

Buitenschoolse opvang IKC de Appelhof

Adres

Postelkamp 2
6652 BE Druten

Telefoon

0487 513766

E-mail

info@appelhof.nl

Inhoud

Welkom bij...	4
Bso de Appelhof	4
Hoofdstuk 1	5
Wij stellen ons voor	5
■ Bijzonder aan onze locatie	5
■ Basisgroepen	5
■ Samenwerking tussen basisgroepen	6
■ Pedagogisch medewerkers	6
■ Scholing pedagogisch medewerkers	6
■ Achterwacht	6
■ Voorschoolse opvang (vso)	7
■ Ouderplatform	7
Hoofdstuk 2	8
Praktische informatie	8
■ Vervoer van en naar de bso	8
■ Zelfstandig vervoer	8
■ Wat doen we 's middags	8
■ Informatie over je kind	8
■ Wennen	9
■ Verzorging en voeding	9
■ Ziekte en medicijnen	9
■ Reservekleding	9
■ Huisregels bij bso De Appelhof	9
■ Taal	10
■ Aanbod tijdens schoolvakanties	10
■ Samenvoegen tijdens vakanties	11
■ Openingstijden, brengen en halen in vakanties	
Medewerkers tijdens de vakanties	11
Hoofdstuk 3	12
Pedagogisch werkplan	12
■ Pedagogische doelen en pedagogisch beleid	12
■ Doelstellingen	143
■ We bewaken de fysieke veiligheid van de kinderen	17
■ We werken samen met ouders en anderen uit de leefomgeving van kinderen	17
■ Kinderen volgen en signaleren	17
■ Samenwerking	177
Hoofdstuk 4	18
Algemene informatie	18
■ Plaatsing en interne wachtlijst	18
■ Studiedagen basisschool	18
■ Flexibele opvang	19
■ Ruilen van dagen	18
■ Incidentele opvang	19
■ Nationale feestdagen	19

■ Inventarisatie aanwezige kinderen tijdens vakantieperiodes	19
■ Uitbreiding, wijziging en vermindering van dagdelen	19
■ Einde van de plaats	20
■ Complimenten, signalen, wensen en klachten	20
■ Omgaan met privacygevoelige informatie	20
■ Kwaliteit	20

Welkom bij...

Bso De Appelhof

We hopen dat u zich snel thuis zult voelen bij ons. Wij vinden het belangrijk u te informeren over wie we zijn en wat we doen. Kortom, wat je van ons mag verwachten.

Dit pedagogisch werkplan gaat over de groepen, de pedagogisch medewerkers en op welke manier we werken. Het is het resultaat van discussies binnen het team van de school, de kinderen en de ouders.

Tot slot hebben we de algemene praktische informatie verzameld, bijvoorbeeld uitleg over uitbreiding van de overeenkomst.

Om te zorgen dat het pedagogisch werkplan actueel blijft, houden we het minimaal één keer per jaar kritisch tegen het licht. Als het nodig is passen we het plan aan. Veranderingen leggen we voor aan afgevaardigden van de ouders. Ouders informeren we hierover.

Op onze website van IKC de Appelhof komt de meest actuele versie van dit werkplan. Aanpassingen in beleid nemen we zoveel mogelijk mee maar omdat we het een keer per jaar aanpassen kan het gebeuren dat een (deel van de) tekst nog niet overeenkomt met de actuele situatie.

Via De Appelrups houden wij je op de hoogte van ontwikkelingen of gebeurtenissen bij bso De Appelhof.

Voor algemene informatie of vragen over de overeenkomst kun je terecht bij Klantrelaties via 024 382 26 39 of klantrelaties@stichtingspom.nl. Voor andere vragen, opmerkingen, complimenten of tips kun je terecht bij de pedagogisch medewerkers of ondergetekende.

Ik wens jullie een heel plezierige tijd toe bij onze bso.

Rick Matser, directeur
bso De Appelhof

februari 17

Hoofdstuk 1

Wij stellen ons voor

■ Bijzonder aan onze locatie

Bso de Appelhof maakt onderdeel uit van IKC De Appelhof in Druten. De bso maakt gebruik van de ruimtes en de faciliteiten van de school en werkt er intensief mee samen.

We willen een zo'n breed mogelijk aanbod ontwikkelen met elk een eigen doel:

Thuisbasis: In deze omgeving moeten kinderen een gevoel van veiligheid en vertrouwen krijgen. Ze moeten duidelijkheid hebben en weten waar ze aan toe zijn.

Kookstudio: In deze kookstudio leren we de kinderen door middel van een onderzoekende houding zelf verantwoordelijk te maken voor een gezamenlijk product.

We willen de kinderen kennis laten maken met de verschillende eetculturen en hun gewoontes. Met behulp van deze studio creëren wij een verbinding tussen kind, IKC en ouders.

Techniek & wetenschap: Door middel van een onderzoekende houding, waarbij samenwerken centraal staat, leren kinderen hun talenten te ontwikkelen op het gebied van techniek en wetenschap. Ze experimenteren en ontwerpen en daardoor vergroten zij hun kennis en vaardigheden op het gebied van techniek en wetenschap.

Atelier: We willen een plek creëren waar kinderen volop de mogelijkheid hebben hun kennis, vaardigheden en talenten op creatief gebied te ontplooien.

We willen onze kinderen de ruimte geven om volop te experimenteren.

Mini theater: Door talenten te ontwikkelen geven we de kinderen de ruimte om op zoek te gaan naar hun eigen identiteit. In dit theater worden kinderen nieuwsgierig gemaakt en we willen hen de ruimte geven deze nieuwsgierigheid met een open en onderzoekend houding te volgen.

Boekenhoek/ loungehoek: In deze gemoedelijke omgeving willen we ervoor zorgen dat kinderen even tot zichzelf kunnen komen. Door middel van interessante literatuur die bij de belevingswereld van de kinderen aansluit, kunnen kinderen op een ontspannen manier lezen/ luisteren.

Gamehoek: Door middel van samen te werken leren de kinderen hun kennis en vaardigheden te vergroten op het gebied van gamen en kunnen ze delen van de wereld binnen halen. Door samen te spelen leren ze rekening te houden met elkaar en hun omgeving.

Gezelschapsspelletjeshoek: In een gemoedelijke sfeer leren kinderen samenwerken, ze vergroten hun sociaal emotionele vaardigheden, leren om te gaan met verlies.

Sportarrangement: Spel en beweging is goed voor de ontwikkeling van kinderen. Een kind leert door middel van spel en beweging om creatief oplossingen te zoeken, de wereld te ontdekken en zich op verschillende vlakken (o.a motorisch, creatief, cognitief .) te ontwikkelen. Wij willen kinderen de mogelijkheid bieden om zich te ontplooien op lichamelijk gebied. Kinderen ontwikkelen hun talenten, leren samen te werken en krijgen vertrouwen in zichzelf.

