronde pedagogische opleiding, of zijn bezig met het volgen hiervan, en zijn bevoegd om op de groep te werken. Ook hebben alle medewerkers een kinder-EHBO diploma, of zijn ze bezig met het behalen hiervan. De bijscholing/herhaling hiervoor wordt jaarlijks verplicht gevolgd. Er zijn in totaal tenminste 2 gediplomeerde bedrijfshulpverleners, of medewerkers die bezig zijn met het volgen de opleiding BHV-er. Deze medewerkers volgen jaarlijks de herhaling hiervoor. Naast alle pedagogisch medewerkers die op vaste dagen op de groep staan, hebben we ook vaste invalkrachten, die ons bijstaan in de vakanties en bij ziekte. Ook deze invalkrachten hebben een afgeronde pedagogische opleiding.

Reguliere werktijden in schoolweken voor de pedagogisch medewerkers:

		ma	di	Wo	do	vr
Woudlopers Groen		14.00-18.00 14:00-18:30 13:30-19:00	14.00-18.00 14:00-18:30 13:30-19:00	11.30-19.00 11:30-19:00	14:00-18.00 14:00-18:30 13:30-19:00	11.30-19.00 11:30-19:00 11:30-19:00
Woudlopers Geel		13.30-18:30	13.30-18:30		13.30-18:30	
Rambonnet		13.30-18:30 13.30-19.00	13.30-18.30 13.30-19.00		13.30-18:30 13.30-19.00	

Op maandag, dinsdag en donderdag, tijdens schoolweken komen de eerste kinderen om 14:00 uur vanuit school naar de BSO.

Reguliere werktijden in vakanties voor de pedagogisch medewerkers:

		Ma	di	wo	do	Vr
Verkenners groene lokaal		8.00-16:30 10-18:00 11-19:00	8.00-16:30 10-18:00 11-19:00	8.00-11.30 8.00-11.30 11.30-19.00 11.30-19.00	8.30-16:00 10-18:00 11-19:00	8.00-11.30 8.00-11.30 11.30-19.00 11.30-19.00
Rambonnet gele lokaal Woudlopers		8.00-16:30 9-17:00 11-19:00	8.00-16:30 9-17:00 11-19:00		8.00-16:30 9-17:00 11-19:00	

Genoemde werktijden zijn richtlijnen. Het eind van de werktijden ligt niet vast. Dit heeft te maken met het feit dat de tijden waarop kinderen aan het eind van de dag worden opgehaald wisselt. De tijden waarop de werkdag van pedagogisch medewerkers eindigt wordt hierop aangepast. Wanneer het kind aantal dat toelaat kan er steeds een pedagogisch medewerker naar huis. Leidend hierin is het wettelijk vastgestelde leidster-/kindratio.

3.2.1 Stagiaires/beroepskrachten in opleiding en vrijwilligers

Wij bieden studenten die bij ons stage willen lopen graag een goede plek om het vak van pedagogisch medewerker te kunnen leren.

.

Iedere stagiair die bij ons binnenkomt krijgt een vaste stagebegeleider. De medewerkers die een stagiaire begeleiden hebben allemaal een opleiding praktijkbegeleiding van het SBB gevolgd en met goed gevolg afgerond. De stagebegeleider begeleid de stagiair op de werkvloer en gaat wekelijks met de stagiair in gesprek. Naast deze stagebegeleider zien ook de overige pedagogisch medewerkers toe op het leerproces en de voortgang van stagiaires. Waar nodig voorzien zij de stagebegeleider van de nodige input. Eén en ander gebeurt waar nodig en, in ieder geval, standaard tijdens het maandelijkse werkoverleg.

Stagiaires die de BOL (beroeps opleidende leerweg) volgen

BOL studenten lopen een half jaar stage en gaan naast de praktijk ook nog naar school.
Dit type opleiding is gericht op een specifieke leerplek zijn naast school. Deze Stagiaires staan bij

ons boventallig op de werkvloer.

BOL-stagiaires verrichten ondersteunende taken en helpen in de huishouding. Zij staan naast een vaste kracht wanneer ze helpen met het begeleiden van kinderen. Wij sluiten aan op het niveau van de stagiair en kijken naar zijn/haar specifieke leerdoelen. Hier sluiten wij de verantwoordelijkheden die de stagiaire krijgt op aan. Eén en ander is afhankelijk van het leerjaar waarin de stagiair zit en zijn/haar persoonlijke ontwikkeling. Stagiaires krijgen een vaste mentor die hen begeleidt op de werkvloer, en die wekelijks met de stagiaire in gesprek gaat. Stagiaires krijgen de ruimte die zij nodig hebben om te oefenen en opdrachten voor school uit te voeren

Stagiaires die de BBL (beroepsbegeleidende leerweg) volgen

BBL Studenten krijgen bij ons een contract voor tenminste 3 schooljaren. Dit is vanaf het begin van de opleiding een betaalde baan. Deze opleiding is erop gericht dat wij een leerwerkplek zijn. De school waar de stagiair de opleiding volgt is er alleen ter ondersteuning. Doel van de opleiding is dat de stagiaire in de loop van de tijd inzetbaar is als volwaardige beroepskracht naast een beroepskracht. Wij, als leerwerkplek, beoordelen of een student de opdrachten naar behoren uitvoert, en volgen daarom het proces van de stagiaire op de voet. Naast het ondersteunende werk wat de stagiaire uitvoert, wordt van een BBL-stagiaire verwacht dat hij/zij initiatief neemt en laat zien dat hij/zij de verantwoordelijkheid aan kan die bij het werk hoort en bij de BBL-opleiding past. Wij houden hierbij rekening met het leerjaar waarin de stagiaire zit en met zijn/haar persoonlijke ontwikkeling. Stagiaires krijgen de ruimte die zij nodig hebben om te oefenen en opdrachten voor school uit te voeren.

Het kan gebeuren dat het leerproces van een stagiaire stagneert. Wanneer wij het vermoeden hebben dat dit, mede, wordt veroorzaakt door de relatie tussen de stagiaire en zijn stagebegeleider kiezen wij ervoor om een andere stagebegeleider aan te wijzen. Dit signaal kan komen van zowel de stagiair als de stagebegeleider.

BBL-stagiaires krijgen bij ons ieder nieuw leerjaar een andere stagebegeleider.

Wij maken tijdens de opvang van de kinderen gaan gebruik van vrijwilligers. Derhalve is de begeleiding van vrijwilligers niet opgenomen in dit pedagogisch beleidsplan.

3.2.2 Pedagogisch beleidsmedewerker en pedagogisch coach

Op het Kraaienest zijn een pedagogisch beleidsmedewerker en een pedagogisch coach werkzaam.

Pedagogisch coach is Conny Perk
Pedagogisch beleidsmedewerker is Ron Perk

De rekenformule voor het minimum aantal uren dat besteed moet worden aan pedagogisch coaching en pedagogisch beleid:
Het aantal locaties van de organisatie X 50 uur voor het pedagogisch beleid
Het aantal FTE X 10 uur voor de pedagogische coaching

Voor het Kraaienest komen we hiermee op:
Pedagogisch beleid: 2 (vestigingen) X 50 uur = 100 uur
Pedagogisch coaching: 2,3 FTE X 10 uur = 23 uur

Op het Kraaienest vallen de volgende momenten onder de pedagogisch coaching:
Drie dagen per week het opstarten van de dag (drie maal een half uur)
Eén maal per maand een werkoverleg van 2 uur
Eén maal per jaar met iedere pedagogisch medewerker een functioneringsgesprek van 2 uur
Waar nodig, op verzoek van medewerker of coach, individuele gesprekken

Op het Kraaienest vallen de volgende werkzaamheden onder pedagogisch beleid:
Ontwikkelen en invoeren van pedagogisch beleid
Coachen van pedagogisch medewerkers bij hun dagelijkse werkzaamheden
Nieuwe wet- en regelgeving implementeren in het pedagogisch beleid.
Gesprekken met pedagogisch coach

3.3 Vierogenprincipe

Wettelijke basis

Vanuit de Wet Kinderopvang wordt verplicht gesteld dat er tijdens openingstijden van de opvang ten alle tijden moet worden voldaan aan het vierogenprincipe.

