

LOWYS PORQUIN

voor onderwijs en kinderopvang



Pedagogisch beleidsplan 2026

Buitenschoolse opvang



DE WEGWIJZER
LPS basisonderwijs & kinderopvang



INHOUD

1	INLEIDING	3
	1.1 Doelstelling van LPS Kinderopvang	3
	1.2 Pijlers LPS Kinderopvang	3
	1.3 Visie LPS Kinderopvang.....	3
	1.4 Pedagogische visie.....	4
	1.5 Vormen van opvang.....	4
2	PEDAGOGISCH BELEID	5
	2.1 Pedagogische visie BSO	5
3	PEDAGOGISCH KLIMAAT	9
	3.1 Leren wie je bent	9
	3.2 Pedagogische houding naar de kinderen toe.....	9
4	PEDAGOGISCHE PRAKTIJK	13
	4.1 We doen het samen	13
	4.2 Het begeleiden van de ontwikkeling van kinderen	13
	4.3 Kinderparticipatie	14
	4.4 Volgen van de ontwikkeling van kinderen.....	15
	4.5 Samen met school	16
	4.6 Evaluatie pedagogisch beleidsplan.....	16
5	PERSONEEL EN DE GROEPEN	17
	5.1 Groepsopbouw, groepsgrootte	17
	5.2 De pedagogisch medewerkers	19
6	VEILIGHEID EN GEZONDHEID	22
	6.1 Gezond en gelukkig	22
	6.2 Veiligheid en gezondheid	22
	6.3 Het vierogenprincipe	22
	6.4 Achterwachtregeling	23
	6.5 Meldcode kindermishandeling	23
	6.6 Kinder EHBO	23
	6.7 Vervoer van kinderen	23
7	ACCOMODATIE	24
	7.1 Ruimte om te groeien.....	24
	7.2 Binnenruimte.....	24
	7.3 Buitenruimte.....	24
8	OUDERRECHT	25
	8.1 Informatie-uitwisseling.....	25
	8.2 De Oudercommissie	25
	8.3 Klachtenregeling.....	26



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 Pijlers LPS Kinderopvang

Voor borging van de kwaliteit en eenduidigheid van LPS Kinderopvang vormen 4 pijlers onze leidraad. Alle LPS Kinderopvanglocaties en pedagogisch medewerkers werken volgens dezelfde algemene pedagogische visie om overal gelijkwaardige kwaliteit te leveren. Natuurlijk brengt iedere locatie haar eigen accenten hierin aan, afhankelijk van de eigen visie, de wijk en de doelgroep die zij de locatie bedient.

De algemene pedagogische visie van LPS Kinderopvang zijn gevat in 4 pijlers, die tot uiting komen en zichtbaar zijn op alle locaties en die sterk verbonden zijn met het Koersplan en de besturingsfilosofie van LPS. De pijlers LPS Kinderopvang zijn:

- We doen het samen
- Leren wie je bent
- Gezond & gelukkig
- Ruimte om te groeien.

Deze pijlers vormen het fundament waarop ons pedagogisch beleid vormgegeven wordt

1.3 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 ontplooien als het zich veilig en geborgen voelt. Een kind heeft ook een enorme drang om zijn omgeving te onderzoeken, te ervaren en te ontdekken. Soms doet hij dit alleen, maar veel vaker samen met anderen.

Kinderen zijn van nature ondernemend. Ze zijn ontdekkingsreizigers, die zelf hun leerproces vormgeven. Daarvoor hebben ze ruimte nodig om te exploreren. 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 opvoedingsisolement 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.

1.4 Pedagogische visie

Locatie LPS De Wegwijzer is een kleine, gezellige IKC in de dorpskern van Lepelstraat. In een veilige omgeving en met veel persoonlijke aandacht halen we het beste uit elk kind. Wij vinden openheid en respect belangrijk en willen een fijne, huiselijke leefomgeving bieden waar ontwikkelen en plezier hand in hand gaan. We maken bewuste keuzes in ons aanbod en geven ieder kind een stukje verantwoordelijkheid. Zo vullen we hun rugzak met kennis, vaardigheden en begrip om zelfverzekerd de toekomst in te gaan.

Op LPS De Wegwijzer zijn kinderen van alle overtuigingen welkom. We begeleiden en ondersteunen onze kinderen bij het verkennen en bewustmaken van hun wereld. We willen hen inspireren, verbinden, aan het denken zetten en uitdagen tot het maken van eigen keuzes voor hun handelen. De Wegwijzer, dat zijn wij samen: kinderen, ons team, ouders en het dorp.