■ Basisgroepen

Bij deze locatie komen maximaal 40 kinderen tegelijkertijd. We hebben op maandag en donderdag 1 groep. Op dinsdag hebben we 2 groepen, groep paars en groep oranje/geel. In beide groepen zitten kinderen in de leeftijd van 4 t/m 13 jaar. We kiezen er bewust voor om de kinderen niet op leeftijd in te delen; we vinden het belangrijk dat kinderen kunnen spelen met kinderen van alle leeftijden (4 t/m 13 jaar). Groep paars bestaat uit kinderen die alleen op dinsdag de BSO bezoeken. Groep paars wordt gedraaid door 1 pm er, groep paars/geel door twee pm ers. Per groep komen maximaal twintig kinderen.

De kinderen hebben de gelegenheid om iets te eten en drinken aan hun groepstafel, (groep paars aan de paarse tafel, groep oranje/geel aan de oranje of gele tafel) ze kunnen hun verhaal over de schooldag kwijt bij hun leidster en tijdens dit moment besteden we bijvoorbeeld aandacht aan een verjaardag. Dit moment wordt ook gebruikt om de kinderen te informeren waar en welke activiteiten georganiseerd worden. Als kinderen naar huis gaan, melden de kinderen en hun ouders zich af bij de pedagogisch medewerkers.

We bieden ook voorschoolse opvang. Hierover lees je verderop meer.

■ **Samenwerking tussen basisgroepen**

Na een start met de groep verdelen de kinderen zich over de verschillende ruimtes van de bso. In elke hoek is iets anders te beleven. De kinderen kunnen in de aula, het lokaal of buiten spelen. Kinderen kiezen in welke ruimte en met wie ze willen spelen. Groepjes kinderen met dezelfde interesse kunnen samenspelen, vriendjes, broertjes en zusjes kunnen elkaar gemakkelijk opzoeken.

We organiseren elke dag activiteiten waar kinderen aan kunnen meedoen. Dit kan variëren van samen schilderen tot op pad gaan. We zorgen voor een breed en gevarieerd aanbod en betrekken kinderen hierin.

■ **Pedagogisch medewerkers**

Bij bso de Appelhof werken 3 pedagogisch medewerkers. Zij zijn gekwalificeerd volgens de cao Kinderopvang. Twee docenten van school worden ingezet als een van de drie pedagogische medewerksters door omstandigheden niet aanwezig kan zijn.

We baseren ons hierbij op een regeling bij de Wet kinderopvang en kwaliteit peuterspeelzalen. Er is één pedagogisch medewerker per tien kinderen. Bij minder dan 10 kinderen, op het einde van de dag, is er nog 1 pedagogische medewerkster.

Soms is er een stagiaire in de groep. De opleiding die een stagiaire volgt en het niveau dat hij of zij hierin bereikt heeft, bepaalt de mate waarin hij of zij ondersteuning mag bieden bij het activiteitenaanbod en de begeleiding van de kinderen. De stagiaires zijn in principe boventallig (extra). De stagiaire doet, onder begeleiding van een pedagogisch medewerker, mee aan bepaalde onderdelen van het programma. De opleiding die een stagiaire volgt, heeft hier invloed op. Sportstagiaires bereiden bijvoorbeeld sport- en spelactiviteiten voor en organiseren groeps- en individuele activiteiten voor de kinderen. Stagiaires van een HBO-opleiding Pedagogiek zijn naast het activiteitenaanbod bijvoorbeeld betrokken bij de ontwikkeling van een specifiek pedagogisch project, zoals b.v de aanpak van samen werken/spelen op de groep.

■ **Scholing pedagogisch medewerkers**

De pedagogisch medewerker en de docenten zijn geschoold op het gebied van veiligheid en pedagogiek. Zij hebben allemaal een ehbo cursus gevolgd. In het gebouw lopen overigens nog meer bh vers rond. Er is een actueel evacuatieplan van de locatie en dit wordt minimaal jaarlijks geoefend met de bso kinderen. Soms zijn ze hier vooraf van op de hoogte maar soms is een oefening onaangekondigd.

Nieuwe pedagogisch medewerkers worden ingewerkt bij de locatie.

Er is een scholingsbudget dat we heel divers in kunnen zetten voor een specifieke scholingsbehoefte.

■ **Achterwacht**

In situaties dat er slechts één beroepskracht bij de bso wordt ingezet en er mag worden afgeweken van de beroepskracht-kindratio, zoals aan het eind van de dag, is er altijd een

tweede volwassene in het gebouw aanwezig of is er een achterwacht die binnen 5 minuten bij het gebouw kan zijn na een telefoontje.(zie rooster BSO)

■ **Voorschoolse opvang (vso)**

Tijdens schoolweken vangen we de kinderen op tussen 7.00 uur en 8.15.

Voor de vso hanteren we dezelfde kwaliteitseisen als voor de bso. Bij de vso werkt dezelfde pedagogisch medewerker als in de bso.

Ouders/verzorgers brengen hun kind(eren) naar de voorschoolse opvang. Tijdens de voorschoolse opvang spelen we een spelletje met de kinderen of lezen een boek voor. Omdat de kinderen nog een beetje wakker moeten worden, passen we het tempo in activiteiten daarop aan. We drinken wat en kinderen kunnen een zelf meegebrachte boterham eten. Om 8.15 uur brengen we de kinderen naar hun klaslokaal of de oudere kinderen lopen daar zelf naar toe. Ook hier werken we met een achterwacht. Deze persoon is binnen 5 minuten op de plaats van bestemming na een telefoontje. (zie rooster BSO)

■ **Ouderplatform**

In het schooljaar 2016-2017 gaan we aan de slag om een IKC raad neer te zetten. Hierin zullen ook twee ouders van de bso plaatsnemen. Ze zijn dan het klankbord voor ouders en ze zijn nauw betrokken bij het opstellen en evalueren van bijvoorbeeld het pedagogisch werkplan en de veiligheid- en gezondheidsplannen van de locatie. Tot die tijd heeft er 1 bso ouder zitting in de ouderraad van school. Zij behartigt de belangen van de bso kinderen.

We vinden het erg belangrijk dat ouders meedenken en -praten over de kwaliteit van de buitenschoolse opvang. 1x per jaar wordt er een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd waarbij ouders en kinderen kunnen aangeven hoe tevreden ze zijn over de school. De resultaten worden met ouders en kinderen besproken.

Hoofdstuk 2

Praktische informatie

■ Vervoer van en naar de bso

Bso de Appelhof is gevestigd in IKC De Appelhof.

De pedagogische medewerksters staan buiten om 14.55 uur om de kinderen, die naar de bso gaan, op te wachten. Als alle kinderen aanwezig zijn, gaan de pedagogische medewerkers met de kinderen naar binnen.