Het vierogenprincipe betekent dat een beroepskracht of de beroepskracht in opleiding de werkzaamheden uitsluitend kan verrichten, terwijl de medewerker gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene. U kunt bij een andere volwassen ook denken aan een stagiaire (18+), kantoor medewerker of vrijwilliger. Door te werken met het vierogenprincipe wordt het risico op grensoverschrijdend gedrag geminimaliseerd. Wij hechten zeer veel belang aan de veiligheid van de kinderen. Voor grensoverschrijdend gedrag is dan ook binnen onze organisatie geen ruimte. Om deze reden werken wij dagelijks met het vierogenprincipe.

Bij BSO Het Kraaienest wordt er verder op de volgende wijze vormgegeven aan het vierogenprincipe: Wij streven ernaar om minimaal 2 pedagogisch medewerkers op de vestiging te hebben.

Bouwkundig

• De groepsruimten in het gebouw van Rambonnet grenzen aan een centrale hal. Afspraak is dat de toegangsdeuren van de verschillende lokalen, ten alle tijden, open staan. Op deze manier is er steeds zicht op wat er in de verschillende lokalen gebeurd.
• Groepsruimten zijn zo ingericht dat er hoekjes gecreëerd zijn op kind hoogte, waarbij de medewerker de ruimte in zijn geheel kan overzien.
• De toiletruimten; de deur naar de voorruimte staat altijd open.

Personeel

Van iedere medewerker is er een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Dit geldt tevens voor stagiaires. Vanaf 2018 worden nieuwe medewerkers in de kinderopvang continue gecontroleerd op strafbare feiten.

* BOL Stagiaires staan altijd boventallig en dus nooit alleen op een groep. BBL Stagiaires hebben een contract en kunnen daarom ook worden ingeroosterd, maar er staat altijd een beroepskracht naast.

• Een pedagogisch medewerker is niet langdurig en structureel alleen buiten met de kinderen, bovendien zijn zij altijd telefonisch bereikbaar.
• Tijdens het laatste half uur dat een pedagogisch medewerker mogelijk alleen in het gebouw is, worden de laatste kinderen door hun ouder(s) opgehaald. Daardoor is een pedagogisch medewerker eveneens op dit moment zelden alleen met een kind.
• Tussen 8.00 uur en 9.00 uur worden de kinderen gebracht.
• Het onvoorspelbare karakter van de breng- en haalsituaties (je weet niet exact wanneer een ouder binnen- of langsloopt en hoeveel tegelijk etc.) verkleint het risico dat iemand zich onbespied of niet gecontroleerd zou kunnen voelen.

Samenwerking en klimaat

•Er heerst een open werkklimaat, zodat medewerkers elkaar altijd aan durven spreken op hun handelen. Dit creëren we door elkaar feedback te (leren) geven
• In elke geleding van de organisatie (functioneringsgesprekken, teamvergaderingen, groepsobservaties door manager).
• Omdat eigenaar Conny Perk zelf meewerkt op de groep kan deze het team observeren. De bevindingen worden regelmatig teruggekoppeld tijdens (team)vergaderingen of individueel.
• Er wordt gewerkt met een vast team; met de continuïteit op de groep als uitgangspunt. Dit zorgt ervoor dat medewerkers aan elkaar gewend zijn, wat het aanspreken op niet gepast gedrag makkelijker kan maken.

• Mocht een pedagogisch medewerker alleen op de groep staan, dan kan het zijn dat een stagiaire/ achterwacht als extra paar ogen fungeert.

Specifieke situaties

Gedurende een dag doen zich verschillende bezettingsmomenten voor, bezetting qua kinderen en bezetting van medewerkers. Hieronder beschrijven wij de situaties waarbij het kan voorkomen dat een medewerker alleen is met de kinderen en hoe wij hiermee omgaan met inachtneming van het vier ogen en orenprincipe.

Tijdens uitstapjes

Tijdens uitstapjes gaan pedagogisch medewerkers (of een pedagogisch medewerker en een volwassene) minimaal met zijn tweeën op pad met een groepje kinderen. Als een pedagogisch medewerker alleen met een groepje kinderen op pad gaat, dan is dit een vaste pedagogisch medewerker van BSO Het Kraaienest. Dit uitsluitend in een omgeving waar voldoende sociale controle aanwezig is van andere mensen.

Toezicht bij buiten spelen

De speelplaats is zichtbaar voor passerende wandelaars en fietsers. Medewerkers die iets willen doen dat niet toelaatbaar is zullen zich ‘gezien’ weten doordat ze niet in een afgesloten ruimte zitten waar niemand hen kan opmerken. Van binnenuit zijn de buitenspeelterreinen overzichtelijk en houden pedagogisch medewerkers in het pand mede toezicht op het buitenspelen.

Breng en haal momenten tijdens de 3 uursregeling.

Is de pedagogisch medewerker een half uur tot een uur alleen in de groep tot de 2e collega begint of de 1e collega naar huis gaat (rooster) is er een voortdurende inloop door ouders. Het onvoorspelbare karakter van de haal en brengsituaties (je weet niet exact wanneer een ouder binnen- of langsloopt en hoeveel tegelijk etc.) verkleint het risico dat iemand zich onbespied of niet gecontroleerd zou kunnen voelen.

Middagpauze

Tijdens de middagpauze kan het voorkomen dat pedagogisch medewerkers om de beurt tot maximaal een half uur alleen op de groep zijn Leidinggevende Conny Perk, en andere pedagogisch medewerkers, komen regelmatig onaangekondigd binnen in de groepsruimten. Juist omdat dit ook niet op geplande momenten gebeurt en dus onvoorspelbaar is, draagt dit bij aan bij vierogenprincipe.

3.4 De “3-uursregeling”

Door het ministerie van sociale zaken en werkgelegenheid is vastgesteld dat het, vanaf 1 januari 2018, is toegestaan om onder bepaalde voorwaarden af te wijken van de vastgestelde beroepskracht-kindratio (BKR). Dit is toegestaan onder de volgende voorwaarden:

1. Voor en na schooltijd en op vrije middagen mogen er maximaal een half uur per dag minder pedagogisch medewerkers worden ingezet. BSO’s moeten dit vastleggen in het pedagogische beleidsplan. Tevens geldt inzet van minimaal de helft van de benodigde pedagogisch medewerkers.

2. Op vrije dagen en in de vakantie is dezelfde drie-uursregeling van toepassing als in de dagopvang. Voorwaarde is dat op deze dagen minimaal 10 uur aaneengesloten opvang geboden wordt. Genoemde uren hoeven niet aaneengesloten te zijn. BSO’s moeten dit vastleggen in het pedagogische beleidsplan. Tevens geldt inzet van minimaal de helft van de benodigde pedagogisch medewerkers.

Op het Kraaienest maken we van bovenstaande, bij uitzondering, gebruik op de volgende manier:

Het onder 1 genoemde half uur aan het einde van de dag vanaf 18.00 uur

De onder 2 genoemde uren tijdens vakantiedagen, ATV- en studiedagen van school, en mogelijk andere dagen waarop het Kraaienest is geopend van 08:00 uur tot 19:00 uur.
Tijdens deze dagen:
Aan het begin van de dag tussen 8.00 en 9.00 uur.
Tijdens pauzes tussen 13:00 en 14:00 uur. (Op dit moment niet aan de orde)
Aan het einde van de dag tussen 18.00 en 19.00 uur.

Pedagogisch medewerkers op Het Kraaienest maken geen gebruik van een onbetaalde lunchpauze en blijven aanwezig op de groep. Wanneer zij wel gebruik wensen te maken van een pauze, is dit uiteraard mogelijk en zal dit gefaciliteerd worden. Mocht het dus voorkomen dat een pedagogisch medewerker gebruik maakt van zijn/haar pauze dan is dit voor de duur van maximaal een half uur. Eventuele pauzes van pedagogisch medewerkers worden gehouden tussen 13:00 uur en 14:00 uur. Gedurende deze tijd kan, in het kader van de 3 uurs regeling, gebruik gemaakt worden van de inzet van minimaal de helft van de pedagogisch medewerkers.

Tijdens de momenten waarop kinderen van school worden gehaald (tussen 14:00 uur en 15:00 uur). Dit tijdens schoolweken (niet tijdens vakanties).

Op alle andere tijdstippen zal niet worden afgeweken van de wettelijk vastgestelde beroepskracht-kindratio.

