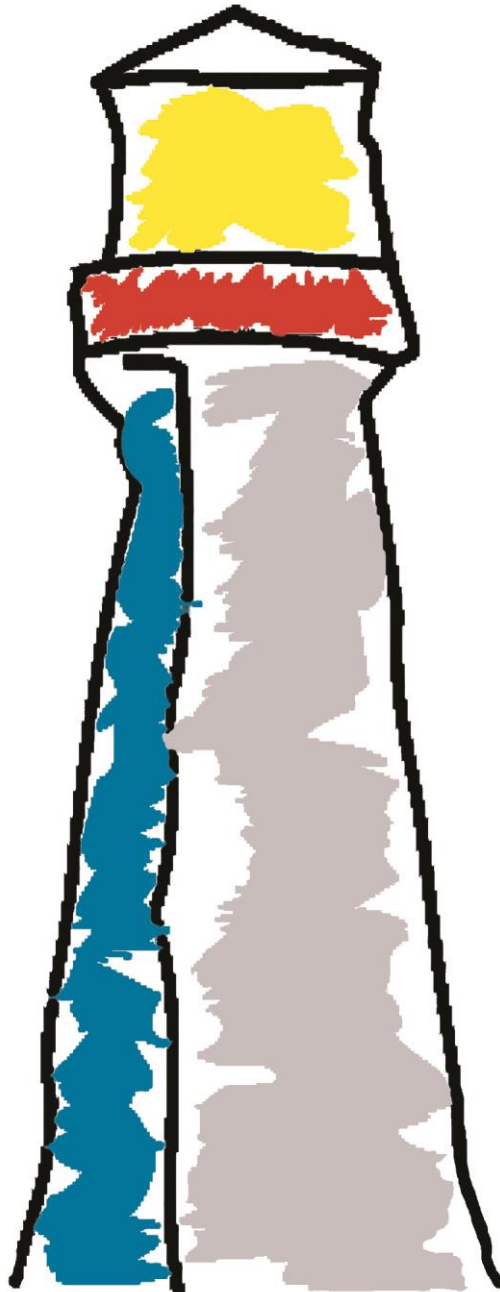


# KINDERCENTRUM DE VUURTOREN BV

## PEDAGOGISCH BELEIDSPLAN

### BSO DE VUURTOREN



## INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD.....	1
1. MISSIE EN VISIE .....	2
2. ONZE TWEE LOKATIES .....	2
2.1 BSO de Vuurtoren .....	2
2.2 BSO de Vliegende Hollander .....	3
2.3 Wijkgebonden .....	3
3. ALGEMEEN.....	4
3.1 Buitenschoolse opvang .....	4
3.2 Voorschoolse opvang (VSO). .....	4
3.3 Personele bezetting .....	5
3.4 3-Uursregeling.....	6
3.5 Achterwacht .....	6
3.6 Mentorschap.....	6
3.7 Aantal dagdelen .....	6
3.8 Wenbeleid .....	7
3.9 Taal barrière.....	7
3.10 Openingstijden.....	7
3.11 Vervoer.....	7
3.12 Informatie uitwisseling .....	8
3.13 Zorgbeleid .....	9
3.14 Schriftelijke informatie .....	9
3.15 Oudercommissie.....	9
3.16 Klachtenregeling .....	9
4. UITGANGSPUNTEN MET BETREKKING TOT HET PEDAGOGISCH BELEID .....	10
4.1 De wet Kinderopvang .....	10
4.2 Het beiden van fysieke en emotionele veiligheid.....	10
4.3 Een bijdrage leveren aan de persoonlijke competentie .....	11
4.4 Een bijdrage leveren aan de sociale competentie.....	12
4.5 Overdracht van waarde en normen.....	13
5. SCHEPPEN VAN ONTWIKKELINGSMOGELIJKHEDEN VOOR KINDEREN .....	14
5.1 Lichamelijke ontwikkeling.....	14
5.2 Sociaal-emotionele ontwikkeling .....	15
5.3 Verstandelijke en creatieve ontwikkeling .....	16
5.4 Taalontwikkeling .....	16
5.5 Ontwikkeling van identiteit en zelfredzaamheid .....	17
5.6 Seksuele ontwikkeling van kinderen in de basisschoolleeftijd .....	17
5.7 Computer en TV beleid .....	18
6. HET ZORGEN VOOR DE KINDEREN.....	19
6.1 Gezondheid .....	19
6.2 Duurzaamheid .....	19
6.3 Veiligheidsbeleid .....	20
6.4 Het verlaten van de basisgroep .....	20
6.5 De basisgroep verlaten bij buitenactiviteiten in vakanties .....	21
6.6 Hygiëne – en gezondheidsbeleid .....	22
6.7 Ziektebeleid .....	23
6.8 Medicijnverstrekking en medisch handelen .....	23
6.9 Veiligheid versus uitdaging .....	23
6.10 Calamiteiten .....	24
7. RELATIES TUSSEN KINDEREN .....	24
7.1 Waarden en normen .....	24
7.2 Straffen en belonen .....	25
7.3 Omgang met verschillen tussen kinderen .....	26
7.4 Extra informatie .....	27
SLOTWOORD .....	27
Bijlage 1 .....	28
Klachten regeling Kindercentrum de Vuurtoren .....	28
1. INLEIDING.....	28
2. DEFINITIES .....	28
3. VOORTRAJECT KLACHT .....	29
4. INDIENEN KLACHT.....	29
5. BEHANDELING KLACHT .....	29
6. EXTERNE KLACHT .....	30
7. ADRESSEN .....	30
KLACHTENFORMULIER .....	31

## VOORWOORD

Voor u ligt het vernieuwde pedagogisch beleidsplan van Kindercentrum de Vuurtoren BV. Dit pedagogisch beleidsplan geeft aan hoe wij binnen ons Kindercentrum met kinderen in de basisschoolleeftijden omgaan en waarom dat zo gebeurt. In dit nieuwe beleidsplan geven wij, in begrijpbare taal, nog duidelijker aan hoe wij pedagogisch handelen en maken dit inzichtelijk met voorbeelden.

Met deze weergave van uitgangspunten en doelen maken we aan ouders duidelijk wat wij belangrijk vinden aan kwalitatief goede kinderopvang. Ook dient dit plan als leidraad voor de coaching van het volledige team m.b.t. de uitvoering van het werk binnen ons Kindercentrum..

Dit beleidsplan is nooit af. Steeds weer zullen de uitgangspunten en doelen aan de praktijk getoetst worden omdat de praktijk, alsook de wetgeving en maatschappelijke ontwikkeling, aan verandering onderhevig is.

Vanzelfsprekend zijn vragen en opmerkingen altijd welkom via ons e-mailadres: [administratie@kindercentrumdevuurtoren.nl](mailto:administratie@kindercentrumdevuurtoren.nl)

Rein van den Bos  
Directeur

## 1. MISSIE EN VISIE

Kindercentrum de Vuurtoren is een particulier initiatief dat is gestart in 2001 als éénmanszaak en nu is overgegaan naar de rechtsvorm BV. Het doel was toen het aanbieden van kleinschalige buitenschoolse opvang aan kinderen van 4 tot 13 jaar in een vertrouwelijke huiselijke sfeer met de focus op vrijetijdsbesteding. Tot op de dag van vandaag, ook in de nieuwe rechtsvorm, is dat doel nog steeds hetzelfde. De tijden zijn weliswaar veranderd, maar de behoefte van kinderen om te spelen in een veilige, vertrouwde en huiselijke omgeving met vaste gezichten is hetzelfde gebleven. Als aan deze behoeftes wordt voldaan zal een kind zich ontwikkelen. Dit gegeven maakt dat wij iedere dag weer proberen met een open blik naar onze BSO kinderen te kijken en dat wij hen ondersteunen en helpen om uit te groeien tot respectvolle, sociale mensen met een open oog voor de wereld om hen heen.

Door onze informele manier van communiceren met ouders wordt een open sfeer gecreëerd die het mogelijk maakt om (snel) elkaars ervaringen en expertise uit te wisselen, zo kunnen wij nog beter inspelen op de behoefte van hun kind. Onze zorg voor de kinderen delen we met ouders. De diversiteit van kinderen zorgt voor veel plezier maar bied ook uitdaging en ontwikkelingskansen waar wij steeds weer, op een passende manier op aan willen sluiten. Wij kunnen daardoor een goede aanvulling zijn op het thuismilieu.

## 2. ONZE TWEE LOKATIES

Kindercentrum de Vuurtoren BV heeft 2 lokaties met in totaal 3 basisgroepen;

- BSO de Vuurtoren met 2 basisgroepen:
  - De Zeesterren max. 20 kinderen van 4 en 5 jaar (schoolgroep 1 en 2)
  - De Zeemeeuwen max. 20 kinderen van 6 t/m 8 jaar (schoolgroep 3 t/m 5)
- BSO De Vliegende Hollander met 1 basisgroep van max. 20 kinderen van 8 t/m 13 jaar (schoolgroep 5 t/m 8)

### **2.1 BSO de Vuurtoren**

Het pand waarin BSO de Vuurtoren is gevestigd, is in opdracht van de familie Dobbelman als huis met remise gebouwd in 1904. Het pand bestaat uit 2 verdiepingen.

De benedenverdieping heeft een open structuur (zonder deuren) en is geheel ingericht naar de smaak en beleving van kinderen van 4 en 5 jaar. De toegankelijke ruimtes hebben verschillende karakters, zo is er een stoekamer, een speelkamer, een huiskamer en een grote knutselruimte waar ook gezamenlijk gegeten kan worden en waar alle gezelschapsspellen zijn. Door de aanwezigheid van een beamer wordt deze ruimte soms "omgetoverd" tot kleine bioscoopzaal.

De bovenverdieping heeft ook een open structuur en is ingericht voor en door de kinderen van 6 t/m 8 jaar. Ook deze ruimtes hebben elk een verschillend karakter, zo is er een "Chillroom" (huiskamer), een knutselruimte waar geknutseld, maar waar ook gezelschapsspelletjes gedaan kunnen worden, een computerruimte met meerdere computers en een grote open ruimte waar de grotere spellen gedaan kunnen worden zoals bijvoorbeeld de Wii, Twister-moves of tafelfoetbal.

De buitenruimte is het Castellaplein. Dit plein wordt begrenst door ateliers, woningen en het Bakkerscafé en biedt meer dan voldoende ruimte om te spelen, voetballen, steppen, touwtje springen enz. enz.

## **2.2 BSO de Vliegende Hollander**

Deze BSO is gevestigd in basisschool De Driemaster ([www.dedriemaster-nijmegen.nl](http://www.dedriemaster-nijmegen.nl)) nabij BSO de Vuurtoren. Hier verblijven kinderen van 8 jaar en ouder. De BSO bestaat uit 1 ruimte met grote ramen aan de voorkant zodat er voldoende licht binnen komt. De ruimte is onderverdeeld in verschillende zones. Er is een leeshoek een chill / TV-hoek met kuipstoelen en zitzakken en er is een game en computerhoek. Verder is er een aangrenzende keuken en we kunnen ten alle tijden gebruik maken van de gymzaal en de naast liggende aula/theaterruimte van de school. Via de achteruitgang van de ruimte kom je bij de kindertoiletten en de buitendeur naar het schoolplein. Deze grote groene buitenspeelplaats is af te sluiten met een poort en is een leuke plek om lekker te spelen en te sporten.

## **2.3 Wijkgebonden**

Kindercentrum de Vuurtoren zit met haar lokaties al sinds 2001 in de wijk Bottendaal. Hierdoor kennen wij deze wijk door en door en hebben wij in de loop der jaren een netwerk opgebouwd dat bestaat uit diverse organisaties en personen waarmee we op het gebied van activiteiten samenwerken. Activiteiten met het Bakkerscafe, de Thiemeloods of het eindejaarsfeest van de school in de buurtspeeltuin het Kraaiennest zijn maar een paar voorbeelden van deze samenwerking. Verder sponsoren wij wijkgebonden activiteiten zoals het bouwkamp, de St. Maartens optocht, de Kerstwensboom en het wijkblad. Daarnaast staat onze deur altijd open voor geïnteresseerden of mensen uit de wijk.