Op sommige dagen en in de vakanties maken we regelmatig uitstapjes, bijvoorbeeld naar het museum, een speeltuin of de film. Als het mogelijk is proberen we met openbaar vervoer of lopend naar deze uitstapjes te gaan. Als dit niet kan, of niet goed uitkomt, gaan we met de bus, taxi of eigen vervoer. Er gaan altijd voldoende pedagogisch medewerkers mee op deze uitstapjes. Ouders geven toestemming middels het toestemmingformulier voor hun kinderen om mee te mogen. Kinderen die in de auto zitten hebben altijd een veiligheidsgordel om en zitten indien nodig op een verhoger. De chauffeur die rijdt moet een inzittende verzekering hebben. Hier wordt op gecontroleerd.

Het komt in vakanties voor dat er activiteiten gedaan worden waarbij veel kinderen aanwezig zijn. Deze activiteiten vinden meestal buiten de bso plaats. In het rooster van personeel wordt er voor gezorgd dat de vaste pedagogisch medewerker aanwezig is. Er wordt door de medewerkers een lijst gemaakt van welke kinderen zullen deelnemen aan de activiteit. De kinderen krijgen een Appelhof t-shirt of iets anders aan zodat deze herkenbaar zijn. Bij vertrek kijken we, door middel van de lijsten, of alle kinderen aanwezig zijn. Bij dergelijke activiteiten houden we altijd de beroepskracht kind ratio aan en dus is er altijd tenminste één pedagogisch medewerker per tien kinderen beschikbaar. Bij uitstapjes hebben we zogenaamde 'noodlijsten' bij ons met contactgegevens van ouders, dokter en dergelijke. In het geval van een calamiteit kunnen we snel reageren en contact opnemen met de juiste personen. De telefoon van school wordt bij uitstapjes doorgeschakeld naar de telefoon van de pedagogische medewerker, zodat deze altijd te bereiken is voor ouders.

Bij kleine ongevallen proberen we contact te krijgen met de ouders. Indien dit niet mogelijk is, wordt een derde pedagogische medewerker opgeroepen om te komen.

■ Zelfstandig vervoer

Als kinderen ouder worden hebben ze meer behoefte aan zelfstandigheid en eigen verantwoordelijkheid. Oudere kinderen mogen met toestemming van de ouder(s) zelfstandig lopend of fietsend naar huis.

■ Wat doen we 's middags

Op maandag, dinsdag, donderdag zijn de kinderen vanaf 15.00 uur bij de bso. We starten de bso tijd met kijken wie er die dag zijn en eten en drinken iets. Hierna spelen de kinderen buiten of in de groepsruimtes. Er is een ruim aanbod, zoals genoemd in het eerste hoofdstuk. Ze kunnen vrij spelen of meedoen met een activiteit.

■ Informatie over je kind

Wij vinden het belangrijk dat er informatie wordt uitgewisseld over het kind. Dit kan bij het halen en brengen of u kunt mailen naar bso-appelhof@spommaasenwaal.nl.

■ **Wennen**

Om goede opvang te kunnen bieden, is het belangrijk dat kinderen en ouders zich bij ons thuis voelen. Dit gebeurt niet van de ene op de andere dag. Het is belangrijk om voldoende tijd hiervoor uit te trekken. Tijdens het wennen raken kinderen en ouders vertrouwd met het gebouw, de pedagogisch medewerker, de andere kinderen, de gang van zaken en het dagritme.

We vragen aan ouders om voordat de eerste opvangdag plaatsvindt een middagje mee te draaien.

Een paar weken voor de plaatsingsdatum nemen we contact op met ouders om afspraken te maken.

Tijdens het plaatsingsgesprek vraagt de pedagogisch medewerker de ouders om informatie die we nodig hebben om het kind goed te begeleiden. Bijvoorbeeld wat het kind leuk vindt om te doen, hoe we kunnen troosten, enzovoort.

Als het kind eenmaal naar de opvang gaat, stemmen we regelmatig met de ouders af hoe het gaat. Er is veel aandacht voor de kennismaking met de andere kinderen en het leren kennen van het dagritme en rituelen in de groep.

Bij ruilen of incidentele opvang is de samenstelling van de groep anders dan op de dagen dat een kind gewoonlijk komt, andere kinderen en misschien een andere pedagogisch medewerker. Wij letten er extra op dat het kind zich ook op zo'n dag prettig voelt. Als het nodig is krijgt het kind extra aandacht. We doen een spelletje met het kind en betrekken andere kinderen erbij.

■ **Verzorging en voeding**

We hechten veel waarde aan de gezondheid van de kinderen die naar de bso komen.

Onze uitgangspunten zijn de richtlijnen van de GGD die gebaseerd zijn op de adviezen van het Voedingscentrum.

■ **Ziekte en medicijnen**

Als een kind ziek wordt, neemt de pedagogische medewerker contact op met ouders en informeert de ouders hoe het met kind gaat. Afhankelijk van diverse factoren (moment van de dag, hoogte van de koorts, gedrag van het kind, besmettingsgevaar voor andere kinderen) kijken we wat er op dat moment nodig is en spreken we met ouders af of en wanneer ze het kind op komen halen. Een belangrijke leidraad daarbij zijn de richtlijnen over gezondheid en infecties van de Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu.

Bij kinderen die extra medische zorg nodig hebben en bijvoorbeeld standaard medicijnen gebruiken, maken we concrete afspraken met de ouders. Wij volgen daarbij ons protocol 'Medisch handelen'. Zie onze website voor meer informatie.

■ **Reservekleding**

Het kan wel eens voorkomen dat er een ongelukje gebeurt bij de jongere kinderen of dat ze heerlijk buiten in de modder spelen. We vragen de ouders daarvoor een setje reservekleding, passend bij het seizoen, in zijn of haar postvakje neer leggen (of in een tas aan de kapstok) zodat het kind, als dit nodig is, schone kleren aan kan trekken. Oude kleding kunnen wij goed gebruiken als reservekleding. Aanvulling is altijd welkom.

■ **Huisregels bij bso De Appelhof**

De bso heeft algemene afspraken voor pedagogisch medewerkers, ouders en kinderen. In principe houdt iedereen binnen de bso zich hieraan. Het is de taak van de pedagogisch medewerkers en ouders (als ze aanwezig zijn) om kinderen bij de handhaving van de afspraken te ondersteunen. De algemene regels voor ons IKC en de Normen en Waarden staan op de website.

Afspraken voor pedagogisch medewerkers, ouders en kinderen

- Bij ongepast taalgebruik spreken we elkaar, de ouders en de kinderen daar op aan. Als kinderen veelvuldig ongepaste woorden gebruiken, bespreken we dit met de ouders.
- We gaan met respect om met elkaar, met speelgoed, materialen, meubels en ander spullen in de ruimte. Ook buiten geldt deze regel.
- Iedereen wordt bij binnenkomst begroet, als we weggaan nemen we afscheid.
- Kinderen mogen vies worden van het spelen.