Pedagogisch afweging bij afwijking van de BKR
Bepalend bij de keuze om af te wijken van de BKR is altijd de afweging of de aanwezige pedagogisch medewerker(s) gedurende de periode van afwijking nog steeds de gewenste pedagogische kwaliteit kunnen bieden waarbij er voldoende aandacht kan worden gegeven aan de aanwezige kinderen en er in hun behoeften kan worden voorzien. Pedagogisch medewerkers kijken daarbij steeds naar de behoeften van de kinderen en vragen daar actief naar.

Afsluiten van de dag
In gezamenlijk overleg (pedagogisch medewerkers en/of eigenaar wordt besloten of het verantwoord is dat er aan het einde van de dag gedurende een periode minder pedagogisch medewerkers worden ingezet dan de BKR vereist. Deze afweging kan per dag en per periode verschillen.

Bij pauze
In gezamenlijk overleg (pedagogisch medewerkers en/of eigenaar) wordt besloten of het verantwoord is dat er wordt gepauzeerd en of de achterblijvende pedagogisch medewerker(s) de verantwoordelijkheid gedurende de pauze kan/kunnen dragen. De start van de pauze kan per dag en per periode verschillen.

3.5 Aanmelding en plaatsing

Ouders die in aanmerking willen komen voor een plaats voor hun kind op Het Kraaienest kunnen zich hiervoor aanmelden. Een aanmeldingsformulier hiervoor kunnen ouders downloaden via de website van Het Kraaienest (www.bsohetkraaienest.nl).

Als buitenschoolse opvang maken wij gebruik van het software programma Bitcare.
Middels dit programma kunnen ouders onder andere:

Kinderen inschrijven voor plaatsing op het Kraaienest
Kinderen aanmelden voor extra opvang tijdens vakantie- en studiedagen
Kinderen afmelden (bijvoorbeeld bij ziekte)
Facturen en jaaropgaven inzien en downloaden
Berichten ontvangen en versturen

3.6 Wachtlijst

De wachtlijst die Het Kraaienest hanteert is gerangschikt op datum van inschrijving.
Hierbij geldt: wie het langst op de wachtlijst staat heeft, in principe, het eerst recht op een vrijgekomen plaats. Hierbij geldt natuurlijk wel dat een en ander afhankelijk is van de vraag van de desbetreffende ouder op de wachtlijst. Wanneer er bijvoorbeeld een (1) plek vrijkomt op de dinsdag en de hoogstgeplaatste ouder op de wachtlijst drie plaatsen vraagt voor de dinsdag zal de vrijgekomen plek naar de volgende op de wachtlijst gaan. Een en ander, uiteraard, wel in overleg met de desbetreffende ouder.

Wij streven ernaar minimaal een (1) maal per jaar contact op te nemen met elke ouder op de wachtlijst. Dit om aan te geven waar hun kind op de wachtlijst staat en om te vragen of men op de wachtlijst wil blijven staan.

Op Het Kraaienest hanteren we slechts een (1) prioriteit op de wachtlijst. Dit is de zogenoemde prioriteit broertje/zusje. Dit houdt in dat we op de wachtlijst voorrang geven aan kinderen die al een broertje of zusje op Het Kraaienest hebben. Dit omdat wij het, om meerdere redenen, niet wenselijk vinden dat broertjes en zusjes naar verschillende BSO's moeten.

Wanneer een ouder ervoor kiest om, doordat er op de gewenste dag geen ruimte is op de wachtlijst, een andere dag opvang te kiezen wordt deze ouder op de interne wachtlijst geplaatst. Wanneer er dan een plek komt op de gewenste dag brengen wij de ouder hiervan op de hoogte.

3.7 Kennismakingsgesprek en wenperiode

Wanneer er een plek vrijkomt zal er contact worden opgenomen met de ouders van het nieuw te plaatsten kind. Met de ouders zal een afspraak worden gemaakt voor een kennismakingsgesprek. Voordat dit gesprek zal plaatsvinden zullen er, digitaal, formulieren worden opgestuurd. De ouder dient deze in te vullen en digitaal terug te sturen. Op deze formulieren komen de belangrijkste gegevens van het kind te staan en ook eventuele medische gegevens. Op het zogenaamde "Ik Mag" formulier, moet door de ouder worden aangegeven wat het kind op Het Kraaienest alleen (zonder toezicht) mag doen en staat dat ouders akkoord zijn met de beschreven samenvoeging van groepen. Het formulier zal worden aangevuld/aangepast wanneer het kind toe is aan nieuwe verantwoordelijkheden. De ouder moet dit dan dateren en ondertekenen.

In overleg met ouders bepalen we wat de beste manier is om hun kind, voorafgaand aan de definitieve planning, te laten wennen op de BSO. Wat de beste manier hiervoor is hangt, onder andere, af van de leeftijd van het kind en verschillende karaktereigenschappen. In de praktijk komt het erop neer dat we kinderen, aansluitend aan een kennismakingsgesprek, laten wennen. Ouders gaan dan na het kennismakingsgesprek weer weg en de kinderen blijven dan voor een aantal uren op de BSO. In veel gevallen willen de kinderen nog langer op de BSO blijven wanneer ze na de afgesproken tijd door hun ouders worden opgehaald. In overleg is dit vaak mogelijk.

Wanneer een kind voor het eerst naar school gaat kiezen we er, in overleg met ouders, vaak voor om eerst te wennen op de BSO om te voorkomen dat de kinderen op hetzelfde moment op school en de BSO moeten wennen. Waar mogelijk kiezen we ervoor om kinderen op rustige dagen zoals de woensdag, vrijdag of in de vakantie te laten wennen. Hiermee zorgen we ervoor dat het voor het kind overzichtelijker is en kunnen de pedagogisch medewerkers meer tijd vrij maken voor het ondersteunen en observeren van het kind.

Bij wennen is ons uitgangspunt dat dit één dagdeel gebeurd. Waar nodig passen we dit aan voor het kind dat komt wennen. Dit gebeurt altijd in overleg met ouders.

3.8 Ruildagen en extra opvang

Het komt voor dat wij van ouders het verzoek krijgen om één van de dagen, waarop hun kind komt, te ruilen voor een andere dag. Waar dit mogelijk is kan dit altijd. Hieraan zijn geen extra kosten verbonden.
Ruilen van een dag kan helaas niet wanneer:

Het leidster/kind ratio door de ruiling wordt overschreden.
Wanneer door de ruiling een extra personeelslid moet worden ingezet.

Ruiling van dagen kunnen ouders aanvragen door een mail te sturen of de wens kenbaar te maken aan één van de pedagogisch medewerkers op de vestiging.

Incidenteel kunnen ouders gebruik maken van een extra dag opvang. Wanneer dit in vakanties is kunnen ouders dit aangeven op via de Bitcare app.

Extra opvang tijdens studiedagen van school kan door ouders worden aangevraagd via de app van Bitcare, door het sturen van een mail, of een telefoontje naar de eigenaar van Het Kraaienest. Ouders worden van deze werkwijze op de hoogte gesteld middels de nieuwsbrief. Hiervoor is door de BSO de regel gesteld dat, buiten de reguliere openingstijden, alleen opvang wordt aangeboden wanneer er minimaal 5 kinderen zijn aangemeld.

Voor extra opvang tijdens de reguliere schoolweken geldt ook dat dit door ouders kan worden aangevraagd door het sturen van een mail aan dan wel een telefoontje naar de eigenaar van Het Kraaienest.

Voor alle hierboven genoemde vormen van extra opvang geldt uiteraard dat deze alleen kan worden gehonoreerd wanneer dit past binnen de wettelijk gestelde leidster- kindratio.

Via Bitcare kan een ouder zelf de aanvragen beheren voor (aanvragen van) vakantiedagen, extra dagen of studiedagen.

Bij vakantiedagen hebben ouders recht op het aantal vakantie weken gelijk aan hun contract. Ouders geven, voor de opgegeven datum, aan of ze gebruik willen maken van de vakantieopvang. BSO het Kraaienst geeft ongeveer 6 weken voor de vakantie start een bericht in de Bitcare app. Hierin worden ouders eraan herinnert om de vakantie door te geven voor de sluitingsdatum. BSO Het Kraaienest keurt de eigen opvangdagen altijd goed. Wanneer de aangevraagde dagen afwijkend zijn van het contract, wordt er na de sluitingsdatum gekeken of er ook werkelijk plek is. Vervolgens zullen de aangevraagde dagen worden goed- of afgekeurd. Ouders, die na de sluitingsdatum nog willen aanmelden, krijgen niet automatisch hun gevraagde dagen. Aan de hand van het gemaakte rooster, zal gekeken worden of deze dagen kunnen worden toegezegd. Zo zorgen we ervoor dat ook tijdens vakanties het kind- leidster ratio in orde is.