De kinderen komen van diverse scholen dicht in de buurt naar de BSO, maar ook van scholen die iets verder weg liggen. Ze treffen op de BSO voldoende kinderen om mee te spelen, maar ze kunnen ook af en toe, als de groepsgrootte (lees BKR) het toelaat, hun eigen vriendjes meenemen. Dit kan echter alleen na overleg met de ouders van het kind dat komt spelen en na uitwisseling van informatie over bijv. bereikbaarheid van de ouders en allergieën e.d. Speelkinderen moeten om 17.00 uur weer opgehaald worden. BSO kinderen mogen op hun beurt ook bij vriendjes gaan spelen. Dit gebeurt aan de hand van een speellijst waarop door ouders is aangegeven bij welke kinderen hun kind mag gaan spelen. Ook deze kinderen moeten om 17.00 uur weer worden teruggebracht. Voor zowel de kinderen die komen spelen alsook de kinderen die gaan spelen geldt dat de verantwoordelijkheid bij de desbetreffende ouder ligt. Indien mogelijk kunnen kinderen naar sportverenigingen of hobbyclubs gebracht worden.

### 3. ALGEMEEN

#### **3.1 Buitenschoolse opvang**

Op de twee BSO lokaties van Kindercentrum de Vuurtoren BV worden per dag maximaal 62 kinderen opgevangen (42 bij de Vuurtoren en 20 bij de Vliegende Hollander). De leeftijd van de kinderen varieert van 4 tot en met 13 jaar. Daar waar de ruimte het toelaat proberen we de groepen zoveel mogelijk horizontaal te houden, d.w.z. dat we zoveel mogelijk kinderen van bijna dezelfde leeftijd in een groep plaatsen. Dit geeft ons de mogelijkheid om ruimtes te creëren die zoveel mogelijk aansluiten bij de leeftijd en ontwikkelingsfase van het kind. Is er geen mogelijkheid om horizontale groepen te maken dan zal er voor een verticale groep worden gekozen. Kinderen van 4 tot en met 13 jaar maken dan gezamenlijk gebruik van de verschillende ruimtes. Ook hier wordt dan geprobeerd hoekjes en plekken te creëren die aansluiten bij de belevingswereld en verschillende leeftijden van de kinderen.

Kinderen treffen op de BSO niet alleen leeftijdgenootjes, ze hebben ook te maken met oudere of jongere kinderen. Hierdoor kunnen kinderen veel van elkaar leren; elkaar helpen, een voorbeeld zijn voor elkaar en rekening houden met elkaar. Het kan voorkomen dat er meer kinderen uit één gezin worden opgevangen. Broertjes en zusjes zitten vaak in hetzelfde pand, dit vergroot het gevoel van veiligheid. Kindercentrum de Vuurtoren staat open voor kinderen uit andere culturen en kinderen met een lichamelijke of verstandelijke beperking. In overleg met ouders en school worden er ook kinderen uit het speciale onderwijs opgevangen (MLK/ZMLK/ZMOK). Door contact met kinderen uit een andere cultuur, kinderen met een gedragsproblematiek of met een beperking leren kinderen respect te hebben voor elkaar en wordt datgene wat anders is minder snel als 'iets raars' gezien maar eerder als 'dat is er ook' of 'zo kan het ook'.

Tijdens een dag op de BSO is er afwisseling tussen actie en rust: kinderen spelen (actie) en kinderen zitten gezamenlijk aan tafel tijdens het eten (rust). Op de BSO gelden er vaste tijden voor het gezamenlijke eten. Kinderen kunnen binnen en buiten spelen. Oudere kinderen 9+ mogen alleen met schriftelijke toestemming van de ouders zelfstandig buiten spelen. In alle andere gevallen is er altijd een medewerker buiten die een oogje in het zeil houdt. Vooral tijdens de opvang in de schoolvakanties ondernemen we naast het vrij spelen ook veel activiteiten die buiten de directe omgeving van de BSO plaatsvinden.

#### **3.2 Voorschoolse opvang (VSO).**

Kindercentrum de Vuurtoren BV biedt ook voorschoolse opvang aan. Dit vindt plaats op onze lokatie BSO de Vliegende Hollander. Hier wordt VSO aangeboden voor kinderen van BSO de Vuurtoren en BSO de Vliegende Hollander. De kinderen kunnen vanaf 07.30 uur gebracht worden en mogen dan, conform ons pedagogisch beleid, zelf kiezen wat ze willen doen en waar ze mee willen gaan spelen. Om de dag zo rustig mogelijk te laten beginnen wordt er niet gestoeid en slechts incidenteel TV gekeken. Met knutselen, een spelletje doen of bijvoorbeeld voor te lezen proberen we een rustige sfeer te creëren zodat kinderen niet helemaal opgewonden de klas in gaan en de dag een beetje "relaxed" begint. Rond 08.30 uur worden de spelletjes en dergelijke opgeruimd. Zodra de deur van de school opengaat mogen ook de kinderen van de VSO hun spullen pakken. Omdat wij al intern zitten kunnen de kinderen binnendoor naar hun klas lopen. De kinderen die boven zitten (groep 3 t/m groep 8) kunnen zelfstandig naar hun klas lopen, de allerkleinsten (groep 1 en 2) worden door de pedagogisch medewerker naar hun klas gebracht. Aansluitend maakt de pedagogisch medewerker een rondje langs alle klassen om er zeker van te zijn dat de VSO kinderen in hun klas zijn aangekomen en geeft zij/hij aan de leerkracht door of er nog bijzonderheden waren tijdens de VSO. Omdat het om minder dan 10 kinderen gaat is er 1 pedagogisch medewerker aanwezig, de achterwacht

is geregeld door afspraken te maken met de school. Zo kunnen we bij een calamiteit altijd bij de conciërge Mohammed terecht, hij is vanaf 07.15 uur aanwezig.

### **3.3 Personele bezetting**

De kinderen kunnen op vaste of flexibele dagen komen en worden opgevangen door voldoende professionele pedagogisch medewerkers. Iedere basisgroep heeft zijn eigen vaste pedagogisch medewerker(s). Verder hebben we een groepshulp die vooral ondersteuning biedt bij de praktische zaken. De pedagogisch medewerkers worden in hun werk ondersteund door de pedagogische coach. Deze helpt hen bij het oplossen van vraagstukken op het gebied van pedagogisch handelen of hoe om te gaan met een kind dat speciale aandacht nodig heeft of zich bijv. opeens anders gaat gedragen. Verder ondersteund de pedagogische coach de interactie en communicatie tussen de medewerkers onderling. Dit doet zij d.m.v. van observatie en ingeplande gesprekken. Alle medewerkers hebben een geldige Verklaring Omtrent Gedrag en zijn via het Personenregister Kinderopvang gekoppeld aan Kindercentrum de Vuurtoren BV. Verder zijn alle vaste medewerkers en stagiaires ook in het bezit van een BHV / EHBO diploma. Omdat ons kindercentrum midden in de maatschappij staat vinden wij dat iedereen recht heeft op een rechtvaardige kans op de arbeidsmarkt. Wij staan daarom open voor werknemers met een verstandelijke-of lichamelijke beperking

Het management van de Vuurtoren vindt het belangrijk een actieve bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van goede en gemotiveerde arbeidskrachten voor de toekomst van het werkveld. Wij zijn een door het SBB gecertificeerd leerbedrijf en bieden de mogelijkheid om tijdens de opleiding stage te lopen in een leerzame en stimulerende omgeving waar ruimte is voor ontwikkeling. Om hieraan invulling te geven is Kindercentrum de Vuurtoren BV een actieve samenwerking aangegaan met het Regionaal Opleidings Centrum (ROC) en de Hogeschool Arnhem Nijmegen (HAN). Gedurende het hele schooljaar begeleiden wij stagiaires op verschillende niveaus vanuit de opleidingen Helpende Zorg en Welzijn (niveau 2), Pedagogisch Medewerker Kinderopvang niveau 3 en gespecialiseerd Pedagogisch Medewerker 4). Incidenteel zijn er stagiaires van de HAN, zij volgen de opleiding pedagogiek, psychologie, SPH of sport. Deze stagiaires zijn altijd boventallig aanwezig en worden tijdens de stageperiode begeleid door één van de vaste pedagogisch medewerkers. Afhankelijk van de fase van de opleiding werken de stagiaires met steeds meer zelfstandigheid op de groep. Stagiaires mogen, afhankelijk van hun opleidingsniveau en de fase van de opleiding, alle werkzaamheden uitvoeren die in het kader van hun opleiding nodig zijn om het examen positief af te sluiten. Als hier werkzaamheden bij zijn die extra toestemming van ouders noodzakelijk maakt dan wordt dat door de Vuurtoren geregeld. Uiteraard zal de eindverantwoordelijkheid altijd bij de groepsleiding en uiteindelijk bij de directie liggen.

Buiten de stagiaires werken er ook nog vrijwilligers op de Vuurtoren. Onze vrijwilligers verrichten ondersteunende werkzaamheden bij het dagelijks functioneren van de BSO. Ze helpen bij het bedenken en begeleiden van activiteiten, voorraadbeheer, boodschappen, schoonmaken, ophalen van de kinderen enz. enz. Onze vrijwilligers zijn aanwezig bij het wekelijkse teamoverleg en hebben daarbij net zoveel stemrecht als ieder ander. Ieder jaar doen ook zij mee aan de BHV/EHBO cursus. Het enige dat de vrijwilligers niet doen zijn beleidsmatige zaken die je als pedagogisch medewerker wel hebt zoals het afnemen van een intake- of 10 min. gesprek of het uitvoeren van een kindobservatie en de verslaglegging hiervan. Het werk van de vrijwilliger valt onder de verantwoording van de directie.

### **3.4 3-Uursregeling**

Tijdens schoolvakanties, maar ook tijdens studie- en margedagen (stakingsdag, ziekte leraar, enz.), zijn wij vanaf 08.00 uur tot 19.00 uur geopend. Voor kindercentra die langer dan 10 uur per dag open zijn is het toegestaan om per dag 3 uur af te wijken van de wettelijke beroepskracht-kind ratio (BKR). Dit is nodig om ervoor te zorgen dat de pedagogisch medewerkers geen te lange werkdagen maken. De tijden dat wij mogelijk kunnen af wijken van de BKR zijn tussen 08.00 uur en 9.30 uur en tussen 17.00 uur en 18.30 uur.

Voortvloeiend uit onze visie in het creëren van een huiselijke sfeer, maar zeker ook uit pedagogische overwegingen, lunchen de medewerkers samen met de kinderen. Deze afspraak ligt vast in het arbeidscontract. Hierdoor wijken wij op vakantie-, studie- of margedagen niet af van de BKR tussen 09.30 uur en 17.00 uur. Op normale schooldagen wijken wij nooit af van de BKR.

### **3.5 Achterwacht**

Voor de BSO geldt er geen 4-ogen principe. Toch proberen we ervoor te zorgen dat, mocht een pedagogisch medewerker alleen werken met 10 kinderen (dit mag volgens de wet BKR), er dan altijd een andere volwassene bij is (vrijwilliger, stagiaire) of dat er iemand op het kantoor werkt. Mocht dit toch niet mogelijk zijn dan wordt er altijd gezorgd voor een achterwacht. De 2 lokaties liggen dicht bij elkaar en bij een calamiteit kan binnen 5 minuten iemand van de ene naar de andere lokatie komen. Voor de Vuurtoren geldt dat er altijd iemand van de directie te bereiken is. Deze persoon is dan op het kantoor aan het werk of kan binnen max. 10 minuten aanwezig zijn. Onze Voorschoolse-opvang is op schooldagen vanaf 07.30 uur op onze lokatie de Vliegende Hollander in basisschool de Driemaster. Hier kan bij een calamiteit de conciërge Mohammed om hulp worden gevraagd, hij is altijd al om 07.15 uur aanwezig..

### **3.6 Mentorschap**

De mentor is voor ouders en kind het vaste aanspreekpunt voor vragen of onderwerpen die hij/zij graag wilt bespreken. Iedere basisgroep heeft, afhankelijk van de groepsgrootte één of meer vaste pedagogisch medewerkers. Zij zijn de mentor(en) van de kinderen van die basisgroep. Omdat kinderen gedurende hun basisschooltijd van basisgroep wisselen wordt er jaarlijks gekeken welke pedagogisch medewerker als mentor wordt aangesteld voor welke kinderen. Bij voorkeur is dat de pedagogisch medewerker die het kind het meest ziet. Ouders worden d.m.v. een email hiervan op de hoogte gesteld. De kinderen zullen in de groep persoonlijk te horen krijgen wie hun mentor is. Zo heeft ieder kind een mentor die de ontwikkeling van dit kind op de groep nauwlettend in de gaten houdt en de juiste stappen neemt als er iets in de ontwikkeling veranderd of stagneert.