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.



2 PEDAGOGISCH BELEID

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

2.1 Pedagogische visie BSO

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

De vier opvoedingsdoelen (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 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. 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 bekend met de locatie, de ruimtes en de regels van de opvang. Als kinderen overstappen van de dagopvang naar de BSO, vindt er een warme overdracht tussen de oude en de nieuwe mentor plaats.

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 om alvast de ruimte te verkennen en met de BSO activiteiten mee te doen.

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 zijn:

- 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 werkbijeenkomst. Na de wensperiode krijgen de ouders de mogelijkheid een gesprek aan te gaan met de mentor. Alle bijzonderheden worden besproken in de werkbijeenkomst.

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 of deelnemen aan een activiteit 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 BSO De Wegwijzer 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. De 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 wenaafspraak. En dit is ook visueel gemaakt op de groep. Wanneer de mentor tijdens de opvangperiode wijzigt – door wisseling in opvangdagen kind, of door wisselingen in personeel - wordt dit mondeling aan ouders verteld, daarnaast wordt de mentor ook in KidsKonnnect en bij de visuele ondersteuning op de groep gewijzigd.

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 uitdagende 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 speelmateriaal.

Er is ruimte voor een breed scala aan activiteiten. Door het aanbieden van een breed aanbod van activiteiten op cultureel, creatief, natuur 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 begeleiden kinderen bij het functioneren in een groep, samenspelen en 'experimenteren' met ruziemaken en het weer goed maken. 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 van belang 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 de diversiteit in onze samenleving. Kinderen leren respect te hebben voor elkaar, voor waarden en normen van een ander en voor geloofsbelevingen.

BSO De Wegwijzer hanteert kindparticipatie als middel om waarden en normen over te dragen. Regels worden samen met de kinderen gemaakt. Kinderen leren verantwoordelijkheid te krijgen en te dragen.

Vanuit 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 woensdag of vrijdagmiddag en de vakanties. Om deze opvang goed te kunnen bieden gaan wij uit van onderstaande uitgangspunten. Later in het pedagogisch beleid worden deze uitgangspunten nader toegelicht.

1. De BSO is vooral gericht op ontspanning, gezelligheid en vrije tijdsbeleving. Er worden geen prestaties van het kind verwacht.
2. De pedagogisch medewerkers dienen voorwaarden te scheppen voor veiligheid en vertrouwen. Dit geldt met name voor de jongste kinderen. Hoe ouder het kind wordt, hoe meer ruimte het krijgt om op (en buiten) de BSO zijn eigen gang te gaan. Hierover worden afspraken gemaakt met kind en ouders. Pedagogisch medewerkers moeten het individuele kind belang steeds afwegen ten opzichte van het groepsbelang.
3. In de paar uur dat kinderen bij elkaar zijn tijdens de voor- en/of naschoolse opvang kiezen zij zelf wat ze willen doen, natuurlijk binnen de mogelijkheden van de BSO. De kinderen kunnen voor een activiteit kiezen, alleen spelen, met andere kinderen of lekker op de bank nietsdoen. Wanneer kinderen altijd niets willen doen, proberen wij ze wel te stimuleren iets te ondernemen.



4. Tijdens de woensdagmiddagen vakantiedagen brengen de kinderen meer tijd met elkaar door. Op deze dagen organiseren pedagogisch medewerkers activiteiten of gaan ze met de kinderen op stap. Op deze dagen staan ontdekken en doen centraal.
5. Samen vormen de kinderen een groep. De groepen worden opgevangen in eigen ruimtes, ingericht naar de activiteit die aangeboden wordt. De activiteiten worden voor en met de kinderen ingevuld. Pedagogisch medewerkers zorgen dat de voorwaarden aanwezig zijn en doen mee aan de activiteit wanneer dat door de kinderen gewenst is of voor de activiteit noodzakelijk is.
6. In de omgang met kinderen vinden wij het belangrijk dat kinderen op een positieve en opbouwende manier benaderd worden, zodat 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

3.1 Leren wie je bent

Bij BSO De Wegwijzer mogen kinderen worden wie ze zijn. We hebben ieder kind in beeld en geven hen ruimte om te leren wie ze zijn. Kinderen groeien vanuit zichzelf en wij begeleiden de kinderen in dit proces door onder andere kinderen te leren taal te geven aan datgene wat zich afspeelt aan hun 'binnenkant', dus woorden en zinnen geven aan gevoelens en gedachten. Hiermee kunnen kinderen het leven goed aan en kunnen ze zich ontwikkelen als gezonde weerbare mensen, die zich kunnen uiten en zich durven uitspreken, met het gevoel van: ik mag er zijn!

Bij BSO De Wegwijzer zijn alle kinderen welkom, 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 vertrouwde 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.

3.2 Pedagogische houding naar de kinderen toe

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

3.2.2 Interactievaardigheden

3.2.2 Seksualiteit

Bij LPS Kinderopvang De Wegwijzer vinden wij het belangrijk dat kinderen zich in hun gehele ontwikkeling goed kunnen ontplooiën. Seksuele ontwikkeling is hier een onderdeel van. Kinderen moeten leren over hun lichaam, zich bewust worden van hun grenzen, en leren hoe ze een gezonde identiteit kunnen ontwikkelen.



Kinderen ontdekken seksualiteit in hun eigen tempo. Seksuele ontwikkeling begint vanaf jonge leeftijd en is een natuurlijk proces. Bij LPS Kinderopvang De Wegwijzer begeleiden we deze ontwikkeling met aandacht en respect. We zorgen ervoor dat kinderen zich op een veilige manier kunnen ontwikkelen en ontdekken, met oog voor hun grenzen en de grenzen van anderen.

Afspraken hierover zijn:

- **Lichamelijk contact:** Lichamelijk contact is erg belangrijk. Knuffelen is daarom toegestaan, maar kinderen moeten zelf aangeven of ze dit willen. Als ze geen zin hebben, wordt hun grens gerespecteerd.
- **Doktertje spelen, of anderen spelvormen waarbij kinderen elkaar onderzoeken:** Dit mag binnen bepaalde grenzen. Deze grenzen houden we goed in de gaten. We proberen het spel ook te begeleiden en de kinderen weerbaar te maken zodat ze hun eigen grenzen zelf kunnen aangeven. De kleding van de kinderen blijft aan tijdens spel.
- **Pedagogisch medewerkers en persoonlijke grenzen:** Pedagogisch medewerkers geven het goede voorbeeld: stel eigen grenzen, respecteer die van anderen (ook die van kinderen) en reageer als iemand een grens overschrijdt. Als kinderen hen per ongeluk op billen, borsten of geslachtsdelen aanraken zal er niets van gezegd worden. Maar als dit bewust gebeurt zal de pedagogisch medewerker zijn/haar grens aangeven en uitleggen waarom.
- **Seksuele voorlichting:** LPS Kinderopvang geeft geen seksuele voorlichting aan de kinderen. Wij vinden dit een taak van ouders. We beantwoorden vragen van kinderen zo goed mogelijk, afgestemd op de leeftijd van het kind. Zo zal een vraag over menstruatie voor een 4-jarig kind anders beantwoord worden dan voor een 10-jarig kind.
- **Benoemen van geslachtsdelen:** We leren kinderen de meest gangbare woorden voor de geslachtsdelen. Anders kunnen ze - indien nodig - niet onder woorden brengen wat ze hebben meegemaakt. Pedagogisch medewerkers maken op hun locatie afspraken over hoe ze de geslachtsdelen noemen.
- **Vragen van kinderen:** We maken vragen van kinderen niet beladen, maar beantwoorden ze op een rustige, eerlijke manier. Bij veelvuldige vragen over seksualiteit wordt dit besproken met de ouders, zodat zij dit verder kunnen oppakken. We maken gebruik van voor kinderen ontwikkelde boekjes of spelletjes om onderwerpen rond seksualiteit bespreekbaar te maken, kijk op: www.seksualiteit.nl.
- **Privacy:** Kinderen van vier jaar en ouder hebben privacy op het toilet. Zij zitten op de wc met de deur dicht. Als kinderen vanaf 4 jaar zich moeten omkleden omdat ze bv in hun broek hebben geplast of gepoept kleden ze zich in de wc om. Dit respecteert de grenzen van andere kinderen en biedt hen ruimte om zich veilig te voelen. Kinderen doen hun broek omhoog voordat ze uit de wc komen. Kinderen van 0 tot 4 jaar mogen niet bloot in een badje spelen.
- **Omgangsnormen en grenzen:** Pedagogisch medewerkers begeleiden de kinderen in hun ontwikkeling met betrekking tot seksualiteit maar stellen daarbij wel grenzen. Wij respecteren de persoonlijke grenzen van kinderen en begeleiden ze in het begrijpen van omgangsnormen over seksualiteit door uitleg te geven.

3.2.2 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 corrigeren

Op de BSO vinden wij het erg belangrijk dat de medewerkers positief leiding geven; 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. We hanteren hierbij het credo “belonen in het groot, corrigeren in het klein.”

Luisteren en praten

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

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

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



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

Tot slot wordt praten gebruikt bij het uitleggen van regels en het hanteren van conflicten.

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 twee 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 We doen het samen

Binnen BSO De Wegwijzer werken we samen aan de opvoeding en ontwikkeling van de kinderen. Samen met de kinderen. Kinderen leren veel van elkaar; op je beurt wachten, samen spelen, samen ruzie maken en conflicten oplossen samen met leerkrachten van school om een ononderbroken ontwikkel-leerlijn voor kinderen 0-13 jaar te creëren. Samen met de leerkrachten vormen we 1 team. En daar waar nodig is, wordt er samengewerkt met jeugdprofessionals om een kind de juiste ondersteuning te kunnen bieden als een kind extra ondersteuning nodig heeft

4.2 Het begeleiden van de ontwikkeling van kinderen

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



Talentontwikkeling

Er is een uitgebreid activiteitenaanbod. Deze activiteiten kunnen in samenwerking met lokale verenigingen georganiseerd worden, voor sommige activiteiten worden specialisten ingehuurd en weer andere activiteiten worden door de pedagogisch medewerkers zelf georganiseerd. Een aantal van deze activiteiten worden op externe locaties uitgevoerd. Zo kunnen kinderen hun talenten ontdekken en ontwikkelen, maar ook nieuwe ervaringen opdoen.

4.2.2 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, waarbij kinderen kunnen 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.

4.2.3 Samen met de kinderen

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. 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 kind 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 in verschillende situaties gestimuleerd moeten worden, bijvoorbeeld als een kind moeilijk contact legt met andere kinderen.

4.3 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 die betrekking hebben op hun welzijn en participatie.



BSO De Wegwijzer hecht veel waarde aan kinderopvang. Kinderopvang 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. Kinderopvang 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 kinderopvang 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.

Kinderopvang zit op onze locatie vervlochten in de hele BSO-tijd, het zijn pedagogische medewerkers die na schooltijd vragen wat de kinderen die middag graag willen doen. Of samen met kinderen afspraken maken over het wel/niet dragen van een jas. Maar het is ook het houden van brainstormsessie om de meningen en ideeën van kinderen in kaart te brengen als het gaat over invulling activiteiten aanbod. De oudere kinderen kunnen daarnaast ook zelf in Doenkids! mee activiteiten uit zoeken.

4.4 Volgen van de ontwikkeling van kinderen

Binnen de buitenschoolse opvang wordt de ontwikkeling en welbevinden van het kind nauwgezet gevolgd. Alle nieuwe aanmeldingen worden besproken in de werkbespreking. Er is altijd 1 vaste pedagogisch medewerker verantwoordelijk voor de gewenningsperiode van het nieuwe kind (de mentor). Zij onderhoudt het contact met de ouder en houdt het kind de eerste maanden in de gaten. Na de gewenningsperiode wordt de ouder uitgenodigd voor een evaluatiegesprek waarin de ontwikkeling en eventuele bijzonderheden van het kind wordt besproken. Daarnaast worden de kinderen besproken in de reguliere werkbesprekingen. 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.

4.4.1 Samen met jeugdprofessionals

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.



4.5 Samen met school

De basisschool en de buitenschoolse opvang van LPS De Wegwijzer 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 er kan ook informatie over de ontwikkeling of het gedrag van kinderen uitgewisseld worden. 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.

4.6 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, groeps grootte

De BSO's van LPS Kinderopvang voldoen aan de Regeling kwaliteit Kinderopvang en peuterspeelzalen

Artikel 6: Aantal beroepskrachten en de groeps grootte in buitenschoolse opvang.

Bij de buitenschoolse opvang vindt de opvang plaats in basisgroepen.

In de categorie 4 tot 7 jaar mogen maximaal 20 kinderen in de basisgroep worden opgevangen.