Bij studiedagen zal per school bekeken worden of BSO Het Kraaienest voor deze dag opengaat. Op de studiedag moeten minimaal 5 kinderen gebruik willen maken van de extra opvang, willen we hiervoor opengaan. Ouders van de desbetreffende school krijgen een bericht over de studiedag, en kunnen zich opgeven voor een bepaalde datum. Aan de hand van de opgeven kinderen beslist BSO Het Kraaienest of ze die dag opengaan. Ouders krijgen na de sluitingsdatum bericht of deze dag doorgaat of niet.

Ouders kunnen voor hun kind een extra dag aanvragen. Deze aanvraag zal worden beoordeeld door BSO Het Kraaienest, aan de hand van kind leidster ratio van de aangevraagde dag. Mocht het op dat moment niet mogelijk dan wordt de dag afgekeurd. Is er plek dan zal de dag worden goedgekeurd

Wanneer kinderen worden opgegeven voor opvang tijdens vakantie- of studiedagen verwachten wij van ouders dat ze zorgvuldig zijn in het afmelden van hun kind wanneer het kind toch niet komt. Dit om te voorkomen dat niet duidelijk is waar een kind op dat moment is. Voor studiedagen geldt dat, wanneer kinderen niet verschijnen op het verwachte tijdstip, wij ouders bellen om navraag te doen waar het kind is.

3.8.1 Sluiting door onvoorziene omstandigheden

Bij onvoorziene omstandigheden, zoals extreem weer, een weeralarm (code oranje of rood), storm, extreme hitte, gladheid, stroomuitval, brand, een calamiteit in de directe omgeving of andere situaties die de veiligheid van de kinderen en medewerkers kunnen beïnvloeden, staat de veiligheid en het welzijn van de kinderen altijd voorop.

De houder en pedagogisch medewerkers beoordelen de situatie en nemen, afhankelijk van de omstandigheden, passende maatregelen. Hierbij kan worden besloten om buitenactiviteiten niet door te laten gaan, kinderen binnen te houden, activiteiten aan te passen, het vervoer van en naar de BSO tijdelijk aan te passen of de opvang tijdelijk geheel of gedeeltelijk te sluiten.

3.9 Betaling

BSO Het Kraaienest werkt met facturering vooraf. Dit betekent dat ouders rond de eerste van de maand de factuur voor de opvang van die maand betalen. Dit gebeurd standaard, en verplicht, via automatische incasso.

Om de dag goed te kunnen starten hanteren wij een half uur voorbereidingstijd. Deze tijd gebruiken wij voor overleg, schoonmaken, voorbereiden van activiteiten en klaarzetten van spullen. Het is toegestaan dit half uur voorbereidingstijd in rekening te brengen bij ouders.

4 Ouders

4.1 communicatie en signaleren

Communicatie met ouders vindt dagelijks plaats wanneer het kind bij ons is.
Wij vinden het belangrijk om elke ouder bij het ophalen van het kind even te spreken.
Dit gesprekje zal dan voornamelijk gaan over het kind, wat hij/zij gedaan heeft en hoe het uit school is gekomen. Wij vinden het belangrijk om in grote lijnen te weten wat de thuissituatie is, zodat wij kunnen anticiperen op hoe kinderen reageren op situaties. Zo kunnen we ook snel signaleren dat bepaald gedrag van een kind niet "gewoon" is. Dit zullen we dan ook altijd bij het ophalen melden aan de ouders.

Ouders worden er ten alle tijden van op de hoogte gebracht wanneer het gedrag van hun kind in conflict is met de gestelde regels. Vaak gaat het dan om incidentele situaties. Wanneer gedrag zich blijft herhalen zullen wij in gesprek gaan met de ouders en samen een afspraak maken voor een observatie en een volgend gesprek. In dat gesprek worden de bevindingen van de ouders en de leiding besproken en zal worden gezocht naar een oplossing. Wanneer zich een situatie voordoet waarin we tot de conclusie zijn gekomen dat het kind professionele hulp nodig heeft zullen wij de ouders doorverwijzen naar hun eigen huisarts, daar wij niet bevoegd zijn om een diagnose te stellen. Wel willen wij, wanneer er een diagnose is gesteld, kijken of we met

aanpassingen de opvang voor het kind veilig kunnen stellen. Dit om ervoor te zorgen dat het kind in een vertrouwde en veilige omgeving een weg kan vinden in het omgaan met zijn "beperking". Mocht dit een te grote belasting zijn voor de groep en/of de pedagogisch medewerkers dan zullen wij voor het groepsverband kiezen en de ouders adviseren een andere vorm van kinderopvang te kiezen.

4.2 Mentorschap, signaleren en doorverwijzen

Op het Kraaienest krijgt ieder kind een mentor toegewezen. Dit is een pedagogisch medewerker die werkt op de groep van het kind. Tijdens het kennismakingsgesprek zal deze mentor aan de ouders en het kind bekend worden gemaakt, en als dit mogelijk is, worden voorgesteld.

Aan de ouders zal, onder andere tijdens de kennismaking, duidelijk worden gemaakt dat de mogelijkheid bestaat om een afspraak te maken met deze mentor. Minimaal één keer per maand worden ouders door de mentor van hun kind bij gesproken over de ontwikkeling van hun kind en eventuele bijzonderheden hierin die aandacht behoeven. Wanneer het, door omstandigheden, voor de mentor niet mogelijk is om dit gesprek te voeren zal de mentor, in overleg, een collega pedagogisch medewerker vragen dit over te nemen. Verder is de mentor het aanspreekpunt voor de ouders bij vragen over de ontwikkeling en het welbevinden van hun kind. De mentor is ook het aanspreekpunt voor het kind.

Op het Kraaienest gaan we uit van de kracht van het gehele team. Daarom vinden wij het belangrijk dat kinderen, naast de vastgestelde mentor, zelf iemand van de leiding uit kunnen kiezen als vertrouwenspersoon.

Minimaal één keer per maand is er een vergadering op het Kraaienest waarbij alle pedagogisch medewerkers aanwezig zijn. In deze vergadering wordt ruimte gemaakt voor het bespreken van de ontwikkeling van, en de bijzonderheden rondom, de kinderen. De verschillende mentoren bespreken hierin de ontwikkeling, en de bijzonderheden, van hun “mentorkinderen”.

Bij bijzonderheden in de ontwikkeling van kinderen, die specialistische aandacht behoeven, verwijzen wij ouders door naar hun eigen huisarts of andere hulpverlenende instanties.

4.3 Nieuwsbrief en website

Zes keer per jaar brengen wij een nieuwsbrief uit. Meestal is dit een aantal weken voor een aankomende vakantie. De nieuwsbrief ontvangen de ouders via het programma Bitcare. In de nieuwsbrief staan voor de ouders belangrijke nieuwtjes of mededelingen, bijv. Atv- en studie dagen dat we geopend zijn, het thema van de volgende vakantie, leuke foto’s.

4.4 Oudercommissie

Meerdere keren per jaar attenderen wij ouders op de mogelijkheid tot het opstarten van een oudercommissie en vragen wij of ze daar deel aan willen nemen. Tot op heden hebben wij geen oudercommissie omdat ouders tevreden zijn over de opvang die wij bieden, en daarom wordt en geen blijk getoond van behoefte aan een commissie.

Wij maken ouders op de volgende manieren attent op het opstarten dan wel onderdeel zijn van een oudercommissie:

- Door de opname van dit onderwerp in dit pedagogisch beleidsplan.
- Tijdens het intakegesprek/de rondleiding voor aanvang van de plaatsing van uw kind.
- Twee maal per jaar vermelden van het onderwerp in onze nieuwsbrief.
- Ieder kwartaal ophangen van een affiche oudercommissie op de vestiging.
- Ouders die een oudercommissie willen starten/daarin plaats willen nemen kunnen dit op verschillende manieren kenbaar maken:
- Sturen van een mail naar info@bsohetkraaienest.nl
- Bellen met eigenaar van het Kraaienest op 06-33105093
- Kenbaar maken bij één van de pedagogisch medewerkers.

Ouderbetrokkenheid buiten de oudercommissie

Wij hechten veel waarde aan de mening van ouders. Zij kunnen ons immers helpen om onze opvang en dienstverlening nog beter te maken.