### **3.7 Aantal dagdelen**

Uit pedagogisch oogpunt gaat onze voorkeur uit naar een minimale afname van één lange of twee korte dagdelen opvang per week. Hierdoor ontstaat continuïteit en leren wij het kind, en het kind ons, beter kennen. Door de ingrijpende regeringsplannen van de laatste jaren zijn we helaas gedwongen deze pedagogische visie los te laten, en kunnen ook minder dagdelen per week worden afgenomen. Bij Kindercentrum de Vuurtoren BV hebben ouders de keuze uit de volgende contractvormen: 12 weken (vakantiecontract), 40 weken, 48 weken en 52 weken. Iedere contractvorm heeft z'n eigen uurprijs.



### **3.8 Wenbeleid**

Kinderen die voor de eerste keer komen krijgen ruimschoots de tijd om te wennen. In overleg met de ouder wordt afgesproken wanneer het kind komt kennismaken en hoeveel tijd er wordt uitgetrokken om te wennen. Vooral dit laatste is erg afhankelijk van het kind zelf; het ene kind heeft gewoon meer tijd nodig dan het andere. Ook bij het overgaan naar een andere basisgroep of lokatie is er een mogelijkheid om even aan de nieuwe groep te wennen. Wanneer een kind 'over' gaat naar een andere klas en naar een andere basisgroep of lokatie gaat wordt er extra aandacht aan besteed, want het is natuurlijk spannend om naar een nieuwe groep te gaan met 'oudere' kinderen. Ze mogen voor of in de grote vakantie alvast gaan wennen bij de nieuwe groep of lokatie (door daar fruit te eten, te spelen en mee te gaan met externe activiteiten). Het kan voorkomen dat een kind is blijven zitten of in pedagogisch of emotioneel opzicht nog niet toe is om naar een andere basisgroep te gaan. In dat geval wordt met de ouders overlegd en kan het kind in zijn originele basisgroep blijven totdat het zover is om over te gaan.

### **3.9 Taal barrière**

Als we binnen ons kindercentrum te maken krijgt met kinderen die geen Nederlands spreken dan zullen we hen stimuleren in de Nederlandse taal. Ook zullen wij hen helpen waar nodig, om in spel met andere kinderen verstaanbaar te zijn en om communicatieve misverstanden te voorkomen. Verder kan het nodig zijn om extra tijd vrij te maken voor gesprekken met de ouder. Indien nodig regelen wij voor dit gesprek een tolk of vragen één van onze andere ouders die de buitenlandse taal machtig is om ons te helpen. Voorop staat dat alle kinderen zich veilig voelen en een goede start kunnen maken binnen ons kindercentrum. Taal is daarbij een belangrijk 'instrument' om begrepen en gehoord te worden.

### **3.10 Openingstijden**

De openingstijden van onze BSO's zijn op:

- maandag, dinsdag en donderdag 14.00 uur tot 19.00 uur
- woensdag en vrijdag gesloten (dan zijn we op onze locatie De Vliegende Hollander)

Tijdens schoolvakanties is BSO de Vuurtoren geopend van 8.00 uur tot 19.00 uur. Kinderen die bijvoorbeeld in schoolweken op dinsdagmiddag en vrijdagmiddag BSO de Vuurtoren bezoeken, kunnen tijdens schoolvakanties op deze dagen de gehele dag terecht.

Tijdens schoolvakanties zijn de breng- en haaltijden:

- 8.00 uur - 10.00 uur
- ophalen tussen 17.00 uur - 19.00 uur

We hanteren deze breng- en haaltijden omdat we in schoolvakanties ook vaak met de kinderen ergens naar toe gaan. Zo weten we wanneer we kunnen vertrekken en wanneer we terug moeten zijn.

Als kinderen zonder bericht om 10 uur nog niet aanwezig zijn, dan gaan we er van uit dat ze die dag niet meer komen.

### **3.11 Vervoer**

De meeste kinderen worden lopend opgehaald van de school in de buurt. Kinderen die van scholen komen die onder het actieggebied van Kindercentrum de Vuurtoren BV vallen maar die verder weg liggen worden met onze bus of Stint (vernieuwde versie) opgehaald. Hierbij geldt dat iedereen in de bus zijn gordel om moet hebben en dat kinderen kleiner dan 1,35 m. op een zitverhoging moeten zitten. Voor dit vervoer is een extra inzittende verzekering afgesloten. Mochten wij door omstandigheden niet in staat

zijn de kinderen met ons eigen vervoer op te halen dan wordt er gebruik gemaakt van een taxibedrijf. In dat geval gaat er altijd een medewerker van de BSO mee. (Zie voor een actuele lijst van de scholen die binnen ons actiegebied behoren ons informatieboekje)

### **3.12 Informatie uitwisseling**

Op de BSO wordt een deel van de opvoeding en verzorging van de kinderen overgenomen van de ouders. Het is voor het welbevinden van het kind van groot belang om de beide leefwerelden (thuis en BSO) zo veel mogelijk op elkaar af te stemmen. Wij vinden het daarom uitermate belangrijk om een goede samenwerking met de ouders op te bouwen en te onderhouden. Dit doen wij door te communiceren over korte informele lijnen. Dit kan zijn tijdens het ophaalmoment met de mentor, maar ook een afspraak met de pedagogisch coach of de directie op korte termijn is snel geregeld.

Ouders en kinderopvang moeten over en weer informatie uitwisselen. De informatie-uitwisseling tussen kinderopvang en ouders vindt plaats door o.a. dit pedagogisch beleidsplan, het informatieboekje en via email. Ook de dagelijkse haalmomenten spelen een belangrijke rol. Het zijn momenten voor contact en wederzijdse informatie-uitwisseling tussen ouders en kinderopvang. Belangrijk hierin is de functie van de mentor. Veranderingen in persoonlijke gegevens moeten ouders zo snel mogelijk doorgeven via email.

We houden ouders door middel van tien-minutengesprekjes met de mentor op de hoogte van de ontwikkelingen van hun kind op de BSO. Jaarlijks, of indien nodig, vaker observeert de pedagogisch medewerker (mentor) aan de hand van onze observatieformulieren "Welbevinden Algemeen" en "Welbevinden In Situaties" het kind wat uitgebreider. Uitgangspunt bij dit observeren is het welbevinden van het kind. Deze gegevens worden in eerste instantie in het teamoverleg besproken en vervolgens met de ouders doorgenomen. Zo nodig wordt op basis van deze besprekingen de omgang met het betreffende kind bijgesteld.

We streven naar een zo goed mogelijke samenwerking tussen ouders en leiding. Als ouders meer informatie willen over de opvang van hun kind op de BSO, dan kunnen ze een gesprek aanvragen met de mentor van hun kind. Er is dan meer tijd en rust om wat uitgebreider te praten over het kind dan tijdens het ophalen aan het eind van de dag. Ook wij als beroepskracht kunnen de behoefte hebben om met ouders te praten over hun kind. We maken dan een afspraak voor een gesprek. Als er naar het oordeel van de leiding sprake is van probleemgedrag, iets dat we bespreken tijdens het wekelijkse teamoverleg, dan wordt dit ook met de ouders besproken. Dit kan zijn tijdens het ophaalmoment met de mentor, maar ook een afspraak met de pedagogisch coach of de directie op korte termijn kan noodzakelijk zijn en is snel geregeld. In dat gesprek kunnen wij aan de ouder(s) vragen of wij op school mogen informeren of zij ook dit gedrag herkennen en wat wij gezamenlijk kunnen doen om dit kind en deze ouder(s) te helpen het gedrag te veranderen

Ons streven is het om een paar keer per jaar een ouderavond te organiseren voor de ouders van onze BSO's. Op de ouderavond kunnen, afhankelijk van de wensen van de ouders, zowel praktische als inhoudelijke onderwerpen besproken worden. De ouderavond kan ook een thema avond. Ouders kunnen zelf bepalen over welk onderwerp de avond moet gaan. De Vuurtoren zorgt er voor dat de juiste mensen worden uitgenodigd om hen op deze avond te informeren.

### **3.13 Zorgbeleid**

Onze pedagogisch medewerkers zijn geschoold op het gebied van het begeleiden van de kinderen en zij spelen in op de ontwikkelingsbehoefte die een kind laat zien en op de ontwikkelingsfase waarin een kind zich bevindt. Soms maakt de mentor van een kind zich zorgen: hij/zij vraagt zich af of een kind zich goed ontwikkelt, of het leeftijdsadequaat gedrag laat zien, zich veilig voelt of dat er misschien gezondheidsproblemen zijn. In dit geval dan zal de mentor zijn zorgen delen met het team. Deelt het team de zorgen van de mentor dan volgt er een gesprek met de ouders. Wij bespreken dan met de ouder(s) wat wij hebben geconstateerd en vragen hen of ze dit herkennen en onze zorgen delen. Mocht dat zo zijn dan zoeken we samen naar een oplossing.

Deze kan bijvoorbeeld zijn het doorverwijzen naar passende instanties zoals;

- de zorgcoördinator van de basisschool van het kind
- de huisarts
- een kinderfysiotherapeut
- een Logopedist
- bureau Jeugdzorg

### **3.14 Schriftelijke informatie**

Bij iedere lokatie is een speciale hoek ingericht waar u informatie vindt die voor u van belang is, zoals: groepsmededelingen, heersende ziektes, informatie over stagiaires. Incidenteel komt het voor dat u persoonlijk informatie ontvangt middels een e-mail, brief of Whatsapp. Verder is het ons streven om op verschillende tijden per jaar onze nieuwsbrief "De Vuurtorenwachter" uit te brengen.

### **3.15 Oudercommissie**

Via de oudercommissie kunt u meedenken over het beleid van Kindercentrum de Vuurtoren BV. Omdat wij een kleine organisatie zijn hebben wij een gecombineerde oudercommissie, samengesteld uit ouders van beide lokaties. De oudercommissie vergadert minimaal 4 keer per jaar. De oudercommissie heeft een adviserende rol en denkt mee over bijv. openingstijden, pedagogisch beleid, prijsverhoging, nieuw personeel, inkoopbeleid etc. Op iedere lokatie is er een oudercommissie-infohoek. Hier vindt u informatie over wat de oudercommissie zoal doet en wie de leden zijn. Verder is er een oudercommissie infomap met de notulen van de vergaderingen. Vanzelfsprekend is deze informatie ook op de website te vinden. Voor belangstellende ouders is er een "reglement oudercommissie" verkrijgbaar op kantoor.

### **3.16 Klachtenregeling**

Kinderopvang is mensenwerk en waar mensen werken, kan iets misgaan. Wij vormen op deze regel geen uitzondering. Dit kan leiden tot ontevredenheid, en uiteindelijk soms in klachten. Dan is het goed om te weten dat ouders gebruik kunnen maken van de klachtenprocedure. Deze procedure is vastgelegd in ons klachtenreglement, deze vindt u aan het einde van dit document in BIJLAGE 1.

De Vuurtoren beschouwt klachten van klanten als een vorm van advies over de kwaliteit van de dienstverlening. Dat betekent dat de Vuurtoren niet alleen de klacht wil verhelpen maar, ook wil bekijken hoe dergelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden.

## 4. UITGANGSPUNTEN MET BETREKKING TOT HET PEDAGOGISCH BELEID

### **4.1 De wet Kinderopvang**

In de kinderopvang is de kennis over de basisbehoeften van kinderen van groot belang. Deze basisbehoeften worden hieronder genoemd. Houdt voor ogen dat ze met elkaar in verband staan; pas als de eerste behoefte vervuld is, kan aan de volgende tegemoet worden gekomen. Bij het vervullen van deze basisbehoeften heb je als pedagogisch medewerker aandacht voor de volgende thema's: veiligheid, spelen en vrije tijd, leren en ontwikkelen, relaties in de groep en samenwerken met ouders. Deze thema's zijn onlosmakelijk verbonden met de vier pedagogische doelen waaraan elk kindercentrum zich moet houden. De doelen zijn geformuleerd door professor Marianne Riksen-Walraven en staan in de wet Kinderopvang. Deze vier pedagogische doelen zijn:

1. het bieden van fysieke en emotionele veiligheid
2. een bijdrage leveren aan de persoonlijke competenties
3. een bijdrage leveren aan de sociale competenties
4. de overdracht van waarden en normen

Hoewel de genoemde vier pedagogische doelen verweven zijn in dit pedagogisch-beleidsplan, wordt hieronder met voorbeelden weergegeven hoe de medewerkers handelen. In hoofdstuk 5 worden nog meer ontwikkelingsgebieden beschreven en hoe wij daar op onze BSO's mee omgaan

### **4.2 Het bieden van fysieke en emotionele veiligheid**

Riksen-Walraven stelt dat het opvoedingsdoel "bieden van fysieke en emotionele veiligheid" wat haar betreft basaal is. Een kind dat zich niet veilig voelt in een omgeving is niet in staat om indrukken en ervaringen op te nemen. Hierdoor zal het kind zich ook niet emotioneel ontwikkelen.