In de categorie 7 tot 13 jarigen mogen maximaal 30 kinderen in de basisgroep worden opgevangen.

Een groep waarin kinderen van 4 tot 13 jaar voorkomen mag uit maximaal 22 kinderen bestaan.

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.

Bij BSO De Wegwijzer worden maximaal 50 kinderen opgevangen, onderverdeeld in twee basisgroepen:

- 1) Basisgroep onderbouw: maximaal 20 kinderen in de leeftijd van 4 t/m 6 jaar
- 2) Basisgroep bovenbouw: maximaal 30 kinderen in de leeftijd 7 t/m 12 jaar.

Het eten en drinken gebeurt in de eigen basisgroep onder begeleiding van een vaste pedagogisch medewerker (die de kinderen 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. Rond 15:30 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.

Samenvoegen van de basisgroep BSO met stamgroep KDV.

Op dagen met een structureel lage bezetting, dat wil zeggen tijdens schoolvakanties, studiedagen en tijdens vakanties van personeel voegen we de basisgroep van de BSO samen gedurende het opvangcontract op maandag t/m vrijdag tijdens de randen van de dag, met de stamgroep KDV. Op deze dagen is de stamgroep van het KDV geopend. De kinderen van de BSO worden dan in de groepsruimte van het KDV opgevangen. Ze kunnen wel naar de andere ruimtes uitwijken om spelmateriaal te pakken, fruit te eten of voor een zelfstandige of gezamenlijke activiteit. Gezien de leeftijden van de kinderen bij samenvoegen (namelijk 0 tot 13 jaar) verandert het maximale op te vangen kinderen naar 16. Ook in het geval van samenvoegen blijven we ons bewust van de veiligheid en de pedagogische kwaliteit zowel voor de allerjongste als voor de oudste kinderen – denk hierbij o.a. aan observeren op welzijn, welbevinden en betrokkenheid.

De vaste beroepskrachten, met opleidingseisen geldend voor de dagopvang, zijn op deze momenten aanwezig. Ook geldt op deze momenten het beleidsplan veiligheid & gezondheid van het KDV.

Ook in incidentele gevallen is het mogelijk dat de basisgroep BSO samenvoegt met de stamgroep KDV. In het geval van incidenteel samenvoegen worden ouders daarover geïnformeerd via het ouderportaal. De toestemming voor deze incidentele opvang in de stamgroep KDV is geregeld in het ouderportaal. Vanwege de aard van de naschoolse opvang is het immers niet mogelijk om ouders hiervoor te laten tekenen op het moment dat de kinderen naar de BSO gebracht worden.

Mocht het aantal opgevangen kinderen in de toekomst verder stijgen, dan laten we het bovenstaande principe los en geldt vanaf dat moment de hieronder cursief gedrukte tekst.



Bij BSO De Wegwijzer worden maximaal 50 kinderen opgevangen, onderverdeeld in twee basisgroepen:

- 1) Basisgroep onderbouw: maximaal 20 kinderen in de leeftijd van 4 t/m 6 jaar
- 2) Basisgroep bovenbouw: maximaal 30 kinderen in de leeftijd 7 t/m 12 jaar.

Samenvoegen van de basisgroepen

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 basisgroep 1 worden dan in deze basisgroep opgevangen. Gezien de leeftijden van de kinderen bij samenvoegen (namelijk 4 tot 13 jaar) verandert het maximale op te vangen kinderen naar 22.

Verlaten van de basisgroep

Kinderen kunnen de basisgroep verlaten. De beroepskracht-kind ratio per groep wordt op dat moment losgelaten. Tevens kan bij het verlaten van de basisgroep de maximale omvang van de basisgroep losgelaten worden. Na het eet- en drinkmoment verlaten alle kinderen de basisgroepen voor:

- 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.
- Activiteiten op locatie en 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.

5.1.3 Regelingen Beroepskracht-kindratio

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

1 beroepskracht per 10 aanwezige kinderen in de leeftijd van 4 tot 7 jaar

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

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

Bij BSO De Wegwijzer vangen we op alle dagen kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar op. Bij het indelen van de basisgroepen wordt rekening gehouden met de BKR.