Wij spreken ouders op verschillende manieren aan om ze als gesprekspartner in de opvang uit te nodigen. Wij begrijpen dat lid worden van een oudercommissie, die meepraat over beleidszaken en organisatorische kwesties, een vorm van betrokkenheid is die slechts voor een kleine groep geïnteresseerde ouders is weggelegd. Niet iedereen wil en kan dat. Er zijn ook andere mogelijkheden waarop u als partner bij de opvang betrokken kunt zijn. Zowel wij als organisatie, als een eventuele oudercommissie, nodigen u uit uw mening te geven en doen er alles aan te laten blijken dat deze mening ertoe doet.
De betrokkenheid van ouders hangt maar voor een deel af van de beschikbare tijd. Veel bepalender is of u zich met uw specifieke inbreng welkom en gewaardeerd voelt.
Veel ouders hebben kwaliteiten, vakkennis, hobby's en vaardigheden die van pas kunnen komen. Het is niet alleen leuk voor u als ouder om hierop te worden aangesproken, het kan ook bijdragen aan de kwaliteit van onze opvang. De onderstaande vormen van betrokkenheid van ouders kan dienen als een simpele kapstok om u als ouder adequater te betrekken bij het Kraaienest.

Er zijn ouders die betrokken zijn bij:
Uw eigen kind(eren): hierbij staat het wel en wee van uw eigen kind in de opvang centraal. De meeste ouders willen graag weten hoe hun kind zich voelt in de opvang. Uitgangspunt hierbij moet zijn dat alle ouders zich, hoe dan ook, ieder op zijn eigen manier, inzetten voor de opvoeding van hun kinderen.

De groep: hiermee bedoelen wij wat ouders rechtstreeks aangaat en te maken heeft met de groep waarin uw kind zit.

Het beleid: hier gaat het over interesse in de opvang in zijn geheel en de manier waarop deze georganiseerd wordt. Dit zijn dus ouders die interesse tonen om beleidsmatig mee te werken.

Soorten ouderparticipatie
Naar aanleiding van deze verschillen in betrokkenheid, zijn er vier vormen van ouderparticipatie binnen de opvang te onderscheiden:
1. Meeleven: ouders hebben een actieve interesse voor het reilen en zeilen van de opvang en voor de beleving van hun kind. Er is aandacht voor wederzijdse informatie-uitwisseling tussen de begeleiders en de ouders. Activiteiten die hierbij passen zijn bijvoorbeeld deelname aan een workshop of een ouderavond over een thema wat speelt binnen de groep.
2. Meedoen: ouders vinden het leuk iets te doen voor/met hun kind en zijn directe omgeving op het Kraaienest. Hier ligt de klemtoon op het verlenen van hand- en spandiensten, zowel klusjes als meedoen met de kinderen. Het gaat vooral om praktische

deelname zoals het maken van lampionnen met Sint Maarten, plantjes verzorgen voor de groep, het samen werken aan de buitenruimte of het helpen tijdens één van de feesten die wij organiseren voor de kinderen.
3. Meedenken: ouders willen een adviserende inbreng hebben in de ontwikkelingen in de organisatie en het beleid van de opvang. Hiervoor moeten ouders structureel een plaats krijgen in de organisatie en georganiseerd zijn in bijvoorbeeld een werkgroep van de oudercommissie. In de praktijk blijkt dat de betrokkenheid van ouders heel divers is.
Ouders die weinig tijd hebben maar wel willen meedenken, kunnen hun inbreng op een snelle en toegankelijke manier geven via e-mail.
4. Meebeslissen (medebeheer): ouders hebben een beslissende bevoegdheid, naast de andere betrokkenen, als het gaat over activiteiten en (toekomstig) beleid. Ook hiervoor kunnen ouders een plaats krijgen binnen de organisatie, namelijk in de oudercommissie.

Gezamenlijk opvoeden
Alle ouders hebben ervaringen met vragen en twijfels over eigen normen en waarden wat betreft de opvoeding van hun kind. Wij gaan hierover graag in contact met ouders in individuele, kindgerichte gesprekken.

Over de volgende thema's vragen wij ouders mee te denken:
- voedingsaangelegenheden van algemene aard
- het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid of gezondheid
- openingstijden
- de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten
- wijziging van de prijs van kinderopvang.'

Bovenstaande onderwerpen nemen wij ook mee in de nieuwsbrieven die wij, voorafgaand aan schoolvakanties, naar ouders sturen. In deze nieuwsbrieven nodigen wij ouders uit, per mail of in een persoonlijk gesprek, te reageren op (wijzigingen in) deze onderwerpen. Uiteraard bespreken wij alle onderwerpen aangaande het pedagogisch werkplan, voeding, openingstijden en prijzen van de opvang uitvoerig in een kennismakingsgesprek met ouders.

Verder nodigen wij ouders van harte uit om eens een dagdeel mee te kijken/ mee te helpen zodat zij nog beter kunnen zien op welke manier wij opvang bieden en omgaan met de kinderen. Daarnaast kunnen ouders bij het ophalen van hun kind, of bij het brengen in bijv. vakanties onder het genot van een kop koffie of thee ook iets langer blijven om zowat langer te kunnen praten over de opvang in het algemeen of hun kind in het bijzonder. Het is voor ons als organisatie handig wanneer u dit van tevoren aangeeft zodat wij tijd voor u kunnen maken. Zonder afspraak kan uiteraard ook maar de hoeveelheid tijd en aandacht die we dan voor u hebben is dan wel afhankelijk van de drukte op dat moment.

4.5 Klachten

Wanneer ouders klachten hebben over de opvang dan horen wij dat graag. Wij gaan er van uit dat we in een gesprek altijd tot een oplossing kunnen komen. Graag zien we dat ouders hun klacht bespreken met de medewerker(s) die met het conflict te maken heeft/hebben gehad. Mocht dit niet lukken dan zal de medewerker u adviseren om contact op te nemen met, één van, de eigenaren van Het Kraaienest.
De desbetreffende medewerker zal dit ook doen. In een gesprek met de eigenaren en de medewerker zal er naar een oplossing worden gezocht.

. Klachten kunnen betrekking hebben op:
- een gedraging van het Kraaienest als houder of een bij het Kraaienest werkzaam persoon jegens een ouder of kind;
- de overeenkomst tussen het Kraaienest en u, als ouder.

De te volgen procedure:

- Als ouder dient u de klacht schriftelijk bij ons in
- Wij onderzoeken de klacht zorgvuldig
- Wij houden u als ouder zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling
- De klacht, rekening houdende met de aard ervan, wordt zo spoedig mogelijk door ons afgehandeld.
- De klacht zal, uiterlijk zes weken na indiening bij ons, worden afgehandeld;
- Aan de ouder zal een schriftelijk en met redenen omkleedt oordeel worden verstrekt op de klacht.
- in het oordeel stellen wij een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Wanneer u, als ouder, niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht door het Kraaienest kunt u schriftelijk uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie waarbij Het Kraaienest is aangesloten. Informatie over hoe het doen van een klacht bij deze commissie in zijn werk gaat zult u in zo'n geval krijgen van de eigenaren van Het Kraaienest.

Ook een oudercommissie kan terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Alle regels en hoofdlijnen omtrent de werkwijze van de Geschillencommissie staan in een reglement, die u kunt raadplegen op de website of die u, op aanvraag, gratis wordt toegestuurd.

Een eenvoudige en goedkope procedure:

De procedure bij de Geschillencommissie kent een aantal voordelen:
Eenvoudig: U ontvangt een vragenformulier om uw klachten kenbaar te maken.
De ondernemer maakt naar aanleiding van dit vragenformulier vervolgens zijn standpunt kenbaar. Ten slotte kunt u uw klachten mondeling toelichten op een zitting van de Commissie.
Een advocaat of andere vorm van rechtshulp is dus niet nodig.
Goedkoop: Het klachtengeld bedraagt: € 25,-. Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portokosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. De ondernemer moet u het klachtengeld (deels) vergoeden indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld.
Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor eigen rekening.
Gegarandeerde nakoming van de uitspraak:
Zie punt 12 van deze brochure.
3. Wie zitten er in de Geschillencommissie?
De Geschillencommissie bestaat uit drie leden:
een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door BOinK en de Consumentenbond gezamenlijk en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang en de MO-groep gezamenlijk.
Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Dat een lid wordt voorgedragen, betekent niet dat hij of zij tot taak heeft het belang van de consument respectievelijk de ondernemer te behartigen.
4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?
De Commissie kan in beginsel alle geschillen behandelen die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met de ondernemer, gedragingen van(medewerkers van) de ondernemer en een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden. Denk bij dit laatste aan bijvoorbeeld een prijswijziging, de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan de organisatie, voedingsaangelegenheden van algemene aard of beleid.