Een veilige omgeving creëren voor kinderen doe je niet zomaar. Bij het ombouwen van het voormalig woonhuis waarin BSO de Vuurtoren gevestigd is hebben we hierover goed na gedacht. De diverse ruimtes hebben een eigen open karakter door de afwezigheid van deuren. Verder is iedere ruimte anders door het gebruik van diverse kleuren en inrichting. Iedere ruimte is ook ingericht met een speciaal doel bijv. huiskamer, speelkamer, chilkamer of stoeikamer. Andere maatregelen die we o.a. nog hebben genomen zijn:

- traphekje bij de keldertrap
- kinderveilige stopcontacten
- Een lage en hoge trapleuning
- kinderen van de Zeesterren mogen niet met de trap naar boven (tenzij onder toezicht van eigen ouders)
- afgetimmerde verwarmingselementen en zachte wand in de stoeikamer
- met uitzondering van de toiletten, de schoonmaakkast en het kantoor zijn er geen binnendeuren in het gebouw
- ramen van gepantserd glas
- de mogelijkheid om een rood/witte ketting te spannen om de toegang tot de keuken te belemmeren bij activiteiten die een risico kunnen vormen bijv. het gebruik van een strijkbout, koken of het bakken van een cake.

Ieder jaar maken wij een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid. Hierdoor blijven we scherp en wordt de fysieke veiligheid gewaarborgd.

Wij vinden het belangrijk dat een kind zich thuis voelt op onze BSO's en dat kinderen zich op hun gemak voelen. Gewaardeerd en geaccepteerd om 'zichzelf'. In een emotioneel

veilige omgeving durft een kind zichzelf, andere mensen en nieuwe dingen te gaan ontdekken. Om deze emotionele veiligheid aan te kunnen bieden zetten wij onder andere vaste en sensitieve pedagogisch medewerkers in. Al onze medewerkers zijn in staat om een vertrouwensband met de kinderen op te bouwen waardoor kinderen zich kunnen ontspannen en zichzelf kunnen zijn.

Van onze pedagogisch medewerkers verwachten we verder de volgende pedagogische basishouding;

- Elk kind positieve en persoonlijke aandacht geven.  
Voorbeeld: De kinderen worden uit school persoonlijk begroet door de medewerkers op het plein. De medewerkers staan altijd op een vaste plek op het schoolplein zodat dit voor de kinderen herkenbaar is.
- De gevoelens van kinderen herkennen, accepteren en hier empathisch op reageren.  
Voorbeeld: Wanneer een kind verdrietig is nemen we even de tijd voor het kind om zijn verhaal te kunnen doen. Vaak is dat al genoeg.
- Mét, in plaats van tegen de kinderen praten. De jongste kinderen van 4 en 5 jaar benaderen wij zo veel als mogelijk op ooghoogte en spreken we aan met makkelijk taalgebruik. De kinderen van 6 en 7 jaar spreken we op normale en rustige toon aan en gebruiken daarbij passende woorden.
- Respect tonen voor de eigenheid en inbreng van het kind.  
Voorbeeld: Als kinderen van de Zeemeuwen een toneelstukje op willen voeren kunnen kinderen na overleg de indeling van een ruimte tijdelijk veranderen.
- Het goede voorbeeld geven.  
Voorbeeld: Na een drukke binnenkomst spelen de Zeesterren regelmatig het spel: Wie het zachtste zijn beker op tafel kan zetten of "Wie kan de stilte horen?"
- Structuur kunnen bieden.  
Voorbeeld: Om chaos te voorkomen leren we de kinderen dat zij na het spelen van een spel eerst opruimen voordat ze aan iets anders beginnen. De kinderen weten waar alle spullen horen te staan en kunnen dit zelfstandig gebruiken.
- Bieden van herkenbare rituelen:  
Voorbeeld: De twee groepen hebben een vaste route van school naar de bso, na binnenkomst gaan we fruit eten en vragen we wat de kinderen willen gaan doen.

### **4.3 Een bijdrage leveren aan de persoonlijke competentie**

Het gaat hierbij zowel om de ontwikkeling van de persoonlijkheid van kinderen als om de ontwikkeling van hun talenten. Persoonlijkheidsontwikkeling gaat bijvoorbeeld over steeds meer zelfstandig kunnen zijn, zelfvertrouwen ontwikkelen en frustratietolerantie (tegen een stootje kunnen). Het betekent ook een eigen identiteit ontwikkelen en steeds beter weten wat je wel en niet wilt en wat je wel en niet goed kunt. Talent van kinderen kan op allerlei gebieden plaatsvinden: op intellectueel, lichamelijk en creatief terrein.

Bij Kindercentrum de Vuurtoren BV heeft het welzijn en welbevinden van de kinderen de hoogste prioriteit. We praten zo veel mogelijk met de kinderen i.p.v. tegen de kinderen waardoor we de talenten, vaardigheden en voorkeuren van de kinderen leren kennen. De pedagogisch medewerkers dragen zorg voor:

- Versterken van het zelfvertrouwen.  
Voorbeeld: Als een kind zegt dat het iets niet kan of durft dan proberen we toch of het, eventueel met een beetje hulp of als voorbeeld te fungeren, toch lukt. Zo ervaart een kind een succeservaring waardoor het zelfvertrouwen wordt versterkt.
- Ondersteunen van kinderen bij hun zelfredzaamheid.  
Als meerdere kinderen met de barbies spelen bemoedigen we de individuele kinderen om aan te geven wat ze precies willen. Zo helpen we je kind om van zich te laten horen en gehoord te worden door de anderen.
- Speelgoed dat past bij de leeftijdsfase van de kinderen

Voorbeeld: Kinderen tussen de 4 en 6 jaar leren proberend, daarom is het resultaat van verven niet belangrijk maar wel hoe je verf kan gebruiken; handen, kwast, spons, rietje en bijvoorbeeld een oude tandenborstel.

Kinderen vanaf 6 jaar begrijpen sneller en kunnen rationeler en logisch nadenken. Zij kunnen experimenteren met de drie basiskleuren verf en zien dat het mengen van kleuren verf weer andere kleuren oplevert.

- Volgen van de ontwikkeling en welbevinden.  
Voorbeeld: De mentor (pedagogisch medewerker) observeert dagelijks alle kinderen van haar/zijn groep. Zodoende merkt hij/zij sneller op of er iets in het welbevinden van een kind niet loopt zoals we dat hadden verwacht. Na observatie en overleg met de andere collega's zullen we ouders betrekken bij onze bevindingen. Het kan zijn dat het nodig is om een bepaalde benaderingswijze met elkaar af te spreken om een kind bijvoorbeeld op zijn gemak te kunnen stellen of te stimuleren om bepaald gedrag te laten zien.
- Leren om te gaan met moeilijkheden, creëert veerkracht en flexibiliteit.  
Voorbeeld: Bij het tafelvoetballen van de Zeemeeuwen zijn er kinderen die gefrustreerd kunnen raken als het steeds niet lukt om een punt te scoren. We vragen of iemand tips kan geven en we kijken hoe het kind steeds beter wordt.

#### **4.4 Een bijdrage leveren aan de sociale competentie**

Kinderen kunnen hun sociale competentie het beste ontwikkelen in een groep waar voldoende potentiële vriend(innet)jes van hun eigen leeftijd aanwezig zijn.

Kindercentrum de Vuurtoren BV speelt hierop in door met basisgroepen te werken met kinderen van ongeveer dezelfde leeftijd. Sociale competenties gaan over contacten met anderen in allerlei verschillende sociale situaties. Kinderen maken daarin eigen keuzes: Met wie wil ik spelen? Wát gaan we doen? Wat doe ik als mijn vriendin iets anders gaat doen? Hoe sluit ik me aan bij een groepje waar ik nog niet echt bij hoor?

Ook voor omgaan met kinderen uit andere sociale of culturele achtergronden biedt de buitenschoolse opvang een prima leerschool. In hoofdstuk 5.2 (Sociaal emotionele ontwikkeling) wordt hier verder op ingegaan. Een aantal vaardigheden die we de kinderen aanleren zijn:

- Zich in een ander kunnen verplaatsen.  
Voorbeeld: We stellen kinderen de vraag: "Vraag hem maar wat hij wilt" of "Denk je dat hij dit leuk vindt". Bij jongere kinderen helpt het voorlezen van verhalen ook het inlevingsvermogen te ontwikkelen.
- Met elkaar communiceren en samenwerken.  
Voorbeeld: We geven aan wat de consequenties zijn van het gedrag en proberen het kind te leren dat er andere manieren zijn om frustratie te uiten.
- Anderen helpen.  
Voorbeeld: Wanneer een kind van 4 jaar nog niet lukt zijn jas dicht te maken vragen we kinderen die dit al wel kunnen, om te helpen.
- Conflicten voorkomen en oplossen.  
Voorbeeld: We laten de kinderen een conflict of heftige discussie eerst zelf oplossen en kunnen ondersteunen waar nodig. We stimuleren de kinderen zelf te vertellen wat ze voelen: "Wat vond jij niet fijn?" en "Vertel maar wat je niet leuk vindt".
- Het ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid.  
Voorbeeld: In het samenspel van kinderen stimuleren we om materialen te delen of samen te kiezen hoe ze het spel willen uitvoeren. Zo kunnen kinderen in de stoeikamer mat tikkertje spelen of de matten opbouwen er een hut ontstaat.

- Aansluiting bij leeftijdsgenoten.  
Voorbeeld: Incidenteel mogen kinderen een vriendje of vriendinnetje meenemen naar de BSO om daar samen te kunnen spelen. Dit gebeurt uiteraard alleen in overleg met de leiding van die dag.
- Verruimen van het wereldbeeld.  
Voorbeeld: via Plan Nederland, contact met een jongen in Bolivia waar de kinderen projecten voor maken en die we financieel ondersteunen of we organiseren bijv. een rommelmarkt voor de straatkinderen in Bangladesh.

#### **4.5 Overdracht van waarde en normen.**

We willen bereiken dat kinderen op de buitenschoolse opvang waarden en normen meekrijgen die hen helpen op te groeien tot zelfstandige, actieve, aardige, sociaal voelende en democratisch denkende burgers. Dit doen we door:

- Sociaal gedrag stimuleren.  
Voorbeeld: Bij de Zeemeeuwen voeren we gesprekken tijdens het fruit eten, we stellen vragen en luisteren naar elkaar.
- Respectvol samen zijn.  
Voorbeeld: Als iemand wilt meespelen met een groepje, dan gaan we zorgen dat dat lukt. Je hoeft niet met iedereen even goede vriendjes te zijn, maar iedereen hoort erbij.
- Cultuur overdracht.  
Voorbeeld: We vieren Sinterklaas op de groepen onder het genot van pepernoten en iedereen mag meehelpen met het uitpakken van de gekregen cadeautjes. Vooraf hebben de kinderen een groepsverlanglijst en tekeningen gemaakt.
- Omgaan met gemaakte afspraken.  
Voorbeeld: Als kinderen hebben afgesproken om na een spel te gaan voetballen dan wijzen we hen op deze afspraken. Ze hebben het niet voor niets afgesproken.

Verder gaan we in hoofdstuk 7.1 (Waarden en normen) wat dieper in op het overdragen van waarden en normen en waarom dit zo belangrijk is.