Afspraken voor ouders

- Als een kind, om welke reden dan ook, later of helemaal niet naar de bso komt, dan horen we dat graag vóór 9.00 uur.
In de vakanties horen wij het graag vóór 9.30 uur.
- Als iemand anders dan de ouders zelf het kind komt halen, dan willen wij dit van te voren weten. Als we dit niet van te voren weten, dan bellen wij eerst de ouder voordat het kind meegaat. De pedagogische medewerkster mag ook altijd vragen om zich te identificeren. Wij geven je kind uiteraard niet aan onbekenden mee.
- Als ouders aanwezig zijn, hebben ze zelf de verantwoording voor het gedrag van zijn/haar kind.
- Als ouders zijn/haar kind ophaalt, melden de ouders hem/haar af bij de pedagogische medewerker.

Afspraken voor kinderen

- Speelgoed van thuis meenemen mag, maar dan mogen ook andere kinderen hiermee spelen. Zo niet, dan leggen we het speelgoed in het bakje of vakje van het kind tot hij/zij naar huis gaat. Ook als het speelgoed gevaar oplevert leggen we het meegebrachte speelgoed weg. We zijn niet verantwoordelijk als het eigen speelgoed kapot gaat of kwijt raakt.
- Als een kind naar de wc is geweest, wast hij/zij daarna de handen.
- Voor het eten wassen alle kinderen hun handen.

Afspraken voor pedagogisch medewerkers

- Pedagogisch medewerkers geven het goede voorbeeld in het respectvol omgaan met elkaar en materiaal, zoals: niet praten over de kinderen waar zij bij zijn, spullen oprapen die op de grond liggen, enzovoort.
- Kinderen spelen buiten onder toezicht van een pedagogisch medewerker, met uitzondering de kinderen waarvoor door de ouders via het toestemmingsformulier akkoord is gegeven dat ze zonder toezicht buiten mogen spelen.
- Om als pedagogisch medewerker goed te kunnen functioneren is een veilige en vertrouwde werkomgeving belangrijk. Daarom geven we elkaar feedback op een constructieve manier. We hebben een open houding, genieten van een compliment en voelen ons niet te snel aangevallen als we kritiek krijgen. We zijn erop gericht op positieve wijze met de gegeven feedback om te gaan.

■ **Taal**

Bij de buitenschoolse opvang is de spreek- en schrijftaal Nederlands. Het ligt in de bedoeling Engels te stimuleren en een native speaker Engels als pedagogisch medewerker aan te trekken.

■ **Aanbod tijdens schoolvakanties**

Schoolvakanties zijn speciaal bij de bso. De kinderen zijn de hele dag aanwezig waardoor er meer tijd is om (speciale) activiteiten te organiseren of uitstapjes te maken. Bijna elke vakantieweek organiseren we speciale activiteiten. In de zomervakantie zijn dat er een aantal per week. We gaan dan bijvoorbeeld naar een maïsdoolhof of theatervoorstelling. Als we een uitstapje gaan maken, informeren we ouders altijd van te voren over waar we heen gaan en wat we daar gaan doen.

Ook kan het voorkomen dat we een professional (bijvoorbeeld een clown, sporter, beeldend kunstenaar, enzovoort) uitnodigen om bij onze bso een bijzondere activiteit met de kinderen te komen doen.

Voor elke vakantieperiode informeren we ouders en kinderen over het vakantieprogramma bij de bso.

■ **Samenvoegen tijdens vakanties**

Tijdens sommige vakanties zijn er veel minder kinderen bij de bso. Dit kan lastig zijn, zeker bij kleine bso's. Om er voor te zorgen dat er ook dan een goed en uitdagend aanbod is voor de kinderen, werken we (als dit nodig is) samen met bso De Kubus. Ruim van te voren laten we aan de ouders weten waar en wanneer we gaan samenvoegen. Per vakantie wordt bekeken op welke locatie de bso gaat plaatsvinden. Er is altijd een pedagogisch medewerker aanwezig van beide bso's of iemand die alle kinderen goed kent.

■ **Openingstijden, brengen en halen in vakanties**

In de vakantieperiodes zijn wij alle dagen geopend van 8.00 tot 18.00 uur.

Bij speciale activiteiten, zoals sportactiviteiten of uitstapjes tijdens vakantieperiodes, kan het zijn dat we later terug zijn in de groep, waardoor ouders hun kind(eren) pas na 17.00 uur kunt ophalen. Ook kan het zijn dat we bij uitstapjes in de vakantieperiode op tijd willen vertrekken en aan de ouders vragen zijn/haar kind voor 9.30 uur te brengen. We stellen ouders tijdig op de hoogte van dit soort activiteiten en afwijkende haal- en brengtijden.

* **Medewerkers tijdens de vakanties**

In de vakantieperiodes blijft de regel 1 medewerker op de 10 kinderen. Als we dus 10 kinderen of minder hebben in de vakantie is er 1 pedagogisch medewerker. We proberen in de ochtend een tweede volwassene in het gebouw te hebben. In de middag is deze persoon telefonisch bereikbaar en kan binnen 10 minuten bij de BSO staan. Lukt het niet om in de ochtend een tweede persoon in het gebouw te hebben dan geldt voor de gehele dag dat er iemand telefonisch bereikbaar is en binnen 10 minuten bij de BSO aanwezig kan zijn. Bij meer dan 10 kinderen is er natuurlijk een tweede pm er aanwezig. Zij zal op het moment dat er minder dan 10 kinderen zijn naar huis gaan en telefonisch bereikbaar zijn voor de BSO.

Hoofdstuk 3

Pedagogisch werkplan

■ Pedagogische doelen en pedagogisch beleid

In ons pedagogisch werkplan zijn de pedagogische doelen uit de Wet kinderopvang en kwaliteit peuterspeelzalen herkenbaar.

Pedagogische doelen uit de Wet kinderopvang en kwaliteit peuterspeelzalen

- Bieden van emotionele veiligheid
- Mogelijkheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competentie
- Mogelijkheid tot het ontwikkelen van sociale competentie
- Overdracht waarden en normen

Missie

Wij willen onze kinderen de basis bieden die zij nodig hebben om uit te groeien tot zelfstandige en evenwichtige mensen die nieuwsgierig zijn naar de wereld om hen heen en in staat en bereid zijn om deze met een open en onderzoekende houding tegemoet te treden. We willen kinderen zodanig toerusten dat zij vanuit hun eigen kennis, vaardigheden, talenten en competenties een bijdrage kunnen leveren aan de veranderende wereld en de samenleving waarvan zij deel uit maken.