Niet behandeld kunnen worden:
- Geschillen betreffende de niet-betaling van een factuur indien daaraan geen inhoudelijke

klacht ten grondslag ligt;
- Geschillen die al bij de rechter lopen of zijn behandeld;
Evenmin kan de Commissie een geschil behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt, een schuldsaneringsregeling van kracht is.

De belangrijkste punten op een rij:
1. Probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met de ondernemer.
2. Maak - desgewenst - gebruik van het Klachtenloket Kinderopvang.
Bij het Klachtenloket Kinderopvang kan de ouder of oudercommissie proberen de klacht eerst op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation. (www.klachtenloket-kinderopvang.nl)
3. Komt u er samen niet uit vul dan het vragenformulier in en stuur dat in.
4. Maak het klachtengeld over.

De manier waarop wij omgaan met klachten, en de werkwijze van de Geschillencommissie, wordt aan ouders (op papier) uitgereikt bij de plaatsing van hun kind(eren).

4.6 Privacy

De privacy van de ouders en kinderen wordt gewaarborgd. De zaken die ter sprake komen op Het Kraaienest worden alleen met de medewerkers besproken en onder geen beding naar buiten gebracht. De medewerkers hebben in hun contract getekend voor beroepsgeheim.
Informatie die in het belang is voor een goede opvang en begeleiding van het kind zal wel onderling besproken worden.

Binnen het team zullen ook geregeld stagiaires plaatsnemen. Ook zij tekenen voor beroepsgeheim. Stagiaires hebben in principe toegang tot alle informatie die belangrijk is voor een goede begeleiding van de kinderen. De medewerkers kunnen echter, in samenspraak met de eigenaren, besluiten om bepaalde informatie over een kind niet inzichtelijk te maken voor een stagiaire wanneer zij vinden dat die informatie te zeer privé is en niet belangrijk genoeg voor de begeleiding van het kind door deze stagiaire.

4.7 Informatie naar derden

Regelmatig wordt aan medewerkers gevraagd of, voor bijvoorbeeld het samenspelen van kinderen, adressen en of telefoonnummers kunnen worden verstrekt van andere ouders. Omdat wij de privacy van ouders respecteren zullen wij niet zomaar deze gegevens vertrekken. In zulke gevallen zullen wij de andere ouders zelf benaderen en vragen of zij akkoord zijn met het verstrekken van de gevraagde gegevens.

Wanneer er problemen geconstateerd worden willen wij meedenken hoe deze het beste kunnen worden opgelost. Dit kan betekenen dat we voor informatie derden benaderen. Een en ander zal altijd in samenspraak, en met toestemming, van de ouders zijn.

Wanneer wij als medewerkers of eigenaren van Het Kraaienest, ernstige vermoedens hebben van enige vorm van kindermishandeling, zullen wij zonder toestemming van de desbetreffende ouders contact opnemen met derden zoals een vertrouwensarts of het meldpunt kindermishandeling. Wij hanteren hiervoor de richtlijnen zoals deze te vinden zijn in de meldcode

kindermishandeling.

5 verzorging en opvoeding

5.1 regels

Regels die wij hanteren hebben voornamelijk betrekking op de veiligheid en de omgang met elkaar. Ook de, als normaal geachte, geldende normen en waarden horen hierbij.

Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Niet rennen in het gebouw.
- Niet springen op de banken.
- Geen vechtspelletjes.
- Elkaar geen pijn doen en mocht dit wel gebeuren je excuses aanbieden.
- Ruzie samen oplossen en naar elkaar luisteren.
- Aan tafel met mes en vork eten.
- Aan tafel blijven zitten tot bijna iedereen klaar is.
- Samen afruimen.
- Speelgoed waar je mee gespeeld hebt na afloop even opruimen.
- Netjes met materiaal en speelgoed omgaan.

Aan de leiding is het om de kinderen deze regels aan te leren en consequent om te gaan met kinderen die zich niet aan de regels houden.

5.2 Straffen en belonen

Wij gaan ervan uit dat we kinderen niet hoeven te straffen.
We spreken kinderen aan op positief gedrag, en proberen negatief gedrag te negeren.
Blijft negatief gedrag zich herhalen dan zullen wij het kind na een waarschuwing uit het spel halen en even op de bank laten plaatsnemen, zodat het de gelegenheid krijgt om even "af te koelen" en/of na te denken. Na een aantal minuten zal de, bij het incident betrokken, medewerker een gesprek aangaan met het kind en het erop wijzen waarom het op de bank zit. Samen maken de medewerker en het kind vervolgens afspraken hoe het spel verder zal moeten verlopen. Wij zorgen er ook voor dat, door middel van het gesprek, de medewerker en het kind het weer hebben " goed gemaakt".

Belonen bestaat voor ons vooral uit de kinderen positief aandacht geven.
Wij proberen ervoor te zorgen dat elk kind zich gezien voelt, dat de medewerker elke dag vraagt hoe het op school was, of navraagt hoe bepaalde gebeurtenissen uit het leven van het kind zijn geweest. Ook doen we dit door complimenten te geven wanneer gezien wordt hoe een kind bepaalde situaties oplost. Verder bijvoorbeeld door het geven van een compliment voor een werkstukje waar een kind erg zijn best op heeft gedaan. Maar ook kleine dingen zijn belangrijk, zoals opmerkingen over nieuwe schoenen of een nieuw speeltje. Elk kind moet zich gezien, belangrijk en veilig voelen binnen de groep.

5.3 Zelfredzaamheid

Wij stimuleren kinderen om zoveel mogelijk zelf te doen. Dit stemmen we uiteraard af op het ontwikkelingsniveau van elk kind individueel. Wij vinden wel dat een kind in bepaalde mate verantwoordelijk is voor zijn eigen spullen, jas, tas, schoenen, sloffen, luizenzak enz. Ook vinden we dat kinderen al gelijk moeten leren op een zorgvuldige manier om te gaan met materiaal en speelgoed. Nadat er met speelgoed is gespeeld moeten kinderen het ook weer netjes opruimen voordat er aan een nieuw spel begonnen kan worden. Ook vinden we het belangrijk dat een kind leert voor zichzelf op te komen, door duidelijk aan te geven naar medewerkers en kinderen wat ze wel en niet willen. Kinderen moeten dan ook leren luisteren naar anderen. Van de medewerkers wordt verwacht dat ze dit begeleiden en signaleren waar hulp gewenst is.

5.4 Spel en speelgoed

Het Kraaienest biedt spel en speelgoed dat aangepast is aan het ontwikkelingsniveau van kinderen in de leeftijd van 4 t/m 13 jaar. We staan open voor de wensen van kinderen wanneer ze op het gebied van speelgoed, spel en activiteiten op Het Kraaienest iets missen. In overleg met de medewerkers zal besloten worden of we tegemoet kunnen komen aan deze wens.

Het gele lokaal biedt spel en speelgoed voor de kinderen van 8 jaar en ouder, maar biedt ook de mogelijkheid om te kunnen hangen, kletsen en muziek te luisteren omdat dit ook bij het ontwikkelingsniveau van deze leeftijdsgroep hoort. Kinderen die jonger zijn dan 8 jaar mogen niet in dit lokaal komen zodat het speelgoed dat in dit lokaal is niet voorhanden is voor hen. Dit om ervoor te zorgen dat er voor hen nog genoeg uitdaging ligt in dit spel en speelgoed wanneer ze “eindelijk” 8 jaar zijn en naar het gele lokaal mogen.

5.5 Dagindeling

Dagindeling in een schoolweek.

maandag, dinsdag, donderdag.

14.00/14.45	Kinderen komen uit school
15.45	drinken en fruit eten
16.00	vrij spelen of meedoen aan workshop
16.50	koekje eten en drinken
17.05	vrij spelen
19.00	Het Kraaienest sluit

Vakantie of studiedag

8.00	Het Kraaienest open.
9.30	drinken en koekje eten
9.45	vrij spelen, activiteit
12.30	broodmaaltijd
13.00	vrij spelen
15.30	drinken en fruit eten
15.45	vrij spelen, activiteit
16.50	koekje eten en drinken
19.00	Het Kraaienest sluit

5.6 Voeding

Op Het Kraaienest hebben we vaste eet- en drinkmomenten.