## 5. SCHEPPEN VAN ONTWIKKELINGSMOGELIJKHEDEN VOOR KINDEREN

De BSO moet voor de kinderen een veilige, vertrouwde plek zijn. Pas als kinderen dat als zodanig ervaren zullen ze activiteiten ondernemen. De Vuurtoren is hier steeds alert op en streeft naar een sfeer van veiligheid en vertrouwdheid in ruimtes die uitnodigen tot activiteit. Als pedagogisch medewerkers kunnen we de ontwikkeling van kinderen stimuleren en begeleiden. Dit betekent dat kinderen mogelijkheden krijgen voor de ontplooiing van de verschillende ontwikkelingsgebieden. Hieronder gaan we daar verder op in.

### **5.1 Lichamelijke ontwikkeling**

Op onze BSO's is er voldoende aanbod van activiteiten die de motoriek van kinderen bevordert. We vinden het belangrijk dat kinderen op de BSO lekker kunnen klimmen en klauteren. Behalve dat het goed voor ze is, beleven ze er erg veel plezier aan. We bieden deze mogelijkheid zowel buiten als binnen aan. We nemen de groep regelmatig mee naar de diverse speelmogelijkheden in de buurt van onze BSO's bijv. de speeltuin Kraaienest, het Thiemepark, dierenweidje Kobus, het sportveld in de spoorkuil en de Natuurtuin, waar ook volop mogelijkheden zijn om te bewegen. Bij de Vuurtoren hebben we een ruimte waar kinderen kunnen stoeien en waar diverse materialen zijn waar kinderen mee kunnen spelen. Er zijn allerlei kindveilige obstakels in de vorm van grote kussens, doeken bouwelementen. Deze stoeikamer heeft een aantal grote valmatten. Verder zijn de radiatoren afgeschermd, zodat kinderen vrij kunnen ravotten en hun eigen stellages kunnen bouwen. Het is voor kinderen erg belangrijk dat ze hun eigen grenzen en fysieke mogelijkheden leren kennen. Als begeleiding bewaken we, samen met het kind, uiteraard ook de grenzen. We zien erop toe dat kleine kinderen ook de ruimte krijgen en niet overheerst worden door oudere kinderen.

Kinderen kunnen ook kiezen voor activiteiten die meer een beroep doen op de fijne motoriek, zoals kleuren, tekenen of kleien.

Het is belangrijk dat er in het speelgedrag van een kind balans is. Soms zullen we een kind dus meer aansporen om te knutselen of een kind juist uitdagen om in de stoeikamer te gaan spelen. Als we merken dat een kind niet veel uit zichzelf beweegt, of andersom opmerken dat een kind altijd in beweging is, dan gaan we er in eerste instantie vanuit dat dit gewoon bij dat kind hoort en het daar zelf voor kiest. Pas als we merken dat het kind zich ongelukkig voelt in dit gedrag, stimuleren we het kind om, bijvoorbeeld samen met ons, iets anders te gaan doen. Ook als ouders vragen of we het kind willen stimuleren, om bijvoorbeeld meer naar buiten te gaan, dan is daar aandacht voor. Op onze BSO's zijn er in ieder geval diverse momenten waarop we gezamenlijk met de hele groep naar buiten gaan.

Op de BSO's wordt ook aandacht besteed aan dans- en bewegingsspel. Regelmatig wordt er gedanst en gespeeld met muziek. Met de jongste kinderen doen we vaak vinger- en taalspelletjes, worden er verhalen nagespeeld en voorgelezen en doen we spelletjes waarbij gezichtsuitdrukkingen centraal staan. Als begeleiding laten we zien, door zelf deel te nemen aan het spel, dat je verschillende rollen aan kunt nemen zonder dat het raar is (zie ook bij 5.2, sociaal-emotionele ontwikkeling, 'het plezier beleven aan een andere rol'). Bij deze activiteiten ontdekken kinderen hun eigen grenzen en leren de grenzen van anderen respecteren.



## 5.2 Sociaal-emotionele ontwikkeling

Op de BSO heb je te maken met een groep kinderen. Dat is een groep waarin samenspel, vriendschap maar ook conflicten kunnen ontstaan. Er vinden allerlei processen plaats waarin emoties worden geuit zoals blijdschap, woede en verdriet. Hier spreken we met de kinderen over, vooral over het ontstaan en de beleving ervan. Als een kind een woede-uitbarsting krijgt, dan halen we dit kind, in het belang van het kind zelf en de omgeving, uit de groep (veiligheid creëren). We nemen het kind mee naar een ruimte waar het zich even kan uitleven. We blijven erbij en we praten er daarna met het kind over. We geven aan wat de consequenties zijn van het gedrag en proberen het kind te leren dat er andere manieren zijn om woede te uiten. Het kan ook zijn dat we een kind even alleen laten in een aparte ruimte, omdat sommige kinderen juist dan tot rust komen. Als kinderen ruzie hebben dan laten we kinderen het zoveel mogelijk zelf oplossen, we grijpen niet meteen in. Als dit niet lukt (bijvoorbeeld als we vragen of ze zelf tot een oplossing kunnen komen en kinderen geven aan dit niet te kunnen), bedenken we met de kinderen samen een oplossing.

De grens van niet ingrijpen, ligt bij schreeuwen, (neiging te gaan) slaan, bij het te lang voortdueren van de ruzie en als blijkt dat het ene kind duidelijk overwicht heeft over het andere kind. Het is goed om kinderen te leren op welke wijze ze met conflicten kunnen omgaan zonder dat een individu of de hele groep daar last van heeft. Als er sprake is van een conflict tussen kind en pedagogisch medewerker, dan heeft de pedagogisch medewerker een 'modelfunctie': hoe ga je om met een conflict en hoe kun je dit samen oplossen. We proberen het conflict op te lossen voordat het kind naar huis gaat en zullen hier ook niet direct de ouders in betrekken.

Het is belangrijk dat kinderen vriendschappen met elkaar op kunnen bouwen en ruimte krijgen deze te beleven. Zo ontstaan er op de BSO ook vriendschappen tussen kinderen, die zich kunnen voortzetten buiten de BSO-tijd. Aangezien onze BSO's in principe wijkgebonden werken, kunnen de opgedane contacten op school en in de wijk ook doorlopen in de BSO. Dit zorgt voor een veilige en bekende omgeving voor het kind.

Kinderen oefenen sociale vaardigheden in het spel dat ze met elkaar spelen. Ze moeten spelregels afspreken en leren rekening te houden met elkaar. Bij activiteiten als drama, zang, toneel en verkleeden oefenen kinderen sociale rollen. Kinderen leren om zich te uiten en beleven plezier aan een andere rol. Er is op de BSO hiervoor allerlei materiaal aanwezig: fantasie materiaal (poppen, auto's, lego), spullen uit de volwassenenwereld (gereedschap, computer), diverse muziekinstrumenten en er zijn verkleedkleren.

Kinderen kunnen zich ook terugtrekken uit de groep en niet deelnemen aan het spel met andere kinderen. Daarom vinden wij het belangrijk dat onze BSO's beschikken over verschillende ruimtes met ieder hun eigen karakter. Zo is het bijvoorbeeld in de huiskamer rustig en kunnen kinderen ze zich daar terugtrekken op de bank met allerlei knuffels en dekentjes en kan er bijvoorbeeld voorgelezen worden. Daar staan ook de televisie, dvd en video. Ons beleid is dat daar op afgebakende tijden naar gekeken kan worden. Soms is het aan het eind van de dag bijvoorbeeld een fijn rustmoment om samen naar een film te kijken. We zorgen er in ieder geval voor dat tv-kijken (en dit geldt ook voor de Playstation en computer) geen vanzelfsprekendheid is voor de kinderen. (zie 5.7, voor computer/TV beleid).

Als een kind het prettig vindt om veel op zichzelf te zijn, dan laten we dat toe. We vinden het wel belangrijk te weten dat het kind ook met andere kinderen om kan gaan (al is het alleen maar dat het kind bijvoorbeeld in de kring meepraat). Het kennen van de reden van het op zichzelf zijn is dan van belang. Is het omdat het kind geen aansluiting krijgt bij de groep of omdat het kind het prettig vindt alleen te spelen. In het eerste geval kunnen we het kind ondersteunen bij het deelnemen aan groepsactiviteiten. Soms gebeurt het dat kinderen in de groep naar houvast en zekerheid zoeken. Dit uit zich in

het hebben van rituelen: vaak dezelfde spelletjes en boeken kiezen etc. Als kinderen hier niet in blijven hangen en er ook eens van af kunnen wijken dan vinden wij het geen probleem, maar hebben er wel aandacht voor en vragen aan ouders of ze het gedrag herkennen. Tijdens de rustige momenten in de groep, bijvoorbeeld tijdens het gezamenlijk te drinken, ontstaan er spontaan gesprekjes tussen kinderen, ze leren hierdoor naar elkaar luisteren. Elkaar helpen is ook iets dat in de groep geoefend en beleefd wordt. Kinderen kunnen heel spontaan elkaar helpen (hulp vragen en aanbieden) maar ook helpen kinderen gevraagd en ongevraagd de leiding. Ze mogen helpen bij de voorbereiding van een spel, opruimen van borden of bekers, speelgoed en natuurlijk bij het afwassen.

### **5.3 Verstandelijke en creatieve ontwikkeling**

Op onze BSO's hebben kinderen de mogelijkheid om met veel verschillend (knutsel) materiaal en speelgoed om te gaan. Zo zijn er altijd lees- en kijkboeken, puzzels, verf, klei, verkleedkleden, muziek, muziekinstrumenten en/of computerspelletjes. Er wordt een beroep gedaan op de eigen fantasie, op het zelf ontdekken hoe bepaald materiaal gebruikt kan worden. Ook bieden wij heel gericht spellen of activiteiten aan waar kinderen hun creativiteit en denkvermogen op los kunnen laten. Bijvoorbeeld in het uitwerken van thema's als de seizoenen, planeten of de feestdagen (Pasen, Carnaval, Sinterklaas of kerst).

### **5.4 Taalontwikkeling**

Op allerlei momenten zijn kinderen op de BSO bezig met de ontwikkeling van taal. Dit gebeurt o.a. tijdens het:

- (voor)lezen
- taalspelletjes
- poppen(kast)
- toneelspel
- zingen
- kringgesprekken etc.

Op de BSO wordt regelmatig met de kinderen (voor)gelezen. We doen dit in groepjes en vooral de jonge kinderen vinden dit een leuke activiteit. Ook lezen de oudste kinderen de jongere kinderen voor. Aan het (voor)lezen verbinden we de nodige spelletjes: namen veranderen of bijvoorbeeld een andere stem gebruiken. Kinderen kiezen zelf voor een activiteit als lezen, wie er geen zin in heeft doet niet mee.

Al doende leren kinderen om te gaan met regels die van belang zijn voor een goede communicatie, zoals het naar elkaar luisteren, elkaar uit laten praten, het vertrouwd raken met intonaties en lichaamstaal. Op onze BSO's zijn ook specifieke materialen aanwezig die de taalontwikkeling van kinderen stimuleren. Zo zijn er allerlei boeken zoals: voorlees-, kijk-, doe- en studieboeken, en er zijn natuurlijk gezelschapsspelletjes. Soms, als een ouder hierom vraagt, doen we heel gericht met een kind dat logopedie heeft taal- en spraakoefeningen. Ook voor kinderen met een andere moedertaal dan het Nederlands hebben we extra aandacht. Het corrigerende vermogen van kinderen onder elkaar is hierin ook erg belangrijk.

## 5.5 Ontwikkeling van identiteit en zelfredzaamheid

Op onze BSO's werken we met "basisgroepen". Aan de hand van het onderstaande voorbeeld laten wij zien hoe wij omgaan met de ontwikkeling van identiteit en zelfredzaamheid.

Bij BSO de Vuurtoren hebben we 1 horizontale basisgroep van 4 en 5 jarigen en 1 horizontale basisgroep van 6 tot 8 jarigen.

De horizontale basisgroep met 4 en 5 jarige kinderen heet "de Zeesterren" en maakt gebruik van de onderverdieping. Ze bestaat uit kinderen die net begonnen zijn met school en de buitenschoolse opvang. Deze kinderen zijn gebaat met een rustige en veilige overgang van school naar buitenschoolse opvang. Daarom starten deze kinderen de middag met drinken en fruit eten, Tijdens dit rustmoment wordt er voorgelezen zodat er meer tijd, aandacht en rust voor ze is. Op deze manier kunnen we observeren in welke fase van hun ontwikkeling de kinderen zijn. En met name hoe hun zelfredzaamheid verloopt. De pedagogisch medewerkers (mentoren) die gekoppeld zijn aan deze groep, begeleiden gedurende de dag deze kinderen.