Onze doelstellingen:

1. Wij willen kinderen de veilige basis bieden die ze nodig hebben om zich grensverleggend te kunnen en durven ontwikkelen in een steeds complexer wordende wereld.
2. Wij willen kinderen de kans bieden om de eigen talenten te ontwikkelen. Samen met de, kennis, vaardigheden en competenties die zij nodig hebben om mee te kunnen doen in de wereld van hun toekomst.
3. Wij willen kinderen leren om samenhang en het grotere geheel te zien en hen laten ontdekken dat elke gebeurtenis of handeling gevolgen heeft voor een groter geheel.
4. Wij willen kinderen prikkelen in hun nieuwsgierigheid en hen de ruimte geven om deze nieuwsgierigheid met een open en onderzoekende houding te volgen.
5. Wij willen kinderen de ruimte bieden om het eigen ontwikkelingsproces te sturen en daarvoor ook zelf de (mede)verantwoordelijkheid te dragen.
6. Wij willen kinderen uitnodigen om zich te ontwikkelen tot verantwoordelijke, democratische en mondige burgers. Die de eigen talenten in willen zetten om een bijdrage aan de samenleving te leveren, zelfstandig en kritisch kunnen denken, zich open durven stellen voor andersdenkenden en sympathie kunnen voelen voor mensen die anders zijn.
7. Wij willen kinderen en volwassenen de ruimte bieden om samen te leren, te ervaren dat ontwikkeling in relatie ontstaat en dat je samen verder komt dan alleen.

Onze doelstellingen rangschikken we onder de pedagogische doelen uit de Wet kinderopvang en kwaliteit peuterspeelzalen (Wkcp). Het uitgangspunt 'Kijken en luisteren naar kinderen' is van toepassing is op alle Wkcp-doelen.

Doel Wkcp: – Emotionele veiligheid

- Onze Doelstellingen: – Wij willen kinderen de veilige basis bieden die ze nodig hebben om zich grensverleggend te kunnen en durven ontwikkelen in een steeds complexer wordende wereld.
- We dragen dit uit door:
 Zoveel mogelijk te werken met bekende pedagogische medewerkers.
 De regels en afspraken zo duidelijkmogelijk te maken aan de kinderen.
 Door gesprekjes te voeren met de kinderen: wat houdt ze bezig.
 De kinderen complimenten te geven en op een vriendelijke manier om te gaan met elkaar.
- Doel Wkcp: – Mogelijkheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competentie.
 We geven hier kansen voor door:
 In de BSO te laten ontdekken wat kinderen allemaal kunnen. Door op een andere manier bezig te zijn dan in schooltijd. Door te spelen, in vrije tijd te ontdekken wat er allemaal in de wereld is. Op deze manier kunnen kinderen zichzelf soms nog verrassen.
- Onze Doelstellingen: – Wij willen kinderen de kans bieden om de eigen talenten te ontwikkelen. Samen met de, kennis, vaardigheden en competenties die zij nodig hebben om mee te kunnen doen in de wereld van hun toekomst.
 – Wij willen kinderen prikkelen in hun nieuwsgierigheid en hen de ruimte geven om deze nieuwsgierigheid met een open en onderzoekende houding te volgen.
 – Wij willen kinderen de ruimte bieden om het eigen ontwikkelingsproces te sturen en daarvoor ook zelf de (mede)verantwoordelijkheid te dragen.
- Doelen Wkcp: – Mogelijkheid tot het ontwikkelen van sociale competentie. Doordat we op een ongedwongen speelse manier de BSO tijd doorlopen krijgen de kinderen in allerlei opzichten de kans hun sociale competenties te ontwikkelen. Ook omdat we een groep hebben met kinderen in verschillende leeftijden worden andere sociale vaardigheden opgeroepen dan dat dat gebeurt als je met leeftijdsgenootjes in een groep zit.
- Doelen WKKP – Overdracht waarden en normen
 Of je nu in schooltijd bezig bent of in BSO tijd kinderen leren hoe je omgaat met anderen. De waarden en normen van mensen blijven hetzelfde. Ook in vrije tijd gaan we respectvol met elkaar om.
- Onze Doelstellingen: – Wij willen kinderen leren om samenhang en het grotere geheel te zien en hen laten ontdekken dat elke gebeurtenis of handeling gevolgen heeft voor een groter geheel.
 – Wij willen kinderen uitnodigen om zich te ontwikkelen tot verantwoordelijke, democratische en mondige burgers. Die de eigen talenten in willen zetten om een bijdrage aan

- de samenleving te leveren, zelfstandig en kritisch kunnen denken, zich open durven stellen voor andersdenkenden en sympathie kunnen voelen voor mensen die anders zijn.
- Wij willen kinderen en volwassenen de ruimte bieden om samen te leren, te ervaren dat ontwikkeling in relatie ontstaat en dat je samen verder komt dan alleen.

■ Doelstellingen

Onze doelstellingen zijn gelijk aan die van IKC De Appelhof.

Hierna worden de doelstellingen uitgewerkt. In de loop van de eerste maanden dat de bso draait zullen er praktische voorbeelden toegevoegd worden, die specifiek gericht zijn op de bso De Appelhof. Jaarlijks kijken we daarna of deze voorbeelden nog passen bij onze werkwijze en passen we ze zo nodig aan.

Wij willen kinderen de veilige basis bieden die ze nodig hebben om zich grensverleggend te kunnen en durven ontwikkelen in een steeds groter wordende wereld.

Wij doen dit door:

1. De ontwikkeling van een klimaat waarin iedereen zich gehoord, gezien en serieus genomen weet.
2. De ontwikkeling van een klimaat dat ruimte biedt aan eigenheid, uitdaagt om autonoom te zijn en te laten zien waarin je goed bent.
3. Onze kinderen als 'heel mens' te zien, ze de kans te geven zich in evenwicht te ontwikkelen en daardoor een veilige basis in zichzelf te creëren.
4. Kinderen binnen het IKC de structuur en duidelijkheid te bieden die zij nodig hebben om zich te durven ontwikkelen.
5. Ouders nadrukkelijk te betrekken bij de ontwikkeling van hun kind en hen uit te nodigen om daaraan hun eigen bijdrage te leveren.
6. Vertrouwen leidend te laten zijn in de ontwikkeling van onze kinderen en de ruimte die zij krijgen om op onderzoek te gaan, te experimenteren of op andere wijze de grenzen te verleggen.

In de gang stonden heel veel grote dozen. Je zag kinderen kijken " zouden wij daar een hut mee mogen bouwen". Ze vroegen het en gingen dolenthousiast aan de slag. De hele gang was met behulp van tafels en stoelen omgebouwd tot hut. De kinderen hebben hier super van genoten. (6)

Wij willen kinderen de kans bieden om de eigen talenten te ontwikkelen, evenals de kennis, vaardigheden en competenties die zij nodig hebben om mee te kunnen doen in de wereld van hun toekomst.