Om 9.30 uur en 16:50 uur kunnen de kinderen wat drinken naar eigen keus met een koekje. Dit eet en drinkmoment is niet verplicht, tenzij ouders anders aangeven. Sommige kinderen hebben meer behoefte aan spelen omdat ze al de hele dag in de banken hebben gezeten, en net lekker aan het spelen zijn.

Het eet- en drink moment om 15:30/15.45 uur is verplicht. Kinderen krijgen dan te drinken naar eigen keuze en op tafel komt een bord met gevarieerd fruit. Per tafel moet dit bord leeg, de medewerkers let erop dat elk kind ongeveer evenveel fruit eet.

Om 12.30 uur wordt er op lange dagen en in vakanties en op studiedagen een broodmaaltijd geserveerd. Kinderen moeten daaraan deelnemen. Aan tafel eten we met mes en vork.
Tijdens de maaltijd wordt er melk of karnemelk geschonken. Kinderen die dit niet drinken kunnen water krijgen.

Op Het Kraaienest worden alle maaltijden en drinkmomenten door ons verzorgd. Ouders hoeven dus niets mee te geven aan hun kinderen. Wanneer ouders speciale wensen hebben ten aanzien van de maaltijd van hun kind zullen we overleggen of dit door ons wordt verzorgd of door de ouders zelf. Hierbij geldt uiteraard wel dat de individuele wensen van kinderen niet te veel moeten botsen met het algemene belang. Wanneer dit het geval is kiezen wij voor de algemene belangen en kunnen wij besluiten de individuele wensen niet honoreren.

Het drinken bestaat bij ons uit appelsap, sinaasappelsap, siroop, thee en water.

Het drinken wordt op vaste momenten aangeboden maar er kan tussendoor altijd worden gedronken als een kind daar behoefte aan heeft.

Naast het drinken krijgen de kinderen altijd een koekje, tenzij er net iemand getrakteerd heeft.

Het fruit bestaat uit, appels, bananen, fruit van het seizoen, komkommer, tomaatjes, worteltjes, augurkjes.

Tijdens de broodmaaltijd wordt er bruinbrood geserveerd, de eerste boterham moet altijd met hartig belegd worden. Kinderen kunnen hierbij kiezen uit allerlei soorten vleeswaren, kaas en smeerkaas. Na een eerste boterham is de keus aan de kinderen om hartig of zoet op brood te nemen. Er staan verschillende soorten hagelslag op tafel, jam, pindakaas, pasta, appelstroop, en honing. Naast brood kunnen de kinderen rijstewafels of beschuitjes eten.
Om te voorkomen dat kinderen alleen maar beschuit of rijstewafels gaan eten, is er een regel 1 boterham is 1 rijstewafel of beschuit, 2 boterhammen enz. Uit ervaring blijkt dat de kinderen hier over het algemeen een aardig evenwicht in hebben. Aan de medewerkers de taak om dit in de gaten te houden. Bij de maaltijd wordt melk, karnemelk of water geschonken.

Naast de broodmaaltijd passen wij de maaltijd soms aan het thema aan dat wij op dat moment hebben. Denk hierbij aan spaghetti, pannenkoeken, pizza enz. Ook maken we af en toe tosti’s of geroosterd brood. Naast deze "bijzondere" maaltijden hebben wij altijd brood voor de kinderen die deze maaltijd niet lekker vinden. Wij vinden het leuk als kinderen deelnemen aan de "bijzondere" maaltijd maar zullen het nooit verplichten. Wel proberen we altijd de kinderen te stimuleren een hapje of stukje te proberen van iets wat ze nog niet eerder hebben gegeten.

Wij serveren de voeding volgens de gedragscode van de keuringsdienst van waren, dit betekent in de praktijk dat wij ervoor zorgen dat kort houdbare producten zo lang mogelijk in de koelkast

bewaard worden. Vleeswaren, kaas, melk en boter wordt tijdens de maaltijd maar in beperkte mate op tafel aan de kinderen aangeboden. Als het op is zullen de medewerkers het product waar vraag naar is nieuw uit de koelkast halen en aan het kind geven dat erom vraagt. Zo voorkomen we dat producten te lang uit de koelkast zijn. Wanneer er nog kaas, vleeswaren of boter na de maaltijd over is, wordt dit weggegooid. Brood wat over is gaat de vriezer in, zodat het een (1) keer geroosterd kan worden gegeten of er tosti's van kunnen worden gemaakt.
Brood dat daarna overblijft wordt aan de vogels/eekhoorntjes gevoerd.

Wij spiegelen onze voorraad regelmatig en controleren deze op houdbaarheidsdatum. Dit om te voorkomen dat er producten op tafel komen die over de datum zijn.

Wij eten gezamenlijk aan tafel en van de kinderen wordt verwacht dat ze met mes en vork eten. Natuurlijk worden de jongste kinderen, waar nodig, geholpen met het smeren en snijden van hun boterham. Naar mate ze wat langer bij ons zijn zullen we dit afbouwen, tot ze het zelf kunnen.
De kinderen worden geacht aan tafel te blijven zitten tot bijna iedereen klaar is.
Nadat ze de tafel hebben afgeruimd mogen ze weer gaan spelen

5.7 Hygiëne

Ook ten aanzien van de hygiëne houden we ons aan een gedragscode.
Het hele gebouw wordt door ons maandelijks doorlopen, en alles wordt dan schoongemaakt. Dit alles wordt bijgehouden op speciale lijsten. De wc's tafels en keukens worden dagelijks schoongemaakt. Handdoeken worden dagelijks vervangen. Koelkasten worden wekelijks schoongemaakt. Poppenkleren en verkleedkleren worden een keer in de drie maanden gewassen. Hoezen van matrassen en kussens worden elke maand gewassen.

Wanneer er een uitbraak is van luizen of buikgriep, worden de richtlijnen natuurlijk verscherpt. Op deze momenten wordt alles gewassen, en wc's worden vaker schoongemaakt. Ouders kunnen deze uitbraak dan op de deur als mededeling lezen, zodat ze zelf ook de nodige maatregelen kunnen nemen.

Graag horen wij dan ook van de ouders of zij thuis of in de omgeving te maken hebben met een uitbraak van ziekte of luizen, zodat we maatregelen kunnen nemen om te voorkomen dat zo'n uitbraak bij ons doorgaat.

5.8 Ziekte

Bij ziekte van een kind verzoeken wij de ouders het bij ons af te melden. Dit kan via het ouderportaal in de Bitcare app, of inspreken op ons antwoordapparaat. Deze staat dag en nacht aan en kan altijd worden ingesproken. Het telefoonnummer dat ouders hiervoor kunnen bellen is 030-6974762. Wij kunnen het kind dan afmelden bij de taxi. Daarmee voorkomen we dat er voor niks een taxi naar de school rijdt of een chauffeur voor niets op zoek gaat naar een kind.

Wanneer een kind op Het Kraaienest ziek wordt, zullen wij ten alle tijden contact opnemen met de ouders. Samen spreken we dan af hoe we het voor het kind zo comfortabel mogelijk kunnen maken. Wij begrijpen dat ouders aan het werk zijn en niet altijd in staat zijn hun werk te laten voor wat het is om direct naar Het Kraaienest te komen. Mocht het kind zo ziek zijn dat wij niet meer in staat zijn om het kind de rust te bieden die het nodig heeft zullen wij de ouders wel vragen om snel te komen of voor een andere oplossing te zorgen. Hetzelfde geldt uiteraard wanneer een kind direct medische hulp/zorg nodig heeft. Wanneer een kind snel naar het ziekenhuis moet zal één van de medewerkers met het kind naar het ziekenhuis gaan. Op hetzelfde moment zullen

ook de ouders worden gebeld en zal hen worden gevraagd direct richting het ziekenhuis te gaan.