De horizontale basisgroep met 6 en 8 jarigen heet "De Zeemeeuwen" en maakt gebruik van de bovenverdieping. Deze groep kenmerkt zich door diversiteit in ontwikkelingsfasen en een zekere mate van zelfredzaamheid. Ook hier start de middag met drinken en fruit, en wordt door de pedagogisch medewerker gevraagd wie wat wil gaan doen. Iedere dag helpt een kind mee om de bekertjes en andere dingen naar beneden te brengen. Als kinderen op de computer of op de WII willen, schrijven zij zich zelf in en houden ook de tijd in de gaten. De groep richt zich iets meer op het projectmatig aanbieden van activiteiten op het gebied van kunst, cultuur, sport en drama. We proberen hiermee, qua aanpak en inhoud, in te spelen op de behoeften van deze leeftijdsgroep zodat zowel een "denker" als een "doener" zich kan ontplooien.

## 5.6 Seksuele ontwikkeling van kinderen in de basisschoolleeftijd

Wij willen kinderen ondersteunen in hun ontwikkeling tot personen die respect hebben voor zichzelf en anderen. Wat betreft de seksuele ontwikkeling van kinderen is het belangrijk dat kinderen leren omgaan met verschillende seksuele onderwerpen. Thema's die o.a. aan bod komen zijn:

- acceptatie van lichamelijke veranderingen
- seksuele gevoelens,
- bewustwording van eigen en andermans waarden en normen en het bespreekbaar maken hiervan.

Het is niet zo dat we op de BSO op afgesproken momenten aandacht besteden aan seksuele vorming. Dit is in eerste instantie de taak van de ouders en de school. Als kinderen vragen hebben die te maken hebben met seksuele vorming, of als ze er grappen over maken, gaan we dat niet uit de weg. Het is afhankelijk van de leeftijd van het kind welke informatie we geven en we proberen altijd aan te sluiten bij datgene wat bekend is. We zeggen ook tegen het kind dat ze deze vragen ook aan hun ouders kunnen stellen. Als kinderen aan de leiding vragen stellen als 'gaan jullie met elkaar naar bed?' dan negeren we dat niet maar leggen we uit dat dit privé zaken zijn en dat we daarop geen antwoord geven. We negeren vragen rondom seks niet omdat we er niet iets apart of vreemds van willen maken. Het zijn vragen die je kunt stellen, maar waarop je niet altijd een antwoord krijgt. Het bewust worden en het bespreekbaar maken van eigen en andermans waarden en normen op het gebied van seksualiteit gebeurt aan de hand van situaties die zich op de BSO voordoen. Er is geen sprake van het kind straffen.

## 5.7 Computer en TV beleid

Computers vormen in deze tijd een belangrijk onderdeel in het leven van veel kinderen. Op school wordt ermee gewerkt en de meeste kinderen kunnen thuis ook gebruik maken van de computer. Het management van Kindercentrum de Vuurtoren BV is van mening dat kinderen op de BSO behoefte hebben aan het spelen op een computer. Dit moet echter wel op een leuke en verantwoorde wijze gebeuren. Ontspanning is het belangrijkste aspect op de BSO. Kinderen zijn op school en ook regelmatig thuis educatief bezig met de computer. Op de BSO worden spelletjes gespeeld die vooral ontspannend, maar ook educatief kunnen zijn. Voor de oudere kinderen is competitie en het hebben van sociale contacten door middel van een computer gewenst. Al onze computers hebben toegang tot internet. Door middel van een filter zijn alleen sites toegankelijk welke ook daadwerkelijk geschikt voor kinderen zijn. Kinderen kunnen gebruik maken van de spelletjessites, maar het is ook mogelijk om informatie te vergaren voor een werkstuk of spreekbeurt. Pedagogisch medewerkers begeleiden de kinderen in het gebruik van de computer en houden nauwlettend toezicht. Uiteraard hanteren we een tijdslimiet voor het gebruik van de computer, Playstation en Wii die aangepast is per leeftijdsgroep.

Televisie biedt de kinderen de mogelijkheid tot ontspanning en plezier. Vaak is er sprake van een rustpunt op lange dagen, zoals op woensdagmiddag, vrijdag overdag of in de vakanties. Uitgangspunt is om de kinderen met mate TV te laten kijken. Kinderen worden in eerste instantie gestimuleerd tot verschillende soorten spelletjes of het doen van activiteiten. Als afsluiting van de dag of bij bijzondere gelegenheden kan een pedagogisch medewerker besluiten tot het aanzetten van de TV, video of dvd. Kinderen krijgen allen de mogelijkheid tot kijken naar de programma's of films, als deze geschikt zijn voor hun leeftijd. De pedagogisch medewerker kijkt ook mee met de kinderen als daar de behoefte naar is. Als regel geldt dat wij altijd het Kijkwijzeradvies volgen.

## 6. HET ZORGEN VOOR DE KINDEREN

### **6.1 Gezondheid**

Op de onze BSO's is veel aandacht voor de gezondheid van de kinderen. Voor de maaltijden en de traktaties gelden er een aantal regels:

- Handen wassen voor het eten.
- Het gezamenlijk brood eten (op woensdag, vrijdag en in de vakanties) gebeurt aan tafel.
- Kinderen mogen tijdens de broodmaaltijd naast hartig ook een boterham met zoet broodbeleg eten. We houden rekening met kinderen die een bepaald dieet volgen en met andere of cultuurgebonden voedingsgewoonten.
- 's Middags drinken we gezamenlijk limonade en eten we fruit. Dit doen we met alle kinderen van de "basisgroep" samen aan tafel.
- De kinderen krijgen als tussendoortje één koekje of snoepje tijdens 'koekjestijd'. In schoolvakanties (als de kinderen de hele dag op de BSO zijn) en met feesten zijn er meer snoepmomenten.
- Met verjaardagen mogen kinderen trakteren. Ouders zorgen voor deze traktatie.
- De kinderen krijgen regelmatig een snoepje of een koekje, we willen daarom onze ouders stimuleren om hun kind "gezonde" lekkernijen te laten trakteren. Dit doen we onder meer door een lijst te laten ontwikkelen met een top tien van "gezonde traktaties", die in de toekomst te vinden zal zijn op onze site.

Alle vaste medewerkers van Kindercentrum de Vuurtoren BV hebben de cursussen 'Eerste hulp aan kinderen' en 'Bedrijfshulpverlening' gevolgd en zijn daarvoor gediplomeerd. Jaarlijks volgen zij ook de herhalingslessen. Als er sprake is van een ongeval nemen we altijd contact op met de ouders en raadplegen we de vaste huisarts in de buurt of we nemen contact op met de huisarts van het kind zelf. Bij ernstige ongevallen bellen we 112 of gaan direct naar de Spoedeisende hulp van het CWZ of het Radboud UMC.

Als we vragen hebben op het gebied van de gezondheid dan raadplegen wij de GGD, onze vaste huisarts, de gifwijzer of de ouders van het betreffende kind.

Wanneer kinderen niet naar de BSO kunnen komen in het geval van ziekte, moeten de ouders tijdig afbellen. Dit kan op elk moment op de voicemail. Dit geldt uiteraard ook voor het beter melden. Wanneer een kind dus niet beter gemeld is, halen we het niet op. Als kinderen ziek worden op de BSO dan volgen we ons ziektebeleid dat beschreven is in punt 6.7 (Ziektebeleid).

Op de BSO is aandacht voor een gezond speel- en leefklimaat: de binnenruimtes worden zoveel mogelijk gelucht. Er is voor de kinderen voldoende mogelijkheid om buiten te spelen.

Als een medewerker wil roken dan kan dat buiten het pand en uit het zicht van de kinderen. Vanzelfsprekend wordt van die persoon verwacht dat hij/zij de hygiëncode in acht neemt en bij terugkomst zijn/haar handen wast.

### **6.2 Duurzaamheid**

In de aanschaf van producten houden we rekening met het milieu. Zo gebruiken we bijv. wegwerpmateriaal voor knutsel of andere activiteiten. Oud papier en het overige afval wordt gescheiden verzameld. In 2011 is, daar waar mogelijk, overgegaan tot het vervangen van alle verlichting door LED verlichting en ook bij vervanging van apparaten is gekeken naar apparatuur met een energielabel A+++.

Bij de recentelijke vervanging van de verwarmingsketel van BSO de Vuurtoren is gekozen voor moderne HR ketel met automatische klimaat besturing. Dit is tevens het enige gastoestel in het pand. Het koken en bakken gebeurt elektrisch en de stroom die daarvoor nodig is komt van een groene stroomaanbieder. Op deze manier proberen wij bij te dragen aan een schonere wereld.

### 6.3 Veiligheidsbeleid

De fysieke veiligheid staat bij ons Kindercentrum hoog in het vaandel. Onveilige situaties worden zo spoedig mogelijk verholpen. Jaarlijks word er op iedere BSO lokatie een verplichte Risico-Inventarisatie (RI) Veiligheid en Gezondheid uitgevoerd. Deze RI wordt gecontroleerd door de GGD. De brandveiligheid van het gebouw wordt jaarlijks door de brandweer gecontroleerd. Verder is er periodiek onderhoud aan de brand en ontruimingsinstallatie en verwarmingsketel. Hiermee voldoen wij aan alle wettelijke eisen die aan veiligheid en brandveiligheid gesteld worden.

De ruimtes, de ramen, de materialen, het speelgoed en de meubels op onze BSO's moeten veilig zijn in het gebruik. Wij letten daar natuurlijk zelf op, maar daarnaast controleert de GGD dit ook aan de hand van het eerder genoemde Risico-Inventarisatie Veiligheid en Gezondheid. Kinderen kun je niet helemaal vrijwaren van risico's en een zekere mate van eigen risico moet je kinderen ook toestaan. Een klimrek bijvoorbeeld valt onder veilig speelgoed, maar is nooit geheel zonder risico.

De kinderen begeven zich alleen in de ruimtes die voor hen zijn ingericht. In eventueel andere ruimtes komen zij alleen onder begeleiding.

Op ieder tijdstip zorgt het management van de BSO voor voldoende personeel op de groepen om het zogenaamde BKR in stand te houden. Deze is wettelijk vastgelegd en ziet er als volgt uit:

Leeftijd kinderen	Min.aantal PMers	Max. aantal kinderen	Min.aantal PMers	Max. aantal kinderen	Min.aantal PMers	Max. aantal kinderen
4 tot 7	1	10	2	20	-----	-----
7 tot 13	1	12	2	24	3	30
4 tot 13	1	11 *a	2	22 *b	-----	-----

\*a Waarvan maximaal 9 kinderen van 4 tot 7

\*b Waarvan maximaal 18 kinderen van 4 tot 7

### 6.4 Het verlaten van de basisgroep

Bij activiteiten buiten de basisgroepruimte of buiten het gebouw (bijv. buitenschools gymmen, een workshop dans, of een voorstelling) zal het noodzakelijk zijn dat alle, of een deel van de kinderen, hun basisgroep verlaten. In dat geval zal ten alle tijde de BKR in stand worden gehouden. In het geval dat alle kinderen op pad gaan, dan gaan de pedagogisch medewerker(s) van de desbetreffende basisgroep mee. Mochten er echter kinderen niet mee kunnen dan, wordt dat overlegd met ouders en worden zij tijdelijk toegevoegd aan de basisgroep die het dichtst bij hun leeftijdscategorie ligt. In dat geval wordt ook hier de BKR in stand te houden. Omdat het hier om interne toevoeging gaat zijn ook deze kinderen bij de desbetreffende pedagogisch medewerker en de desbetreffende basisgroep bekend en komt de continuïteit en veiligheid binnen deze basisgroep niet in gevaar. In het geval dat er maar één of een paar kinderen mee gaan doen aan een externe activiteit worden er, zowel met de ouders van deze kinderen alsook met de aanbieder van de activiteit, afspraken gemaakt over het ophalen en terug brengen. Deze afspraken worden intern schriftelijk vastgelegd.

## 6.5 De basisgroep verlaten bij buitenactiviteiten in vakanties

Vooraf in de vakantieperiodes organiseert de Vuurtoren diverse uitjes met verschillende doeleinden. Kinderopvang moet bijdragen aan de ontwikkeling van een kind. Naast het bieden van een veilige en vertrouwde omgeving in een huiselijke sfeer, willen wij door middel van uitstapjes bijdragen aan een goede en gezonde ontwikkeling van kinderen. De uitstapjes zijn bedoeld voor ontspanning/recreatie, cognitieve ontwikkeling en lichamelijke ontwikkeling/sportiviteit. Daarnaast worden de kinderen op sociaal-emotioneel gebied geprikkeld door samen te spelen, dingen te delen en hun grenzen aan te geven.

Hieronder volgen enkele voorbeelden van uitstapjes, onderverdeeld in de doeleinden. Voor risico-inventarisatie zie map Risico-inventarisatie BSO De Vuurtoren.

### Ontspanning/recreatie

Soms is het lekker om aan het eind van een lange week niks te moeten en buiten een frisse neus te halen of een kindervoorstelling te zien.

Uitstapjes die hierbij kunnen horen zijn:

- Bos
- Thiemepark
- Natuurtuin
- Speeltuin Kraaiennest
- Bioscoop
- Theater
- Waalkade
- Kinderboerderij

### Cognitieve ontwikkeling

Uitstapjes die hierbij betrekking hebben zijn bedoeld om de kennis van het kind uit te breiden. Uitstapjes die hierbij kunnen horen zijn:

- Museum Het Valkenhof
- Natuurmuseum
- Informatieboot Nijmegen omarmt de Waal
- St. Stevenskerk
- St. Annamolen
- Speurtocht in het bos/park

### Sportief/lichamelijke ontwikkeling

Kindercentrum De Vuurtoren BV bemoedigt gezonde voeding en beweging. Wij dragen dit uit door o.a. ouders bewust te maken in het geven van bijvoorbeeld een gezonde traktatie als een kind jarig en dat op de BSO viert. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat de kinderen op de BSO regelmatig de gelegenheid krijgen om buiten te bewegen voor hun grove motoriek. Tevens kunnen ze dingen leren als balspelletjes, een hut bouwen of de natuur ontdekken. Hiervoor zijn de volgende plaatsen geschikt:

- Bos
- Thiemepark
- Natuurtuin
- Speeltuin Kraaiennest
- Sportveld (in de spoorkuil)

Een uitstapje van de vakanties wordt van tevoren gepland en aangekondigd aan ouders. Indien nodig vragen wordt er aan de ouders gevraagd om rekening te houden met kleding, schoeisel en andere dingen die betrekking hebben op het betreffende uitje. Zelf zorgen de pedagogisch medewerkers voor het volgende:

- Lijst met kinderen van die dag
- Alle adressen en telefoonnummers

- Mobiele telefoon (doorgeschakeld met de BSO)
- Noodarmbandjes met telefoonnummer voor de kinderen
- Bedrijfsjasjes voor leiding
- Water
- Proviand (denk aan suikervrij en kinderen met allergieën)
- Bekers
- Schilmes
- Schaal (o.i.d. voor fruit)
- Kan (o.i.d. voor ranja)
- Zonnebrandcrème
- Snoetenpoetsdoekjes
- Toiletpapier
- Handdoeken
- Schoon ondergoed
- Plastic zakje
- EHBOdoos met daarin:
  - Pleisters
  - Schaartje
  - Betadine
  - Pincet
  - Tekentang
  - Gifzuiger
  - Insectenzalf
  - Gaasjes en snelverband
  - Tape

Per tien kinderen is er altijd minimaal één pedagogisch medewerker aanwezig. Als een groep kinderen binnen een straal van 1 kilometer buiten gaan spelen, dan neemt de pedagogisch medewerker een telefoon mee. Zij noteert op de lijst welke telefoon zij mee heeft. In geval van een calamiteit belt zij naar De Vuurtoren en komt er direct iemand helpen. Er is altijd een achterwacht in geval van calamiteiten (zie 3.4). Als er een uitstapje is naar een openbare lokatie met meer volwassenen dan is het toegestaan om alleen met maximaal tien kinderen te gaan, aangezien er daar volwassenen aanwezig zijn die eventueel hulp kunnen bieden. Mochten alle medewerkers uit het pand en op pad zijn dan wordt de vaste telefoon doorgeschakeld naar één van de mobiele telefoons.

## **6.6 Hygiëne – en gezondheidsbeleid**

De dagelijkse hygiëne krijgt veel aandacht. We volgen de zeer uitgebreide richtlijnen die de GGD geeft voor persoonlijke hygiëne, voeding en schoonmaken.

Wij vinden het belangrijk dat kinderen schoon en verzorgd naar de BSO komen en dat zij zorg (leren) dragen voor hen persoonlijke hygiëne. Als een kind er onverzorgd uit ziet (geen schone kleren aan heeft, het kind ruikt onaangenaam) dan bespreken wij dit met de ouders. Dit bespreekbaar maken is moeilijk, maar ouders kunnen misschien verklaren waarom het kind er onverzorgd uitziet (misschien speelt het kind veel buiten of heeft het een sterke lichaamsgeur).

Veel moeilijker wordt het als het hele gezin er onverzorgd uitziet. Toch willen we het bespreekbaar maken met ouder en kind, zeker als we merken dat het kind er mee gepest wordt.

Met de kinderen hebben we een aantal afspraken wat betreft het handen wassen: voor het eten en drinken, na het buitenspelen en na toiletbezoek moeten de kinderen hun handen wassen. Als ouders voor een tandenborstel zorgen, kunnen kinderen ook hun tanden poetsen op de BSO. Dit gebeurt na de maaltijd op woensdag en vrijdag (in schoolweken) en iedere dag tijdens schoolvakanties.



Zindelijkheidstraining is meestal niet nodig op de BSO. De kinderen die nog wel eens in hun broek plassen sturen we regelmatig naar het toilet. We zullen dit uiteraard nooit bestraffen maar speels proberen op te lossen. Er is wel ondergoed en kleding aanwezig op de BSO, maar we raden ouders aan om wat extra ondergoed en onderkleding mee te geven als het kind regelmatig in zijn/haar broek plast.

We verwachten van ouders dat ze ons melden als hun kind luizen heeft, wij melden dan aan alle andere ouders dat dit heerst. Voor kinderen die hoesten en niezen geldt: arm voor je mond.

Het is belangrijk dat de groepsruimte regelmatig wordt schoongemaakt. Wij houden alles goed bij en twee keer in de week komt de schoonmaakster. De keuken wordt elke dag schoongemaakt en iedere dag worden handdoeken e.d. vervangen. Op de toiletten maken we gebruik van papieren handdoekjes. Voor kinderen met allergieën is het belangrijk dat de ruimtes zoveel mogelijk stofvrij worden gehouden.

### **6.7 Ziektebeleid**

Wordt een kind bij ons ziek dan nemen wij contact op met de ouders en overleggen we wat te doen. Kinderen met een besmettelijke ziekte of met hoge koorts laten we ophalen. Op onze BSO's is er wel aandacht, maar te weinig rust voor het zieke kind. Tijdens schoolvakanties moeten zieke kinderen thuisblijven in verband met de extra activiteiten (uitstapjes) die worden ondernomen en met de lengte van de dag. In beide gevallen zou er van het zieke kind te veel gevraagd worden. Als het ons opvalt dat een kind vaak klaagt over bijvoorbeeld oorpijn, keelpijn, hoofdpijn, dan melden wij dit aan de ouders. Voor het toedienen van medicijnen volgen wij het daarvoor geldende protocol (punt 6.8). Bij uitbreken van een epidemie of ernstige ziekte worden we geïnformeerd door de GGD en vice versa. Wij geven deze informatie direct door aan de ouders en treffen dan de, aan ons opgelegde, maatregelen. Een uitgebreide GGD-klapper met informatie over de meeste kinderziekten en hoe te handelen ligt ter inzage bij de BSO.

### **6.8 Medicijnverstrekking en medisch handelen**

In principe dienen wij geen medicijnen toe. Indien het noodzakelijk is een kind medicijnen toe te dienen wordt hiervoor het protocol "Richtlijnen geneesmiddelenverstrekking en medisch handelen in kindercentra" gevolgd. Ouders vullen een formulier in en geven daarmee toestemming voor het toedienen van medicijnen voor hun kind.

### **6.9 Veiligheid versus uitdaging**

Kinderen ontwikkelen zich snel, zijn nieuwsgierig en gaan op ontdekking uit. Daarbij zien ze geen gevaar. De pedagogisch medewerkers oefenen veilig gedrag met de kinderen (bijvoorbeeld samen naar links en rechts kijken voordat we oversteken). Kinderen kunnen zich niet in één keer aan alle afspraken houden en veel herhaling is dan ook nodig. Toch kunnen we de kinderen niet altijd tegen een buil beschermen; er moeten ook uitdagingen en leermomenten zijn.

Uiteraard proberen we de risico's op letsel tot een aanvaardbaar minimum te reduceren. Met de ouders van de kinderen bespreken we welke vrijheden hun kinderen aankunnen. Ouders tekenen hiervoor een toestemmingsformulier.

## 6.10 Calamiteiten

Al onze vaste medewerkers zijn opgeleid tot bedrijfshulpverlener. Kindercentrum De Vuurtoren BV biedt deze cursus aan en draagt zorg voor de jaarlijkse herhalingscursus. Vanzelfsprekend hebben alle lokaties een ontruimingsinstallatie met bijpassend ontruimingsplan. De ontruimingsinstallaties worden vier maal per jaar uitvoerig gecontroleerd. Ons beleid is er op gericht om, samen met de kinderen, het ontruimen van de verschillende lokaties twee maal per jaar te oefenen.

## 7. RELATIES TUSSEN KINDEREN

### 7.1 Waarden en normen

We vinden het belangrijk dat er tussen kinderen op de Vuurtoren vriendschappen ontstaan (zie 5.2, Sociaal-emotionele ontwikkeling). Naast deze vriendschappen mogen kinderen ook vriendjes van 'buitenaf' meenemen naar de BSO. Kinderen kunnen zo in hun vrije tijd zelf de keuze maken met wie ze willen spelen. Als een kind van de BSO bij een vriendje wil gaan spelen, dan overleggen wij dat (telefonisch) met de ouders. Hierover maken we tijdens de intake duidelijke afspraken met de ouders.

Op de BSO heb je te maken met broertjes en zusjes in de groep. Als kinderen uit één gezin erg op elkaar gericht zijn, stimuleren wij ze om ook met andere kinderen te spelen. Kinderen ontdekken zo de verschillen in het spel met andere kinderen. Het kan gebeuren dat kinderen uit één gezin elkaar 'opvoeden' (vaak gericht op wat zij thuis gewend zijn). Als dit veel gebeurt dan bespreken we dit met de kinderen zelf en/of de ouders.

Tussen de kinderen kunnen er ook conflicten en ruzies ontstaan. We proberen kinderen de ruzies zelf op te laten lossen en als dit niet lukt, proberen wij ze daarin te sturen. Bij vaak voorkomende conflicten tussen kinderen nemen wij contact op met de ouders en bespreken we het gedrag van het kind. De kinderen weten van dit contact tussen leiding en ouders. Op de BSO gelden regels die bij de kinderen bekend zijn. Wanneer bepaalde regels vaak overtreden worden, geven we straf. We leggen dan uit waarom het kind de straf heeft 'verdiend'. Aan de andere kant belonen wij kinderen (zie 7.2) die bijvoorbeeld zelf een conflict hebben opgelost of erg behulpzaam zijn geweest.

Op de BSO mogen kinderen niet schelden, schreeuwen en schoppen naar anderen. Bij vechtpartijen grijpen wij daarom altijd in en leren de kinderen conflicten 'met de mond' op te lossen. Als het nodig is, nemen wij de kinderen even apart om over het ontstane conflict te praten. Wanneer ouders hun kinderen op komen halen en kinderen schelden ook tegen de eigen ouders wordt dat niet toegestaan; nog steeds gelden de regels van de BSO. We vinden het belangrijk kinderen te leren hoe we met elkaar omgaan. Soms is het moeilijk om kinderen daarop te wijzen: als de ouder binnenkomt heb je vaak minder direct contact met het kind. Voor de ouder zelf is het meestal ook een onprettige situatie. Ouders kunnen hier altijd met ons over praten. We begrijpen dat dit moeilijk kan zijn, maar we kunnen duidelijk maken dat het geen onbekende situatie voor ons is. Kinderen kunnen op een gegeven moment belang gaan hechten aan het hebben en dragen van bepaalde kleding. Als kinderen elkaar uitschelden om het al dan niet hebben van deze speciale kleding dan zullen we dat met ze bespreken: het gaat niet om wat je aan hebt, maar om wie je bent.

Alle medewerkers hebben een voorbeeld functie. Denk daarbij aan 'goed met elkaar omgaan', elkaar met respect behandelen. Kinderen zien dagelijks hoe wij met elkaar en met andere kinderen omgaan. Toch spelen ook persoonlijke voorkeuren een rol in de omgang. Het kan gebeuren dat het tussen een (pedagogisch) medewerker en een kind niet 'klikt'. Dat bespreken we als team onderling. Het kind heeft misschien met anderen

wel een goed contact. Daar houden we dan, binnen redelijke grenzen, rekening mee.

Wanneer blijkt dat het kind structureel moeilijk aansluiting vindt, spreken we af hoe we hieraan gaan werken. We zullen dan in ieder geval onderzoeken op welke wijze we wel een goed contact met het kind kunnen maken en werken actief aan een structurele oplossing. We proberen de positieve kanten in de omgang met het kind te benadrukken. In een dergelijk geval zullen we ook altijd een gesprek met de ouders van het kind aangaan. Wij vinden het belangrijk dat kinderen hun verhaal op de BSO kwijt kunnen. Daarom gaan we, als kinderen uit school komen, gezamenlijk aan tafel zitten om limonade te drinken en fruit te eten. Kinderen die dat willen kunnen dan iets vertellen. Kinderen moeten dan ook naar elkaar luisteren. Je kunt kinderen er op wijzen dat ze door gezamenlijk even bij elkaar te zitten en naar het verhaal van elkaar te luisteren, elkaar het gevoel geven dat het belangrijk is wat hij of zij vertelt. Pas als iedereen de limonade op heeft en uitverteld is, mogen de kinderen van tafel en verder gaan spelen. Behalve hun eigen verhaal vertellen, komen kinderen soms met vragen over onderwerpen als oorlog, honger en rampen. Wij gaan daar serieus op in en proberen kinderen goede, eerlijke informatie te geven zonder paniek te veroorzaken. Het is afhankelijk van de leeftijd van kinderen wat we wel en wat we niet vertellen en we gaan alleen in op de vragen die de kinderen zelf hebben. Dit betekent dat we het onderwerp niet zelf ter sprake brengen, dat we vragen van kinderen niet in de grote groep bespreken en dat we soms kinderen met hun vragen doorsturen naar hun ouders.

Kinderen vinden het niet alleen leuk om over datgene waaraan ze veel plezier beleven te vertellen, ze vinden het vooral leuk om het aan andere kinderen te laten zien. Als kinderen om die reden eigen speelgoed meenemen en andere kinderen willen er mee spelen, moeten ze dat aan de eigenaar vragen. We praten met de kinderen over de eigen risico's en consequenties: je mag incidenteel speelgoed meenemen, maar vaak willen andere kinderen er ook mee spelen. Als je dit niet wilt dan moet je het niet meenemen naar de BSO. Als kinderen hun eigen fiets meenemen dan wordt daar alleen door de eigenaar op gefietst.

## **7.2 Straffen en belonen**

### Straffen

Wanneer een kind regelmatig de regels overtreed krijgt het kind straf. Als een pedagogisch medewerker straf geeft dan gebeurt dat op een naar het kind toe respectvolle wijze. Er wordt zoveel mogelijk in de ik vorm gepraat en over het gedrag van het kind. Dus niet 'jij doet vervelende dingen' maar 'Wat jij net deed vind ik niet prettig'. Je veroordeelt het kind niet en houdt het bij jezelf.

Bij de kinderen van 4 tot 7 jaar kan deze straf bijvoorbeeld bestaan uit:

- apart zetten van een kind voor een bepaalde tijd (bijv. 5 minuten). De boodschap die het kind dan meekrijgt is "ga maar eens even bedenken waarom je hier zit".
- niet meteen op de computer of Playstation mogen
- een tekening of knutselwerkje maken voor diegene die het pijn heeft gedaan

Bij de kinderen van 8 tot 13 jaar kan deze straf bijv. bestaan uit:

- apart zetten van een kind voor een bepaalde tijd (bijv. 5 minuten). De boodschap die het kind dan meekrijgt is "ga maar eens even bedenken waarom je hier zit".
- niet op de computer of de Wii mogen
- een tekening of knutselwerkje maken voor diegene die het pijn heeft gedaan
- het moeten opruimen van de tafel na het lunchen of fruit eten en de afwas doen.
- het schrijven van een excuusbriefje

De pedagogisch medewerker die het kind de straf heeft gegeven gaat na afloop van de tijd een gesprek met het kind aan om zo de zaak af te ronden, zo nodig worden er

nieuwe afspraken gemaakt met het kind. In bijna alle gevallen wordt er van het kind een 'sorry' verwacht. Als een kind straf heeft gekregen dan wordt dat niet altijd met de ouder besproken. Krijgt een kind echter door zijn/haar negatieve gedrag regelmatig straf dan wordt daar met de ouders over gesproken of zij dit gedrag herkennen en hoe wij daar mee om moeten gaan.

### Belonen

Op de Vuurtoren belonen we positief gedrag. We letten er wel op dat alle kinderen beloond worden en waken voor een situatie waarin een kind als lieveling van de leiding gezien wordt.

Kinderen kunnen voor diverse dingen beloond worden bijvoorbeeld:

- als kinderen zelf een conflict hebben opgelost
- als ze zich na een straf netjes aan de gemaakte afspraken heeft gehouden
- mee hebben geholpen met opruimen en schoonmaken
- als ze andere kinderen hebben geholpen

Als beloning mag een kind of mogen meerdere kinderen:

- mee boodschappen doen
- als het koekjestijd is koekjes uitdelen
- mee naar de bibliotheek boeken uitkiezen
- meehelpen met de afwas
- een activiteit uitkiezen
- planten water geven

### **7.3 Omgang met verschillen tussen kinderen**

In de groep kinderen is er ook aandacht voor het individu. Ieder kind is anders en heeft zijn eigenheden. Kinderen verschillen in temperament, in het uiten van emoties, in de mate van zelfstandig functioneren. Daardoor treden we op verschillende wijze in contact met kinderen. Voorop staat echter de gedachte: respect hebben voor de verschillen.

Dit geldt ook voor kinderen uit andere culturen of kinderen met een handicap. Het verschillend zijn is hier nog meer aanwezig. Kindercentrum de Vuurtoren BV staat open voor kinderen met andere culturele achtergronden. We houden hier in ons werk rekening mee en hebben aandacht voor buitenlandse feesten, bijvoorbeeld het Suikerfeest, de Ramadan of het Chinese Nieuwjaar enzovoort. Door het aanschaffen van materiaal uit andere culturen, aanpassingen in de ruimtes en diverse activiteiten besteden we aandacht aan de diverse cultuurafhankelijke feestdagen. Want alle kinderen moeten zich op de BSO thuis kunnen voelen.

Ook kinderen uit het speciale onderwijs kunnen bij Kindercentrum de Vuurtoren BV terecht. Bij plaatsing van een kind uit het speciale onderwijs kijken we naar de groep kinderen die op dat moment op de BSO aanwezig is. We maken een inschatting of we de eventuele extra aandacht die de kinderen vragen ook kunnen geven. Er moet een goede verdeling bestaan tussen kinderen die veel en weinig aandacht vragen zodat ieder kind aan zijn trekken komt.

## 7.4 Extra informatie

Extra informatie over de dagindeling, regels en wat we allemaal doen aan activiteiten vind u in het algemeen informatie boekje dat te downloaden is via onze website [www.kindercentrumdevuurtoren.nl](http://www.kindercentrumdevuurtoren.nl).

Kindercentrum de Vuurtoren BV is geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang en bij de Gemeente Nijmegen. Verder zijn alle medewerkers geregistreerd in het Personen register Kinderopvang

Om binnen de Gemeente Nijmegen ervaringen uit te wisselen met collega aanbieders zijn wij, als één van de initiatiefnemers, aangesloten bij VONK (Verenigde Organisaties voor Nijmeegse Kinderopvang). Alle VONK leden denken mee hoe wij in Nijmegen de Kinderopvang naar een hoger plan kunnen tillen. Dit doen wij o.a. in overleggen met Gemeentelijke instanties, de politiek en GGD, maar ook door onderling ervaringen te delen en gezamenlijk oplossingen te bedenken voor pedagogische vraagstukken. Kijk voor de aangesloten organisatie op [www.vonknijmegen.nl](http://www.vonknijmegen.nl)

### **SLOTWOORD**

Wij hebben met veel plezier aan het pedagogisch-beleidsplan gewerkt. Wij hopen dat voor iedereen die bij Kindercentrum de Vuurtoren BV betrokken is het lezen van dit beleidsplan bijdraagt aan inzicht in onze werkwijze. Voor aanvullende informatie over bijvoorbeeld een dagindeling verwijs ik u graag naar het algemeen informatieboekje

Wij staan open voor opmerkingen en suggesties en we zullen dit plan dan ook regelmatig bijwerken en zoveel mogelijk actueel houden.

Team Kindercentrum de Vuurtoren BV  
Nijmegen, december 2021

Algemeen directeur/praktijkopleider:  
Rein van den Bos

Pedagogisch beleidsmedewerker / Coach:  
Pauline Bes

Pedagogisch medewerkers:  
Yaël Gaspersz  
Shirli Frederiks  
Lolaf Mohammad  
Amy Seegers

Vrijwilligers:  
Jonas Keeris  
Maarten Berghoef  
Rosa Cornelissen

## Bijlage 1

# Klachtenregeling Kindercentrum de Vuurtoren BV

### 1. INLEIDING

Kindercentrum de Vuurtoren BV heeft in het kader van de Wet kinderopvang een klachtenreglement opgesteld. Dit reglement heeft betrekking op zowel de werkwijze rondom de interne als de externe afhandeling van de klachten. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het Klachtenloket Kinderopvang. gevestigd in Den Haag. of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

### 2. DEFINITIES

**Organisatie:** Kindercentrum de Vuurtoren BV

**Medewerker:** De medewerker, werkzaam bij Kindercentrum de Vuurtoren BV

**Klachtenfunctionaris:** De persoon bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt. Bij Kindercentrum de Vuurtoren BV is dat de directeur.

**Ouder:** Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt, van de diensten van Kindercentrum de Vuurtoren BV voor de opvang van zijn of haar kind(eren).

**Klager:** De ouder die een klacht indient

**Klacht:** Schriftelijke uiting van ongenoegen.

**Klachtenloket Kinderopvang:** Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation.

**Geschillencommissie:** Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.

**Schriftelijk:** Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

### 3. VOORTRAJECT KLACHT

Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de klachtenfunctionaris. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

### 4. INDIENEN KLACHT

- 4.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht. Het klachtenformulier vind u op de laatste bladzijde van dit document.
- 4.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

### 5. BEHANDELING KLACHT

- 5.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 5.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 5.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 5.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 5.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 5.6 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 5.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## 6. EXTERNE KLACHT

- 6.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 6.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 6.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 6.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

## 7. ADRESSEN

Klachtenfunctionaris:

Naam: Rein van den Bos (directeur Kindercentrum de Vuurtoren BV)

Adres: Graafsedwardsstraat 10, 6512 ES Nijmegen

Tel.: 024-3222912    mobiel 06-23372272

Email: [administratie@kindercentrumdevuurtoren.nl](mailto:administratie@kindercentrumdevuurtoren.nl)

Klachtenloket Kinderopvang:

Adres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag

Tel.: 0900-1877

Website: [www.klachtenloketkinderopvang.nl](http://www.klachtenloketkinderopvang.nl)

Geschillencommissie:

Adres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag

Tel.: 070-3105310 (op werkdagen tijdens kantooruren)

Website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)



## KLACHTENFORMULIER

### Gegevens ouder/verzorger

Naam :.....  
Naam van uw kind :.....  
Geboortedatum kind :.....  
Telefoonnummer :.....  
E-mailadres :.....  
Datum melding :.....

### Op welke vestiging/locatie heeft de klacht betrekking?

### Wat is uw klacht?

(Geef een zo concreet mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u de klacht indient)

### Hebt u de klacht besproken met een medewerker of leidinggevende?

### Hebt u een suggestie voor het oplossen van de klacht en zo ja, welke?