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. Dit is tussen 14:30 uur en 15:00 uur in verband met ophalen kinderen. Tussen 15:00 – 18.30 uur wordt niet afgeweken van het BKR. Als er tijdens het ophalen van de kinderen wordt afgeweken bij de kinderen blijft er altijd een vertrouwde PM'er bij de kinderen die op dat moment al aanwezig zijn. Dit is bijvoorbeeld de PM'er die de kinderen uit de klas heeft opgehaald. Zo voorkomen we dat kinderen worden doorgegeven van de éne naar de andere PM'er.

Gedurende de schoolvakantiedagen en studiedagen worden op alle dagen (ma t/m vrijdag) ten hoogste drie uur per dag minder beroepskrachten ingezet dan volgens de BKR vereist is. Hier is vooral sprake van tijdens



de pauze-momenten van PM'ers die een hele dag werken. Indien er afgeweken wordt van de BKR beperken we de speelruimtes van kinderen zodat er zicht is op alle kinderen. Op die manier waarborgen we in vakantieweken het welbevinden van de kinderen op de momenten dat er afgeweken wordt van de BKR.

Deze uren hoeven niet aaneengesloten te zijn. Er kunnen tijdens die uren minder pedagogisch medewerkers worden ingezet. Voorwaarde is dat minimaal de helft van het op grond van de beroepskracht-kindratio vereiste aantal medewerkers wordt ingezet. Is er in zo een situatie slechts één pedagogisch medewerker in de opvang, dan is er ter ondersteuning een achterwacht geregeld.

De exacte tijdstippen waarop van de BKR wordt afgeweken worden niet vastgelegd. Wel de algemene kaders over de inzet van personeel, de BKR en het afwijken hiervan. Aan de hand van een overzicht van de ingezette beroepskrachten en presentielijsten van kinderen in Kidsconnect (inclusief een indicatie van de aankomst- en vertrektijd) kan aangetoond worden dat wordt voldaan aan de BKR en de drie-uursregeling.

5.1.4 Oudere kinderen

Oudere kinderen op de BSO vragen bijzondere aandacht. Vanaf ongeveer 8 à 10 jaar gaan kinderen twijfelen over de opvang. Ze geven dan aan dat ze meer vrijheid willen. Toch hebben ook deze kinderen opvang nodig. In overleg met ouders 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.

Een voorbeeld hiervan is, dat het kind na school bij een vriendje of vriendinnetje mag gaan spelen. Pedagogisch medewerkers moeten dan wel weten waar het kind gaat spelen en er wordt een tijd afgesproken wanneer het kind terug moet zijn. Wanneer dit niet goed loopt, worden ouders betrokken bij hoe hierin verandering aan te brengen.

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 kindervergaderingen 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 het buitenspeel terrein.

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

BSO De Wegwijzer werkt met goed opgeleide pedagogisch medewerkers. Alle medewerkers zijn in het bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG) en zijn 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.

BSO De Wegwijzer maakt gebruik van vakdocenten voor haar speciale sport en cultuurworkshops. Zij heeft gediplomeerde vakdocenten in dienst. Vakdocenten die zij structureel inhuurt zijn allen in het bezit van een VOG. Hiernaast verzorgen soms medewerkers vanuit allerlei maatschappelijke organisaties of verenigingen eenmalige of een korte reeks workshops. 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

BSO De Wegwijzer 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 Opleidingsplan. 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

Nieuwe medewerkers worden bij de start extra begeleid door een van de coaches door middel van individuele gesprekken en groepsbijeenkomsten.

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 S-BB officieel aangemerkt als erkend leerbedrijf. Bij ons kunnen leerlingen vanuit verschillende opleidingsinstanties stagelopen, zoals Pedagogisch Medewerker (mbo-niveau 3), Gespecialiseerd Pedagogisch Medewerker (mbo- niveau 4) maar ook hbo- opleidingen in de sector Social Work of Communicatie.

Binnen de stage op de 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, die zijn geschoold in het bieden van stagebegeleiding.

5.2.4 Zij-instromers

LPS Kinderopvang kan gebruik maken 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 zij-instroom van LPS Kinderopvang (Zie notitie Verkort traject zij-instroom LPS Kinderopvang 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 (gekwalificeerde pedagogisch medewerker) collega. Hiernaast krijgt zij een pedagogische coach toegewezen voor individuele pedagogische coaching en het opstellen van het persoonlijk ontwikkelingsplan.

BSO de Wegwijzer heeft momenteel geen zij instromer.