5.9 Veiligheids- en gezondheidsbeleid

Ons veiligheids- en gezondheidsbeleid is opgenomen in de volgende beleidsstukken:
1. Protocol (preventie) ziekte en ongevallen
2. Protocol veiligheid
3. Protocol medische handelingen
4. Zorgprotocol
5. Protocol 4 ogen beleid

Deze protocollen zijn terug te vinden op onze website. Voor deze protocollen geldt dat ze maandelijks worden besproken in ons werkoverleg. Bij dit werkoverleg zijn, behoudens uitzonderingen, alle pedagogisch medewerkers aanwezig. De protocollen worden op de volgende wijze besproken tijdens dit werkoverleg:

1. Per protocol wordt besproken of er bijzonderheden zijn.
2. Bij bijzonderheden wordt besproken of het betreffende protocol moet worden aangepast.
3. Bij het besluit om het protocol aan te passen zal worden besproken hoe dit te doen.
4. In de verslaglegging van het werkoverleg wordt opgenomen welke aanpassingen er nodig zijn.
5. In het eerstvolgende werkoverleg (of eerder wanneer de situatie daarom vraagt) evalueren wij de aanpassing om te bezien of deze het gewenste effect heeft gehad. Wanneer blijkt dat verdere aanpassingen dan wel een andere aanpassing nodig is wordt deze toegepast. Wanneer nodig herhaalt dit proces zich tot het gewenste resultaat is bereikt

Bij aanbevelingen dan wel verbeteringen t.a.v. de verschillende protocollen worden deze op korte termijn aangepast. De herziende versie wordt daarna gepubliceerd op onze website.

- Het beleid gaat over de voornaamste risico's met grote gevolgen en het risico op grensoverschrijdend gedrag. Het beleid bevat een plan van aanpak hoe de risico's ingeperkt worden en hoe gehandeld moet worden zodra een ongezonde en/of onveilige situatie zich voordoet.
- Pedagogisch medewerkers leren kinderen omgaan met kleine risico's. In het veiligheids- en gezondheidsbeleid staat beschreven hoe dat kinderen geleerd wordt.
- In het beleid staat ook hoe het risico op grensoverschrijdend gedrag door zowel aanwezige volwassenen als kinderen zo veel als mogelijk wordt beperkt. Hierbij wordt ook beschreven hoe het vierogenprincipe wordt toegepast.
- De achterwachtregeling maakt ook onderdeel uit van het veiligheids- en gezondheidsbeleid.

Op 1 januari 2018 moet elk kindercentrum een veiligheids- en gezondheidsbeleid hebben dat voldoet aan de nieuwe eisen. De oudercommissie moet dus vóór 2018 de gelegen- heid hebben gekregen om te adviseren over de wijzigingen in het veiligheids- en gezondheidsbeleid

5.10 Persoonlijke Gegevens

Persoonlijke gegevens van ouders en kinderen zijn voor ons van groot belang. In noodsituaties moeten we in ieder geval één van de ouders kunnen bereiken. Voor uiterste nood is het voor ons ook belangrijk om een telefoonnummer achter de hand te hebben van een persoon die de ouder vertrouwd.

Het is van groot belang dat ouders veranderingen in deze gegevens direct doorgeven, zodat wij alle gegevens up to date hebben. Om te zorgen dat deze gegevens up to date blijven zullen wij u 1 keer per jaar even vragen deze gegevens te controleren.

5.11 Medicijngebruik

Wanneer een kind medicijnen gebruikt willen wij daarvan op de hoogte worden gebracht.
De ouders wordt dan gevraagd om formulieren in te vullen over welk medicijn het is en waarvoor het dient. Verder moet hierop vermeld worden op welke tijdstippen en op welke wijze het medicijn gegeven moet worden. Het medicijn wordt veilig achter slot bewaard; buiten het bereik van de kinderen. Op het formulier komt ook te staan wie van de medewerkers verantwoordelijk is voor het toedienen van het medicijn, zodat het kind keurig op tijd de juiste hoeveelheid medicijnen toegediend krijgt. Met de formulieren en het innemen van de medicijnen willen we foutief gebruik van medicijnen voorkomen. Tevens voorkomen we hiermee dat andere kinderen de medicijnen kunnen innemen.

Wij geven geen medicijnen (ook geen paracetamol) zonder schriftelijke toestemming van ouders.

6 Ophalen van school

Kinderen die in de directe omgeving van Het Kraaienest op school zitten, zullen door een medewerker van school worden gehaald. Kinderen waarbij met de ouders afspraken zijn gemaakt over zelfstandig naar Het Kraaienest komen, moeten zich uiterlijk een half uur na de eindtijd van hun school bij een medewerker van Het Kraaienest gemeld hebben. Kinderen hebben dan een half uur op school om nog even te spelen of werk af te maken. Gaat dit langer dan een half uur duren dan moet er contact worden opgenomen met Het Kraaienest. Wanneer kinderen zich niet melden binnen dit half uur zullen de medewerkers contact met school opnemen om te zien of ze daar nog zijn; zo niet wordt er door ons contact opgenomen met de ouders.
Kinderen die verder van Het Kraaienest op school zitten worden met de auto van de BSO opgehaald door een medewerker van de BSO.

De kinderen moeten gelijk na de schoolbel op de afgesproken plek verzamelen zodat de medewerker ze mee kan nemen naar de taxi.

Vervoer kinderen met de auto

Als BSO vervoeren wij de kinderen op een veilige en verantwoorde manier. Wij gebruiken hiervoor de auto die eigendom is van de BSO. Wij hanteren hierbij de voorwaarden die hieronder staan genoemd onder voorwaarden voor gebruik eigen auto. Uiteraard hebben wij als organisatie een uitgebreide verzekering die het vervoer van kinderen dekt, inclusief een inzittendenverzekering.
Voor het vervoer van kinderen kunnen medewerkers in uitzonderlijke gevallen gebruik maken van hun eigen auto. Dit bij onvoorziene omstandigheden met de auto van de BSO (bijvoorbeeld reparatie en onderhoud). Vervoer met eigen auto wordt alleen ingezet wanneer dit noodzakelijk is en na goedkeuring van de eigenaren van de BSO.
Vervoer met eigen auto wordt alleen ingezet voor het vervoeren van kinderen vanuit school naar de BSO. Uitstapjes waarbij kinderen worden vervoerd met auto gebeurd uitsluitend met de auto die eigendom is van de BSO.

Voorwaarden voor Gebruik Eigen Auto

Om het vervoer met eigen auto veilig en conform de richtlijnen te laten verlopen, houden we ons aan de volgende voorwaarden:
Verzekering: De medewerker is verantwoordelijk voor een geldige autoverzekering die het vervoer van kinderen dekt, inclusief een inzittendenverzekering.
APK en Onderhoud: De auto dient APK-gekeurd en in goede staat te zijn.

Rijbewijs: De medewerker moet in het bezit zijn van een geldig rijbewijs.
Veiligheid van de Passagiers: Voor elk kind moet een geschikte kinderzitplaats aanwezig zijn die voldoet aan de wettelijke eisen voor leeftijd en lengte. Wij gebruiken daarbij, waar nodig, gecertificeerde stoelverhogers, conform de geldende wet- en regelgeving (artikel 59 RVV 1990)
Maximale aantal Kinderen: Het aantal kinderen dat wordt vervoerd moet binnen de capaciteit van de auto vallen; alle kinderen dienen een eigen zitplaats en veiligheidsgordel te hebben.

Toestemming van Ouders

Vóór het vervoer met eigen auto, in genoemde gevallen, vragen wij schriftelijk toestemming van ouders. Dit doen wij wanneer ouders bij de inschrijving aangeven dat zij gebruik willen maken van het vervoer, met de auto van de BSO, van school naar de BSO.

6.1 Taxi

Sommige kinderen die verder van Het Kraaienest op school zitten worden met de taxi opgehaald. Deze kinderen moeten direct na het uitgaan van de school op de afgesproken plek verzamelen zodat de taxichauffeur ze mee kan nemen naar de taxi.

Wij werken met een vast taxibedrijf. Het betreft een zeer klein team en de chauffeurs kennen de kinderen. We hebben dagelijks contact met het bedrijf. Ook worden chauffeurs zoveel mogelijk aangesproken wanneer ze kinderen afzetten bij Het Kraaienest en vragen wij of alles goed is gegaan. Wanneer er moeilijkheden zijn kunnen ze hierdoor snel worden opgelost.

De taxichauffeurs die voor het Kraaienest rijden hebben een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG) en zijn ingeschreven in het personenregister kinderopvang (PRK). De Justitiële informatiedienst (JID) screent chauffeurs die ingeschreven staan in het PRK dagelijks.