Wij doen dit door:

1. Binnen het IKC te werken aan een zodanig breed aanbod dat ieder kind de kans krijgt de eigen talenten, praktische vaardigheden en competenties te ontwikkelen.
2. Binnen het IKC te werken aan doorgaande lijnen van 0 tot 12 jaar, afstemming van thema's en aanbod rond het kind.
3. De cognitieve vakken via kwalitatief hoogwaardige methodes aan te bieden en de lesstof zodanig aan te bieden dat dit aansluit op de wijze waarop elk kind leert.
4. Ieder kind de kans te bieden om de praktische vaardigheden te ontwikkelen die hij of zij nodig heeft om zich grensverleggend te ontwikkelen in de door hem of haar gewenste richting.
5. Al onze kinderen vanaf 2 ½ jaar Engels te leren verstaan, te spreken en te schrijven.

6. Al onze kinderen uit te nodigen om kennis op te doen van een steeds groter wordende wereld. We dagen hen uit om zich te verdiepen in andere culturen en met een open blik te kijken naar mensen dichtbij en verder weg die anders leven, denken en doen dan zij.
7. De schotten tussen de school en de wereld daaromheen te laten verdwijnen, waar nodig gastdocenten binnen de school te halen en onze kinderen ook de kans te bieden om buiten de school kennis, competenties, talenten en vaardigheden te ontwikkelen.
8. Binnen onze school die schotten te laten verdwijnen die kinderen begrenzen in hun ontwikkeling.
9. Kinderen betekenisvol te laten leren, binnen de school en daarbuiten.

In de praktijk zie je dat kinderen op de BSO de hoek kiezen, waar ze hun talenten verder kunnen ontwikkelen. Mooi om te zien dat als je als pedagogische medewerker b.v. gaat kleien alle kinderen 1 voor 1 erbij kruipen. Zo daag je ze toch uit om misschien iets anders te ontdekken.

Wij willen kinderen leren om samenhang en het grotere geheel te zien, hen laten ontdekken dat elke gebeurtenis of handeling gevolgen heeft voor een groter geheel en hen leren om het geheel rond die ene handeling of gebeurtenis te zien.

Wij doen dit door:

1. Ons aanbod zoveel mogelijk integraal aan te bieden.
2. Onderzoek, techniek en wereldoriëntatie in te zetten om kinderen te laten ervaren hoe iedere handeling of gebeurtenis een andere tot gevolg heeft en hen leren om processen te zien en te begrijpen.
3. Kinderen te laten zien wat het effect van het eigen gedrag op anderen en de groep om hen heen is.

Tijdens de herfstvakantie zag je dat een paar kinderen met takjes aan het knutselen waren. Dit bracht een jongensgroep op het idee om met de grotere takken een vuurtje(net alsof) te maken. Na een paar uur waren alle kinderen bezig met takken, kastanjes en bladeren. Samen met de gemaakte dingen bij het kampvuurtje. Dit was zo'n mooie samenwerking dat de PM er besloot een lekker glaasje limonade erbij te schenken.

Wij willen kinderen prikkelen in hun nieuwsgierigheid en hen de ruimte geven om deze nieuwsgierigheid met een open en onderzoekende houding te volgen.

Wij doen dit door:

1. Alle kinderen regelmatig op basis van onderzoeksvragen te laten werken en ze ook de kans te geven de eigen nieuwsgierigheid tot basis van onderzoek te maken.
2. Onze kinderen de ruimte te geven om te experimenteren, ze te laten ervaren dat ze fouten mogen maken en ze uit te nodigen om van hun fouten te leren.
3. Te werken met teksten, filmpjes en andere middelen die de nieuwsgierigheid prikkelen en kinderen uitdagen om op ontdekking te gaan.
4. Ze te prikkelen om niet meteen een conclusie te trekken op basis van wat ze denken te weten of verwachten te zien, maar net zolang vragen te stellen, te kijken en te onderzoeken tot ze zeker weten welke opties ze kunnen afstrepen.

Bij een filmpje van nieuws uit de natuur waren kinderen die een vlieger hadden gemaakt. Daarna gingen veel kinderen uit zichzelf verschillende soorten vliegmachines maken (4 en 3)

Wij willen kinderen de ruimte bieden om het eigen ontwikkelingsproces te sturen en daarvoor ook zelf de (mede)verantwoordelijkheid te dragen.

Wij doen dit door:

1. Regelmatig met alle kinderen in gesprek te gaan over de vraag wie zij zijn, waar ze staan, wat ze willen ontwikkelen, welke stappen ze in dat kader gaan zetten en wat ze daarbij nodig hebben.
2. Onze kinderen tot eigenaar van het eigen ontwikkelingsproces te maken en ze daarbij ruimte, verantwoordelijkheid en vertrouwen te geven.
3. Ieder kind ook de ruimte te geven om aan de eigen wensen te werken.
4. Onze medewerkers uit te dagen om zich te ontwikkelen van leider naar coach.

De pedagogische medewerker gaat regelmatig in gesprek met de kinderen om te kijken wat kinderen bezighoudt en hoe we op de bso het beste kunnen aansluiten op de ontwikkeling van het kind.

Wij willen kinderen uitnodigen om zich te ontwikkelen tot verantwoordelijke, democratische en mondige burgers. Die de eigen talenten in willen zetten om een bijdrage aan de samenleving te leveren, zelfstandig en kritisch kunnen denken, zich open durven stellen voor andersdenkenden en sympathie kunnen voelen voor mensen die anders zijn.

Wij doen dit door:

1. De democratie binnen ons IKC zodanig vorm en inhoud te geven dat alle kinderen zich daarbij betrokken weten, de kans krijgen om mee te praten over ontwikkelingen binnen het IKC en daarvoor ook eigen ideeën kunnen indienen. We betrekken hen bovendien bij de keuze voor de door kinderen ingediende ideeën die we uitvoeren.
2. Onze kinderen uit te dagen om met eigen initiatieven te komen voor activiteiten die zij ook zelf ontwikkelen. Wij dagen hen uit daarbij met name ook te kijken welke kinderen over de benodigde talenten, competenties en vaardigheden bezitten en deze bij de uitvoering van het idee te betrekken.
3. Onze kinderen uit te dagen om regelmatig samen te werken met kinderen die anders denken, een andere achtergrond hebben en over andere talenten, competenties en vaardigheden beschikken dan zichzelf.
4. Onze kinderen de kans te bieden te communiceren met kinderen in andere landen, met een andere culturele achtergrond en geloofsovertuiging.
5. Onze kinderen uit te dagen om zich te verbinden met de wereld buiten de school door een voor hen zinvol doel te bedenken, op basis van de eigen motivatie. Dit kan een doel zijn in de samenleving dichtbij, of heel ver weg. De kinderen ontwikkelen de activiteiten die nodig zijn om dit doel te behalen of hieraan een bijdrage te leveren.
6. Onze kinderen de kans te bieden om mee te denken over en samen te werken aan vernieuwende oplossingen voor vraagstukken uit de wereld buiten het IKC.