5.2.5 Vrijwilligers

Binnen IKC De Wegwijzer vervullen twee vrijwilligers een belangrijke rol in de dagelijkse werking en ondersteuning van het IKC. Hun inzet varieert, maar is altijd gericht op het mede onderhouden van de speelleeromgeving

Voorbeelden van hun taken:

- Onderhouden van de buitenruimte: de vrijwilligers helpen met het onderhouden van de buitenruimte, ze betrekken ook kinderen in dit onderhoud.
- Onderhouden van de binnenruimte: de vrijwilligers zijn ook betrokken bij het onderhouden van de binnenruimtes.
- Ondersteuning bij evenementen: Bij speciale gelegenheden, zoals schoolfeesten, sportdagen of uitstapjes, spelen de vrijwilligers een cruciale rol in de organisatie en begeleiding, waardoor deze evenementen soepel verlopen en iedereen kan deelnemen.

Bovendien draagt hun betrokkenheid bij aan een hechte gemeenschap binnen het IKC, waar zowel kinderen als leerkrachten en PM'ers op kunnen vertrouwen.



6 VEILIGHEID EN GEZONDHEID

6.1 Gezond en gelukkig

BSO De Wegwijzer wil dat kinderen gezond opgroeien. Gezond opgroeien betekent: gezond eten, gezond bewegen, gezonde mediawijsheid, gezonde sociale vaardigheden en gezonde vrijetijdsbesteding. We zien kinderopvang als een kansrijke plek om kinderen vertrouwd te maken met een gezonde leefstijl. Zo werken wij aan gelijke kansen voor ieder kind. Gezonde kinderen zitten ook beter in hun vel, zijn actiever en fitter en hierdoor gelukkiger. Dit alles willen wij realiseren in een veilige omgeving.

6.2 Veiligheid en gezondheid

BSO De Wegwijzer 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.).

In 5.1.2. staat een paragraaf omschreven over het samenvoegen van de basisgroep BSO met stamgroep KDV. Op momenten dat er sprake is van deze samenvoeging geldt het veiligheid- en gezondheidsbeleid van het KDV.

6.2.1 Gezonde Kinderopvang

Verantwoorde kinderopvang = gezonde kinderopvang. Om een bijdrage te leveren aan gezond opgroeien van kinderen creëren wij een gezonde, actieve en veilige omgeving, waar pedagogisch medewerkers zelf het gezonde voorbeeld geven.

LPS Kinderopvang kiest ervoor structureel de gezondheid en gezonde leefstijl van kinderen te bevorderen m.b.t. voeding, beweging, media, zonbescherming etc. Samen met de ouders speelt BSO De Wegwijzer een rol bij het aanleren van een gezonde leefstijl bij de kinderen en geven de medewerkers zelf het goede voorbeeld aan kinderen en ouders.

6.3 Het vierogenprincipe

Het vierogenprincipe 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 vierogenprincipe, maar in bepaalde gevallen kan ervoor gekozen worden om wel het vierogenprincipe te hanteren (bijvoorbeeld als een pedagogisch medewerker alleen op de locatie is).

BSO De Wegwijzer is gevestigd in basisschool De Wegwijzer, ook het kinderdagverblijf is op die locatie gevestigd. Er zijn altijd meerdere collega's in het gebouw. Er wordt altijd door minimaal twee collega's geopend en afgesloten.

Wel spelen de PM'ers van de BSO een rol in het vierogenprincipe van het kinderdagverblijf. In het pedagogisch beleidsplan KDV staat hierover het volgende:

Collega's van de BSO lopen regelmatig en onaangekondigd de groepsruimte binnen (zonder daarbij de groepsrust te verstoren). Dit kan bijvoorbeeld door na het afsluiten van de VSO zichzelf af te melden bij het



KDV, of bij het opstarten van de BSO ook even binnenlopen bij het KDV om aan te melden. Ook tijdens vakantiedagen waarbij zowel de BSO als het KDV open zijn, spelen de PM'ers van de BSO een rol in het vierogenprincipe van het KDV. Denk hierbij aan het uitvoeren van gezamenlijke activiteiten of het binnenlopen van de BSO-medewerker bij starten of eindigen van een halve-dag-dienst of bij het starten en eindigen van de pauze-tijd.

6.4 Achterwachtregeling

Voor de gevallen dat een medewerker alleen in een gebouw is, hebben alle locaties een achterwachtregeling opgesteld. Deze achterwachtregeling is opgenomen in het veiligheid-en gezondheidsbeleid. De achterwacht voor BSO De Wegwijzer is de locatiedirecteur en de plaatsvervangend locatiedirecteur.

- Leidinggevende (Prisca van Hooijdonk)
- Locatiedirectrice (Cynthia van Loon)
- Plaatsvervangend locatiedirectrice (Maudy Aarts-Brouwers)
- Vrijwilligers (Nel en Peter Janssen)

6.5 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.

We werken met aandachtsfunctionarissen kindermishandeling. De Meldcode Kindermishandeling staat standaard op de agenda van de teamvergaderingen.

Er wordt elk jaar-een bijscholing voor al onze pedagogisch medewerkers georganiseerd over de Meldcode Kindermishandeling.

6.6 Kinder EHBO

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

6.7 Vervoer van kinderen

Het kan 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 ACCOMODATIE

7.1 Ruimte om te groeien

We willen aansluiten bij de belevingswereld van het kind, kinderen moeten zich kunnen verwonderen, verrijken en experimenteren. Bij LPS Kinderopvang staat spelen en plezier voorop. Spelen is belangrijk voor hun ontwikkeling. Hiervoor hebben kinderen speelruimte nodig, een leefomgeving waar ze de ruimte krijgen hun nieuwsgierigheid te volgen en zich optimaal te ontwikkelen en te groeien.

7.2 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 stimulerend/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 etc
- Sport en spel
- Vrij spelen waarbij de kinderen zich kunnen uitleven, toneelspelen en dansen
- Computergebruik
- Het zich rustig kunnen terugtrekken indien daar behoefte aan bestaat

Naast de twee eigen lokalen van BSO De Wegwijzer mogen de kinderen, onder begeleiding van een pedagogisch medewerker, ook gebruik maken van de overige thema-lokalen die op locatie aanwezig zijn. Dat betekent concreet dat de aula gebruikt kan worden voor het oefenen en opvoeren van toneelstukken, de gymzaal voor sport en spel, het handvaardigheidslokaal voor grotere - of technische – knutselactiviteiten. Ook kunnen de kinderen een bezoekje brengen aan de inbandige bibliotheek voor het lenen of lezen van een boekje.

7.3 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 tegelijkertijd volop ruimte is om te ontdekken en samen te spelen.

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

BSO De Wegwijzer kan gebruik maken van de verschillende speelpleinen rondom de school. Er is een klimrek, zandbak, atletiekbaantje, voetbalveld, basketbalnet, tafeltennistafel en voldoende ruimte om heerlijk vrij te spelen. De pleinen zijn omheind met hekwerk.

Daarnaast beschikt de locatie ook over een binnentuin waar de kinderen kunnen spelen. Het kunstgras in deze binnentuin is in de zomer bij uitstek een geschikte plek om een zwembadje weg te zetten.



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 verschillende 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 huisregels, aanmelden
- 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 oplossingen.

8.2 De Oudercommissie

Binnen de kinderopvang is het hebben van een oudercommissie verplicht. LPS Kinderopvang heeft een actieve Centrale oudercommissie(COC) en Lokale oudercommissies (LOC). LPS Kinderopvang hanteert een gezamenlijk reglement voor zowel de COC als LOC. In dit reglement ligt vast hoe de OC en LPS Kinderopvang samenwerken om de kwaliteit van de opvang te behouden en te verbeteren.



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

8.3 Klachtenregeling

LPS Kinderopvang maakt elk jaar een klachtenjaarcijferslag. Dit verslag wordt besproken met de Centrale Oudercommissie. (COC). De COC behartigt de belangen van ouder(s)/ verzorgers en kinderen. Het biedt ouder(s)/verzoergers de gelegenheid mee te praten over een aantal beleidszaken.

In samenspraak met de ouder(s)/verzoergers streeft LPS Kinderopvang naar een organisatie die recht doet aan de belangen van ouder(s)/verzoergers. Dat wil zeggen enerzijds kwalitatief goede opvang en anderzijds 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)/verzoergers 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)/verzoergers. Door een heldere procedure vertrouwt LPS Kinderopvang erop dat ouder(s)/verzoergers 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/verzoerger 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)/verzoergers mondeling maar ook schriftelijk kenbaar worden gemaakt. Dit kan door middel van het invullen van het klachtenformulier op de website van LPS: www.lowysporquin.nl. Het klachtenreglement is ook te vinden op de website van LPS.



- 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.