Tijdens de sportactiviteit zag je dat jong en oud samen speelden. Ook rekening met elkaar hielden. We kozen ook activiteiten op talenten, maar ieder deed mee met het spel ongeacht of je er goed in was of niet.(3)

Wij willen kinderen en volwassenen de ruimte bieden om samen te leren, te ervaren dat ontwikkeling in relatie ontstaat en dat je samen verder komt dan alleen.

Wij doen dit door:

1. De relatie tussen medewerker en kind te zien als de belangrijkste voorwaarde voor grensverleggende ontwikkeling. Onze medewerkers moeten zich hiervan bewust zijn. Zij moeten zich bovendien realiseren dat zij verantwoordelijk zijn voor deze relatie, weten op welke wijze zij deze succesvol kunnen vormgeven en wat zij daarvoor nodig hebben.

2. Kinderen op verschillende manieren uit te nodigen om samen te werken. Binnen het aanbod en ook in het kader van door hen zelf gestelde ontwikkelingsdoelen. Samenwerkingspartners kunnen zij vinden binnen de eigen groep, maar ook daarbuiten. Ook hier geldt grensverleggende ontwikkeling, voor kinderen en volwassenen.
3. Binnen het IKC activiteiten te ontwikkelen voor mensen van alle leeftijd en hen de kans te geven om door samen te werken ook samen te leren en zich grensverleggend te ontwikkelen.
4. Kinderen en volwassenen regelmatig samen aan thema's te laten werken en de volwassenen daarbij nadrukkelijk uit te nodigen om de eigen ideeën en oordelen los te laten zodat het mogelijk wordt om samen te leren.
5. De volwassenen die binnen ons IKC werkzaam zijn te laten inzien in wie zij zijn en samen met hen te bepalen wat hun kwaliteiten zijn. Welke kennis, vaardigheden en talenten ze de komende periode (verder) willen ontwikkelen.

Doordat kinderen van verschillende leeftijden door elkaar spelen/werken, leren de kinderen veel van en met elkaar. Kinderen helpen elkaar bij de verschillende activiteiten, bijvoorbeeld met het buiten spelen, met de creativiteit, aan een kind voorlezen.

■ **We bewaken de fysieke veiligheid van de kinderen**

We doen zoveel mogelijk om ernstige ongelukken te voorkomen. Veel regels en werkinstructies zijn hierop gericht. Maar we willen en kunnen kinderen niet overal tegen beschermen. Ontwikkelen betekent ook ruimte, de wereld mogen ontdekken, leren met vallen en opstaan. Kleine ongelukjes, zoals schrammen of builen, horen hierbij. We leren kinderen stap voor stap omgaan met situaties die zij spannend vinden. Zo leren ze ook hun eigen grenzen kennen en verleggen.

We voeren jaarlijks een risico-inventarisatie uit, waarbij we kritisch kijken naar de veiligheid en hygiëne van de locatie. Deze RIE bespreken we met de oudercommissie en we informeren we alle ouders.

■ **We werken samen met ouders en anderen uit de leefomgeving van kinderen**

Ouders zijn eindverantwoordelijk voor de opvoeding van hun kind. Als een kind bij ons komt, nemen wij deze zorg tijdelijk over. Daarom stemmen we zoveel mogelijk met ouders af. Dit gebeurt tijdens het plaatsingsgesprek en breng- en haalcontacten. De basisschool behoort ook tot de directe leefomgeving van kinderen. We werken samen in het IKC, bijvoorbeeld door een overdrachtsgesprek. Kinderen in de basisschoolleeftijd hebben naast thuis, school en bso ook te maken met de wijk, de voetbalclub, gitaarles etc. Waar mogelijk sluiten we aan bij buurtgerichte activiteiten.

■ **Kinderen volgen en signaleren**

Natuurlijk houden we zorgvuldig in de gaten hoe het met de kinderen gaat. Als het nodig is, passen we daar onze manier van omgang met een kind of een groep kinderen op aan. Hiernaast volgen we hun welbevinden, hun ontwikkeling en het functioneren van de groep met behulp van ons eigen leerlingvolgsysteem.

Het komt soms voor dat we ons zorgen maken over de ontwikkeling of gedrag van een kind. In dit geval bespreken we onze zorgen zo snel mogelijk met ouders. We overleggen met school en zo nodig vragen we advies binnen het schoolteam. Samen met ouders kan er eventueel gezocht worden naar passende ondersteuning.

■ **Samenwerking**

Samenwerking bso binnen het IKC De Appelhof

De bso is een onderdeel van het IKC en er zal op verschillende momenten en op verschillende manieren samengewerkt worden. Hoe dit precies vorm gegeven gaat worden, zal nog moeten worden uitgewerkt.

Hoofdstuk 4

Algemene informatie

■ Plaatsing en interne wachtlijst

De afdeling Klantrelaties KION regelt de plaatsing. Het kan voorkomen dat ze u (tijdelijk) andere of minder dagdelen hebben geboden dan u aanvankelijk hebt aangevraagd. Via de interne wachtlijst zal de medewerker van de afdeling Klantrelaties de gewenste dagen of de uitbreiding van dag(del)en inplannen. Mocht u na verloop van tijd andere of meer dagen nodig hebben, dan kunt u deze afdeling vragen om u hiervoor in te plannen. Ouders vullen via de website online een mutatieformulier in. Als u liever een papieren exemplaar gebruikt, dan liggen deze bij de locatie of u download en print het formulier via onze website. U vult de gewenste dag(del)en in en stuurt het naar het adres dat onderaan op het formulier staat.

■ Studiedagen basisschool

Elke basisschool heeft per jaar gemiddeld drie studiedagen die ze aan het begin van het schooljaar bekend maken. Als extra service bieden we ouders drie gratis dagen per schooljaar aan. Ouders kunnen maximaal drie keer per jaar gebruik maken van de plaats tijdens studiedagen als deze studiedag valt op een reguliere dag. Overige roostervrije dagen, margedagen en/of ADV-dagen vallen niet onder deze regeling. Aan de regeling rond studiedagen is een aantal voorwaarden verbonden. Een van de voorwaarden is dat de teamleider aan de hand van het rooster van de basisschool bepaalt op welke studiedagen de bso de hele dag geopend is. Als de school later een extra studiedag bekendmaakt, kun je navragen of het mogelijk is om tegen betaling incidentele opvang voor deze hele dag af te nemen. Voor de overige voorwaarden raadpleeg onze website.

■ Flexibele opvang

Bij elke locatie kunnen we een beperkt aantal kinderen met een overeenkomst voor flexibele opvang plaatsen. Met een flexibele overeenkomst komt uw kind op wisselende dag(del)en in de maand. Flexibele opvang is bedoeld voor ouders met een onregelmatig werkrooster. U sluit een overeenkomst af met een minimum van gemiddeld één dagdeel per week. Drie weken voor het begin van elke maand levert u een 'aanvraagformulier flexibele opvang' in met daarop de gewenste dag(del)en aan de hand van je rooster en vervolgens plannen wij bij de bso uw kind in.

De plaatsing proberen we zoveel mogelijk in dezelfde basisgroep te plannen, maar we kunnen dit niet helemaal garanderen. Het aanvraagformulier is bij alle locaties beschikbaar, maar u kunt het ook downloaden en printen via onze website. Bij te laat inleveren van het formulier vervalt het automatisch recht. Beoordeling vindt dan plaats op basis van beschikbare ruimte/medewerkers, dezelfde criteria als bij incidentele opvang. Voor meer informatie over een overeenkomst voor flexibele opvang kunt u terecht bij de afdeling Klantrelaties.

■ Ruilen van dagen

Als u een dag(deel) wilt ruilen dan vult u het formulier 'Aanvraag ruilen opvang' in en geeft dit af bij de pedagogisch medewerker.

De pedagogisch medewerkers en teamleider zullen hun uiterste best doen om aan uw wens tegemoet te komen. Het kan echter voorkomen dat we door een kort tijdsbestek of hoge bezetting in de basisgroep uw wens niet kunnen vervullen. De reden van afwijzing zullen we altijd toelichten. Het antwoord op de aanvraag krijg je van de pedagogisch medewerker.

Aan ruilen zijn geen kosten verbonden.

Wij zijn ons ervan bewust dat deze service niet altijd tot tevredenheid kan worden gehonoreerd. Zeker bij de locaties waar in de basisgroepen het maximum toegestane aantal kinderen is geplaatst. We willen ten alle tijden kwaliteit leveren en vanzelfsprekend volgens de wettelijke eisen werken. Wij vragen daarom uw begrip als de pedagogisch medewerker of teamleider niet aan je verzoek kan voldoen.

■ Incidentele opvang

Incidentele opvang kunt u aanvragen als u een dag(deel) extra nodig hebt, dus méér uren dan vastgelegd in de overeenkomst. Dit ingevulde formulier geef t u af bij de pedagogisch medewerker en zij zal je laten weten of het mogelijk is. Als uw kind extra kan komen krijgt u achteraf een aparte factuur. De kosten hiervoor kunt u nakijken op de website op het tariefoverzicht.

Voorwaarden voor incidentele opvang staan op de achterkant van het aanvraagformulier en op onze website.

■ Nationale feestdagen

Op de website staan de feestdagen waarop de bso gesloten is.

■ Inventarisatie aanwezige kinderen tijdens vakantieperiodes

Voorafgaand aan een vakantieperiode inventariseert de bso of uw kind aanwezig is of niet. De ervaring leert namelijk dat tijdens de zomer- en Kerstvakantie vaak minder kinderen aanwezig zijn.

Voor deze inventarisatie krijgt u ruim van tevoren van ons een brief met het verzoek om aan te geven wanneer uw kind er wel en niet zal zijn en de brief weer aan ons retour te geven. Na deze opgave gaan we ervan uit dat uw kind dan ook daadwerkelijk komt.

Wijzigingen die pas bekend zijn na het invullen van de inventarisatie horen we graag zo snel mogelijk. Heeft u buiten de vastgelegde overeenkomst extra dagen nodig tijdens een vakantieperiode, dan kunt u incidentele opvang aanvragen.

De informatie over welke kinderen wanneer aanwezig zijn hebben wij nodig om:

- te zorgen voor een optimale personele bezetting per locatie volgens de wettelijke eisen, soms is het gewenst om groepen samen te voegen en/of het aanbod te organiseren bij de hoofdlocatie;
- een vakantierooster te maken voor de pedagogisch medewerkers, inclusief de inzet van (vaste) invalkrachten;
- een op aantal, leeftijd en interesse van de aanwezige kinderen afgestemd activiteiten aanbod te kunnen bieden.

■ Uitbreiding, wijziging en vermindering van dagdelen

Mocht U de dag(del)en waarop uw kind naar de buitenschoolse opvang komt, willen uitbreiden, wijzigen/verminderen of de plaats helemaal opzeggen dan kan je dit op verschillende manieren doen;

- Door op de website de button ‘geef een wijziging door’ aan te klikken en daar het formulier in te vullen en online te versturen.
- Door een mail te sturen naar klantrelaties@stichtingspom.nl met daarin de naam en geboortedatum van je kind en de gewenste dagdelen.

Als u het aantal dag(del)en wilt verminderen of de hele plaats op wilt zeggen, houd dan rekening met de opzegtermijn van één maand.

■ Einde van de plaats

De plaatsing van een kind stopt automatisch als een kind dertien wordt. Moet de plaats eerder stoppen, dan kunnen ouders de plaats bij de bso via e-mail opzeggen bij Klantrelaties. Houd dan rekening met de opzegtermijn van één maand.

■ **Complimenten, signalen, wensen en klachten**

Wij verzamelen actief alle signalen die ouders geven over verschillende onderwerpen. Deze signalen bespreken we zowel in groeps als in het teamoverleg. Daar waar nodig en mogelijk, op basis van die klantsignalen, verbeteren we onze dienstverlening in de breedste zin van het woord. Signalen van ouders, zowel kritiek als complimenten, gaan zo niet verloren.

Als u klachten heeft of niet tevreden bent over bepaalde zaken, dan vinden wij het prettig als u dit aankaart bij één van de pedagogisch medewerkers of de pedagogisch medewerker met wie u een probleem heeft. Lost dit uw klacht of probleem niet op dan kunt u bij de teamleider terecht. Kan ook de teamleider niets voor u doen, dan kunt u uw klacht neerleggen bij de directeur van het IKC. Het IKC heeft een contactpersoon waar u vertrouwelijk bij terecht kunt. De contactpersoon kan u evt doorverwijzen.

■ **Omgaan met privacygevoelige informatie**

De Wet bescherming persoonsgegevens schrijft voor hoe wij moeten omgaan met privacygevoelige informatie. Dat betekent onder andere dat we bij de bso informatie over kinderen en ouders in een afgesloten kast bewaren.

Ouders kunnen door middel van een formulier aangeven of er foto's van hun kind gemaakt mogen worden en of deze geplaatst mogen worden op de website/facebookpagina van de school.

■ **Kwaliteit**

We zijn voortdurend bezig met de kwaliteit van onze dienstverlening. Onze visie op kwaliteit is het kennen van de verwachtingen van de klant, er naar handelen en nog wenselijker, deze verwachtingen overtreffen.

Om te blijven zorgen voor een goede kwaliteit, hebben we een continu systeem van meten en verbeteren. Kwaliteit is onze basis: kwaliteit van de opvang en van onze medewerkers.

We hebben een vergunning; deze krijg je als je voldoet aan de landelijke en gemeentelijke kwaliteitseisen. Bovendien zijn alle locaties geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRKP).