

Pedagogisch beleidsplan BSO de Grootte Wielen

1. Voorwoord locatiemanager

Onderstaand treft u het pedagogisch beleidsplan voor buitenschoolse opvang (BSO) De Grootte Wielen.

BSO de Grootte Wielen valt onder stichting De Witte Wielen, zij heeft met basisschool De Grootte Wielen een overeenkomst voor het uitvoeren van de buitenschoolse opvang

In het pedagogisch beleid geeft BSO De Grootte Wielen aan hoe we werken, om onze visie op de ontwikkeling van kinderen en op opvoeding na te streven.

BSO De Grootte Wielen is gehuisvest in multifunctioneel centrum Windkracht5, de ruimtes liggen in de vleugel van basisschool De Grootte Wielen.

In het multifunctioneel centrum participeren de volgende partners:

Kinderdagverblijf de Windkracht
Basisschool en BSO De Grootte Wielen
Basisschool en BSO Wittering.nl
Sportaccommodatie de Grootte Wielen
Wijkcentrum de Grootte Wielen

Het adres is:

Deltalaan 140

5247 JT Rosmalen

073-8507887

bso@basisschooldegrootewielen.nl

Manager kinderopvang Lia van Nieuwenhuijzen

Lia@dewittewielen.nl

Dit werkplan is bedoeld:

1. Voor alle medewerkers als leidraad voor ons handelen.
2. Voor nieuwe medewerkers en stagiaires, om op een adequate manier ondersteuning te bieden bij de inwerkperiode.
3. Voor ouders/verzorgers, om inzicht te krijgen in onze manier van werken.
4. Om aan een ieder die betrokken is bij de opvang van de kinderen, inzicht en duidelijkheid te geven ten aanzien van onze manier van werken.

2. **Organisatie**

2.1 **Openingstijden**

Opvang in de schoolweken. In deze veertig weken per jaar bieden wij voorschoolse en naschoolse opvang.

- Voorschoolse opvang is 's morgens tussen 7:30-8:30 uur open.
- Naschoolse opvang is 's middags tussen 14.00 - 18.30 uur open
- Daarnaast bieden wij ook opvang tijdens de vakantieweken en bepaalde sluitingsdagen van de school, bijvoorbeeld tijdens studiedagen. Dan zijn wij tussen 7.30 uur - 18.30 uur open. Een keer per jaar sluit BSO de Grote Wielen aan bij een studiedag van basisschool De Grote Wielen en eens per jaar is er een studiedag vanuit Stichting de Witte Wielen.

2.2 **Groepssamenstelling**

Onze naschoolse opvang biedt op dit moment plaats aan 100 kinderen verdeeld over 5 groepen. De groepen zijn verdeeld in drie bouwgroepen met naam en kleur; Zeemeeuwen onderbouw, Zeesterren middenbouw en de Vuurtorens zijn de bovenbouw. "De Zeemeeuwen" heeft 2 stamgroepen, de groene Zeemeeuwen biedt plaats voor 20 kinderen en de blauwe Zeemeeuwen biedt plaats voor 20 kinderen. "De Zeesterren" heeft 1 stamgroep de paarse Zeesterren en biedt plaats aan 20 kinderen.

"De Vuurtoren" heeft 2 stamgroepen, de rode en de gele Vuurtorens, waar maximaal 20 kinderen per groep worden opgevangen voor kinderen uit groep 4 en hoger.

Per jaar bekijken de PM'ers de verdeling van de groepen, in overleg met ouders kunnen we kinderen vervroegd laten doorstromen, dit kan alleen wanneer er plaats is in de hogere groep.

Groepsgevoeljes in de BSO brengen een groot deel van hun "vrije tijd" samen door. We vinden het belangrijk dat ze dan ook zelf mee kunnen denken over wat ze gaan doen en met wie ze dat gaan doen. De kinderen hebben elke dag een vaste stamgroep wat de veiligheid én de mogelijkheid om vertrouwd te raken met groepsgenoten bevordert.

Naarmate kinderen ouder worden krijgen ze meer vrijheid om zelf hun naschoolse dag in te vullen. De kinderen van de vuurtorens weten bijvoorbeeld prima in welke groep ze zitten en wie hun basisleidsters zijn maar verder kunnen ze op de 2^e etage alle BSO ruimtes naar eigen inzicht gebruiken. Wel moeten ze de leidsters laten weten waar ze zijn.

Open deuren beleid:

Vuurtorens en Zeesterren (*ma-di-do*)

Op maandag, dinsdag en donderdag werken de Vuurtorens en Zeesterren nauw samen. Wel hebben de kinderen van Zeesterren en Vuurtorens een vast moment in hun eigen groep, dit is tijdens het eten. Alle overige momenten staan de deuren open en zijn de kinderen vrij om te kiezen met wie en in welke ruimte zij spelen. Er zijn georganiseerde activiteiten onder begeleiding (bijvoorbeeld in de sportzaal) maar ook vrije activiteiten. Natuurlijk houdt er wel altijd een pedagogisch medewerker een oogje in het zeil en kunnen de kinderen terecht bij een eigen mentor.

Op woensdag en vrijdag vormen de Zeesterren en de Zeemeeuwen samen één groep in de groepsruimte van de Zeesterren. Ook bij de Vuurtorens is er dan maar één groep open. Om toch zoveel mogelijk verschillende activiteiten aan te kunnen bieden zijn alle groepen dan samen op 2^e etage.

De kinderen en de ouders kennen meestal alle pedagogische medewerkers die op de BSO werken.

Buiten de groepsruimtes is er ook de mogelijkheid om gebruik te maken van de sportzaal (op bepaalde dagen), het atrium en de kleutergymzaal. Voor de Zeesterren en de Vuurtorens is er ook nog een aparte ruimte beschikbaar, het Atelier. Daarnaast gaan de groepen ook regelmatig erop uit in de wijk van de Grootte Wielen.

Wanneer de kinderen buiten gaan spelen maken we gebruik van de speelplaats van basisschool De Grootte Wielen en het trapveldje in het park naast de school.

Onze voorschoolse opvang bestaat uit een groep, hier hebben we géén verdeling op leeftijd gemaakt. Zij maken gebruik van de groepsruimte op de begane grond van BSO de Grootte Wielen.

In de vakanties is het afhankelijk van het aantal kinderen welke groepsruimtes er gebruikt gaan worden. Alle kinderen worden door hun ouders gebracht en gehaald op de groep van de jongere kinderen op de begane grond. Tussen 7.30 en 18.00 uur worden meerdere ruimtes gebruikt. De BSO van De Grootte Wielen werkt ook nauw samen met de andere BSO's van De Witte Wielen. Zo wordt er samen met Wittering.nl, De Hoven en De Sprong een vakantieprogramma gemaakt voor de 8+ kinderen, waarin rekening wordt gehouden met de leeftijden en interesses van de kinderen.

3 Visie en doelstelling

3.1 Visie

Bij BSO de Grootte Wielen willen we in een open sfeer, een veilige omgeving bieden, waarin kinderen samen met de pedagogisch medewerkers een invulling geven aan hun vrije tijd.

We willen samen met basisschool de Grootte wielen een doorgaande lijn in spelen en leren bieden, waarbij de afspraken die we gemaakt hebben in het teken staan van respect en zelfstandigheid.

Voor ons is het een uitdaging om het welbevinden van het individuele kind te laten samenvloeien met het welbevinden van de hele groep en hierover de communicatie aan te gaan met onze partners in opvoeding; de ouders en de leerkrachten.

3.2 Pedagogisch hoofddoel

Het pedagogisch hoofddoel is dat de kinderen zich uiteindelijk zullen ontwikkelen tot sociale, zelfstandige mensen met voldoende zelfvertrouwen en verantwoordelijkheidsgevoel, die hun eigen talenten onderkennen en benutten.

Kinderen en ouders ervaren een positieve pedagogische grondhouding bij alle medewerkers van school en de buitenschoolse opvang

4 Pedagogische competenties

4.1 Sociaal-emotionele veiligheid

4.1.1 Eén pedagogisch klimaat

Positive Behaviour Support 'Goed gedrag kun je leren'.

Samen met basisschool De Grootte Wielen is er gekozen voor één pedagogisch klimaat waarin veel aandacht is voor positief gedrag. Vanuit de gedeelde waarden worden gedragsverwachtingen geformuleerd, die duidelijk aangeven welk gedrag van de leerling

wordt verwacht. Alle medewerkers in de school en BSO krijgen een training in het leren bekrachtigen van het gewenste gedrag. Er wordt een systeem uitgewerkt waarbij de leerlingen, met behulp van beloning, worden aangemoedigd zich te gedragen conform de gedragsverwachtingen.

4.1.2 Vertrouwde vaste pedagogisch medewerksters

Alle pedagogisch medewerkers hebben minimaal een MBO opleiding conform CAO- eisen. We stellen per unit een vast team samen waarin we streven naar maximaal 4 of 5 personen, zodat kinderen emotionele veiligheid ervaren en zich kunnen hechten. We streven bij de samenstelling van een team naar een mix van MBO en HBO geschoolde pedagogische medewerkers, een goede verdeling van leeftijd en ervaring maar ook van specifieke deskundigheid zoals EHBO-cursus, sport en creativiteit. Voor de BSO zoeken we met opzet ook medewerkers met specifieke kwaliteiten zoals dans, toneel, sport, kunst etc.

Ieder kind maakt deel uit van een vaste stamgroep. De pedagogisch medewerker speelt een belangrijke rol in het bieden van emotionele veiligheid. Hij/zij zorgt ervoor dat het kind zich veilig voelt en vanuit die veiligheid op ontdekkingstocht durft te gaan. Zo wordt de wereld van het kind steeds groter en kan het steeds nieuwe ontdekkingen doen. Omdat ervan uit de stamgroepen veel gebruik gemaakt wordt van dezelfde ruimtes hebben alle pedagogisch medewerkers een aantal mentorkinderen.

De Mentor is het aanspreekpunt voor uw kind maar ook voor u als ouder of de leerkracht. Ook houdt de mentor de sociaal-emotionele veiligheid van uw kind nauwlettend in de gaten.

In vakantieperiodes en op dagen dat het minder druk is (woensdag, vrijdag) kan het zijn dat er maar één pedagogisch medewerker op de groep aanwezig is (als de groepsgrootte dat toelaat) of dat er groepen worden samengevoegd. Hierbij blijven we er zoveel mogelijk rekening mee houden dat er altijd vaste medewerkers aanwezig zijn.

Per locatie zijn er vaste pedagogisch medewerksters van de flexpool, zodat ook zij een band met het team en de kinderen op kunnen bouwen. Ook wordt er in voorkomende gevallen, door de leidinggevende, een beroep op de vaste pedagogisch medewerksters gedaan, om bij veel zieken, tot een verantwoorde personeelsbezetting te komen. Uitgangspunt is dat er altijd een vertrouwde pedagogisch medewerkster aanwezig is, die de kinderen en ouders goed kent. Zo nodig wordt vast personeel van een groep tijdelijk of permanent ingezet op een andere groep, om daar de continuïteit en de kwaliteit van de opvang te waarborgen.

4.1.3 Kennismaken en wennen

Voordat een kind vast op de groep komt is er een kennismakingsgesprek met de ouders en komt het kind een keertje wennen op de groep. Wij zien het wennen als een noodzakelijke stap voor het goede verloop van de opvang. Ook de kinderen die op een peutergroep van kinderdagverblijf De Windkracht hebben gezeten komen eerst een dagdeel wennen en met deze ouders vindt ook een kennismakingsgesprek plaats. Omdat buitenschoolse opvang toch heel anders is dan dagopvang is vinden we het nodig dit ook met deze ouders te bespreken. In deze wennperiode kunnen niet alleen de kinderen wennen aan de groep en de pedagogische medewerkers maar krijgen ook de ouders/ verzorgers en de pedagogische medewerkers de kans om een vertrouwensband op te bouwen. De ervaring leert dat deze periode van cruciaal belang is voor een goede relatie tussen ouders en de pedagogische medewerkers. Bij de BSO wordt er in tegenstelling tot de dagopvang maar een wendagdeel gepland. Dit omdat de kinderen ouder zijn en daardoor sneller gewend raken aan de groep. Wennen is dan ook geen vrijblijvende service van de BSO aan de ouders maar wordt door ons verplicht gesteld.

4.1.4 Doorstromen naar een andere groep

De buitenschoolse opvang werkt met verschillende bouwgroepen, onder-, midden- en bovenbouw. Dit betekent dat kinderen doorstromen naar een andere groep, die gericht is op de interesses en leeftijd van de kinderen. Uitgangspunt bij het doorstromen is dat een kind voldoende weerbaar is in sociaal/ emotioneel opzicht om de groep met oudere kinderen aan te kunnen. Een kind moet ook toe zijn aan de nieuwe uitdagingen voor de persoonlijke ontwikkeling en er moeten voor het kind speelkameraadjes zijn in de nieuwe groep. De afdeling plaatsing en planning houdt ook rekening met de mogelijkheden van maximale bezetting van de groepen.

4.1.4 Aansluiten bij ervaringen en persoonlijke emoties van kinderen

De pedagogisch medewerkers benaderen de kinderen op een positieve manier. Belonen en complimenten geven is hierbij belangrijk.

In de omgang met andere kinderen en met pedagogisch medewerkers krijgen kinderen de ruimte om emoties te tonen. Pedagogisch medewerkers streven ernaar om de hele dag door, zo adequaat mogelijk in te spelen op de emotionele uitingen van kinderen en de kinderen deze emoties ook te laten uiten. Emoties, zowel positieve als negatieve, zullen bespreekbaar worden gemaakt.

Kinderen worden gestimuleerd en uitgedaagd om nieuwe dingen uit te proberen, maar nooit gedwongen. We willen de eigenheid van een kind en het eigen tempo van ontwikkelen hierbij respecteren.

4.1.5 Inrichting van de groep

De inrichting van de groepen en de sfeer die er op de groepen heerst zijn de belangrijke voorwaarden voor het gevoel van veiligheid en geborgenheid van de kinderen.

Binnen de BSO maken we met de verschillende groepen gezamenlijk gebruik van de ruimtes. Om alle kinderen daarin wel een herkenbare en vertrouwde plek te geven, wat zeer belangrijk is voor een kind om zich veilig te kunnen voelen, hebben de stamgroepen ieder hun eigen plekje binnen de ruimtes.

De verschillende stamgroepen hebben hun eigen stamtafel waar enkele activiteiten samen met hun stamgroep plaats vinden, alle stamgroepen hebben hun eigen bakjes om spulletjes in op te bergen.

Binnen de gezamenlijke ruimtes hebben we verschillende hoeken gecreëerd waarin kinderen uit verschillende groepen samen kunnen spelen. Denk hierbij aan een hoek om te bouwen, een atelier, een hoek waar ze kunnen relaxen of een boekje kunnen lezen.

Kinderen kunnen zelf speelgoed uit de kasten pakken of vragen dit aan een van de pedagogisch medewerkers. Hierdoor krijgen kinderen zelf de keuze wat, waar en met wie ze iets willen doen. Ze zijn zelf verantwoordelijk voor het opruimen van speelgoed waarmee ze gespeeld hebben.

We vinden het heel belangrijk dat de kinderen zich prettig voelen in de verschillende ruimtes. Wij betrekken de kinderen dan ook bij de inrichting en de aankleding van de verschillende ruimtes. De kinderen kunnen samen met een pedagogisch medewerker de inrichting bespreken tijdens een tafelmoment of tijdens een kindervergadering

4.1.6 Zorgen voor vier ogen, vier oren en transparantie

In 2012 heeft de commissie Gunning een advies uitgebracht om seksueel misbruik met kinderen binnen de kinderopvang te voorkomen. Het advies is verwerkt in het nieuwe convenant kwaliteit kinderopvang. Organisaties voor kinderopvang moeten vanaf 2013 aantonen dat ze preventieve

maatregelen nemen om ongewenst gedrag met kinderen te voorkomen.. Ondanks al onze inspanningen realiseren we ons dat we nooit een 100% veiligheidsgarantie af kunnen geven .We vragen dan ook alle ouders om samen met ons hun ogen en oren open te houden en met ons een open communicatie aan te gaan over "niet pluis gevoelens".

Wij hebben de volgende maatregelen genomen en besproken met de oudercommissie:

- Een open aanspreekcultuur is een van de onderdelen van ons pedagogisch beleid. In het beleid staat beschreven op welke manier we omgaan met de kinderen. Mocht een collega zich daar niet aan houden dan spreken we elkaar daar op aan.
- Alle groepen hebben glas in de deuren en veel ramen naar de gang waardoor er zicht is op alle groepen.
- Medewerkers van andere groepen en de leidinggevenden kunnen op alle momenten van de dag alle groepen binnen komen.
- Aan het eind van de dag lopen ook ouders voortdurend in en uit
- Aan het eind van de dag van 18.00 uur tot 18.30 uur worden de kinderen gezamenlijk opgevangen, we zorgen ervoor dat er dan minimaal twee medewerkers aanwezig zijn op de locatie. Ook worden twee halve groepen samengevoegd tot een zodat er zo min mogelijk alleen gewerkt wordt
- Bij aanname van nieuwe medewerkers winnen we altijd 2 referenties in.
- Nieuwe medewerkers mogen pas gaan werken op het moment dat de VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) binnen is.

4.1.7 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Vanaf januari 2013 zijn we verplicht een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in te voeren. We hebben hiervoor samen met school De Groote Wielen, de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van Brancheorganisatie Kinderopvang als uitgangspunt genomen.

Wij vinden het belangrijk om (nieuwe) ouders te informeren hoe wij hier binnen BSO De Groote Wielen mee omgaan.

We hebben gekozen voor een basisdocument dat voor alle kindcentra van De Witte Wielen geldt en voor enkele locatie specifieke onderdelen die in dit geval toegespitst zijn op de situatie bij De Groote Wielen (school en BSO). Voor dat laatste moet u denken aan de afspraken over wie wat doet in een situatie en de sociale kaart van externe hulpverleners.

Bovendien hebben we, naast de meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling in thuissituaties, er voor gekozen om gezien het advies van de Brancheorganisatie Kinderopvang, 2 extra routes te ontwikkelen. Deze 2 routes hebben betrekking op hoe gehandeld kan worden bij vermoedens van kindermishandeling door een beroepskracht en hoe gehandeld kan worden bij (seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling.

Op onze website kunt u het volledige basismodel downloaden.

4.2 Sociale competenties

4.2.1 Interactie met leeftijdgenoten

Wanneer kinderen bij de buitenschoolse opvang komen, leren zij al snel in een groep te functioneren. Een groep biedt kinderen de mogelijkheid te leren omgaan met de verschillen tussen groepsgeenootjes. De interactie met leeftijdsgenootjes, het deel zijn van een groep en het deelnemen aan groepsgebeurtenissen biedt kinderen een leeromgeving voor het opdoen van sociale vaardigheden.

4.2.2 Omgaan met conflicten tussen kinderen

De pedagogisch medewerkers stimuleren vriendschap en samenwerking bij kinderen onderling. Ook gaan zij bewust om met conflicten tussen kinderen. Als zich een conflict tussen twee kinderen voordoet, kijken zij eerst hoe het conflict verloopt. De pedagogisch medewerkster hoeft niet altijd in te grijpen of oplossingen aan te dragen. Kinderen zijn vaak heel goed in staat zelf problemen op te lossen. Door kinderen zelf een oplossing te laten vinden, respecteren en stimuleren wij ook de creativiteit en zelfstandigheid van het kind. De pedagogisch medewerkster houdt het proces wel in de gaten en als de kinderen er zelf niet uitkomen, ondersteunt ze de kinderen bij het oplossen van hun ruzie. Hoe deze ondersteuning eruit ziet, hangt af van de situatie en de leeftijd van de kinderen.

4.3 *Persoonlijke competenties*

4.3.1 Activiteiten voor spel en ontwikkeling.

Kinderen zijn vaak de hele dag actief. Zij spelen en ontwikkelen zich de hele dag door. Zo beschouwd valt alles wat de kinderen de hele dag doen onder activiteiten. Wij gebruiken het woord meestal alleen als er bewust een bepaald spel of bezigheid wordt aangeboden door de pedagogisch medewerkers aan een kind of een groep(je) van kinderen. Bij het aanbieden van activiteiten hebben we een duidelijk doel voor ogen:

- Bieden van ontspanning, ze hebben de hele dag op school gezeten en zijn hier dan ook aan toe.
- Het bieden van uitdagingen vanuit een veilige basis. De BSO kan een goede aanvulling zijn op de thuissituatie. Denk aan mogelijkheden tot samen spelen en/ of buiten spelen.
- Het verleggen van grenzen en mogelijkheden van een kind, nodig om een kind zich te laten ontwikkelen. We proberen de ontwikkeling op alle gebieden te stimuleren (educatief, taal, motorisch, emotioneel, sociaal, muzikaal, zintuiglijk etc.).
- Plezier hebben, samen maar ook alleen.
- Onderlinge contacten bieden mogelijkheden tot hechten, zowel aan de pedagogisch medewerkers als tussen de kinderen onderling. Elk kind vindt het fijn om vriendjes te hebben en het gevoel van "erbij horen".
- We proberen elke dag met de kinderen naar buiten te gaan. Niet alleen op de speelplaats maar ook in de buurt. Zo ontdekken de kinderen steeds nieuwe dingen.
- Heel veel activiteiten vinden ook plaats tijdens de normale dingen van de dag. Bijvoorbeeld zelf de rits van je jas dichtdoen als je gaat buiten spelen.

Om bewust met activiteiten om te gaan maken we hierover op het groepsoverleg afspraken met elkaar. We werken er naar toe om straks iedere maand een activiteiten planning te hebben waar duidelijk in staat aangegeven waar en wanneer de activiteit plaatsvindt.

Zo kan iedereen, ook de invallers, de activiteiten begeleiden. Vaak vinden kinderen het prettig te weten wat ze die middag op de BSO kunnen doen. Ze zijn niet verplicht om mee te doen maar we geven ze wel de mogelijkheid. We proberen te zoeken naar activiteiten die passen bij de wensen en de interesses van de verschillende kinderen. Daarnaast is het ook belangrijk dat ouders een idee krijgen wat hun kinderen op de BSO kunnen doen. Het biedt ouders ook de mogelijkheid om voorafgaand aan de BSO-dag met hun kinderen te kunnen bespreken wat de kinderen kunnen doen

op de BSO.

Om deze activiteiten uit te kunnen voeren maken wij gebruik van verschillende ruimtes.

- De ruimtes van BSO de Grootte Wielen
- De buitenspeelplaats van basisschool de Grootte Wielen
- De speelberg in de wijk
- Het trapveldje in het park achter de school
- De kleutergymzaal in basisschool De Grootte Wielen
- Het Atrium in basisschool De Grootte Wielen
- De grote gemeentelijke gymzaal in De Windkracht
- Het atelier op de 2^e etage.

4.3.2 De BSO ruimtes

De Zeemeeuwen

De kinderen van groep "De Groene en Blauwe Zeemeeuwen" hebben de beschikking over 2 vaste groepsruimtes. Op de begane grond is de centrale ruimte van de hele BSO.

Hier ontvangen we in de ochtend de kinderen van de voorschoolse opvang, in de vakantie bij weinig kinderen is deze ruimte in ieder geval altijd open. De kinderen van "De Groene Zeemeeuwen" hebben hun stamtafel in deze ruimte. Hier bevindt zich ook de bouw hoek, aan de tafels kunnen de kinderen ook spelletjes spelen, een boekje lezen en kleuren. Ook de "Blauwe Zeemeeuwen" maken hier gebruik van.

Met de trap kunnen de kinderen naar boven en via de glijbaan naar beneden. Boven is een grote ruimte waar de kinderen van "De Blauwe Zeemeeuwen" hun stamtafel hebben. Hier zijn allerlei hoeken waar ook de kinderen van "De Groene Zeemeeuwen" gebruik van maken. Er is hier onder andere een lounge hoek, een poppenhoek, een verkleedhoek en een atelier. Er is sprake van een opendeuren beleid binnen BSO de Grootte Wielen. Tussen bepaalde tijden kunnen kinderen in verschillende ruimtes spelen. Bij tafelmomenten zitten alle kinderen in hun eigen stamgroep.

De Zeesterren

De kinderen van de "Paarse Zeesterren" hebben de beschikking over 1 vast lokaal op de 2^e etage van het gebouw, Windkracht5. In deze ruimte zijn er meerdere hoeken gecreëerd die aansluiten bij de interesses en wensen van de kinderen. Zo is er een bouw hoek, computertafel en lounge gedeelte. In deze ruimte staan ook de stamtafels van deze groep. Naast de "Paarse Zeesterren" is het Atelier. Deze ruimte delen ze samen met de kinderen van de Vuurtorens.

De Vuurtorens

De kinderen van groepen "De Rode- en de Gele Vuurtoren" delen twee ruimtes op de 2^e etage van de Windkracht. Zij maken gebruik van 2 vaste ruimtes met ieder een eigen kleur. Per ruimte kunnen de kinderen hun stamtafels vinden. In de linker ruimte vindt je een ruime bouw hoek, keuken, computer tafel en spelletjes kasten. In de rechterruimte bevindt het podium zich, make-up/haar tafel en tv hoek. Er is echter een uitzondering bij verjaardagen, als de jarige ervoor kiest zijn/haar verjaardag op het podium te vieren.

In kleine groepjes kunnen kinderen ook gebruik maken van het Atelier en het Atrium, hierbij worden goede afspraken gemaakt en wordt er vanuit de groepen toezicht gehouden.

Buitenspeelplaats

Wanneer de kinderen uit school komen hebben ze vaak behoefte hun energie kwijt te kunnen. Zodra het weer het ook maar even toe laat, zullen we de kinderen stimuleren om naar buiten te gaan. Ze kunnen op het schoolplein lekker hun eigen gang gaan ook worden er activiteiten aan geboden. Bij

mooi weer willen we ook vaak materiaal mee naar buiten nemen denk hier aan een tafel om te kleuren of spelletjes te spelen of blokken om op een kleet te bouwen. Wanneer de kinderen willen voetballen is daar de mogelijkheid voor op het tijdelijke schoolplein aan de voorkant van het gebouw en binnenkort het trapveld aan de achterzijde van de school in het aangrenzende park.

Speelberg in de wijk

De kinderen gaan hier onder begeleiding van de pedagogisch medewerker naar toe. De kinderen kunnen hier na een dag school hun energie kwijt. De kinderen kunnen hier vrij spelen of er wordt een activiteit aangeboden.

Kleutergymzaal

Deze gymzaal wordt incidenteel gebruikt, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van een theaterstuk wat door de kinderen is gemaakt tijdens de activiteiten van De Witte Wielen Productions.

Het Atrium

Het Atrium wordt gebruikt als uitvalsbasis voor activiteiten met kleine groepjes kinderen, waar weinig tot geen materiaal voor nodig is, zoals theatersport. Ook kan het gebruikt worden voor grotere activiteiten als een kerstmarkt.

Grote gemeentelijke gymzaal

Op dinsdag- en donderdagmiddag hebben wij beschikking over de gymzaal aan de Windkracht. De kinderen kunnen er lekker hun energie kwijt. We bieden er bijvoorbeeld balspellen of tikspellen aan, of dansactiviteiten. Een paar keer per jaar zal De Witte Wielen Sports&Games er een grote activiteit aanbieden bedoeld voor alle BSO's van de Witte Wielen, zoals een voetbaltoernooi.

4.3.3 De begeleiding door de pedagogisch medewerksters van het spel van de kinderen

De pedagogisch medewerkster stimuleert een kind door het grenzen te laten ontdekken en grenzen te laten verleggen van wat een kind kan, wil of durft. De pedagogisch medewerkster maakt het kind bewust van de eigen capaciteiten en kwaliteiten.

Door kinderen positief te benaderen, veel te prijzen, aan te moedigen en geloof te hebben in het kunnen van het kind, wordt de wil van de kinderen om nieuwe dingen te proberen en steeds een stapje verder te gaan, gestimuleerd. Dingen kunnen en zelf mogen doen is goed voor het zelfvertrouwen: zo bouwen kinderen een positief beeld op van zichzelf.

Kinderen zelf laten kiezen vraagt van een pedagogisch medewerkster dat zij creatief en flexibel kan inspelen op dat wat kinderen aangeven en nodig hebben. Tegelijkertijd scheppen zij een kader waarbinnen een kind kán kiezen. Hierin is de houding en begeleiding van pedagogisch medewerksters, en de manier waarop materialen en activiteiten worden aangeboden, belangrijk. Omdat de groep groter is en de kinderen zich over meerdere ruimtes verspreiden is het belangrijk dat er goede afspraken zijn over het gebruik van de materialen en ruimtes.

4.4 Overdracht van waarden en normen

4.4.1 Afspraken, regels en omgangsvormen

De gouden regels

Deze schoolregels gelden in alle lokalen en op de gangen van basisschool De Grootte Wielen en op

de BSO.

1. Wij tonen respect voor elkaar en accepteren dat iedereen anders is
2. Wij lossen zaken op door te praten en geven aan wat we niet fijn vinden
3. Wij luisteren naar elkaar en laten elkaar uitpraten
4. Wij helpen elkaar en geven elkaar complimenten
5. Wij vinden een goede sfeer, plezier, eerlijkheid en humor belangrijk
6. Wij zijn zuinig op elkaars spullen en op onze omgeving
7. Wij willen graag vooruit en gaan uitdagingen aan.

Afspraken voor het spelen zonder toezicht op de speelplaats van basisschool de Groote Wielen.

- Kinderen mogen hier alleen zonder toezicht spelen als de ouder hier schriftelijk toestemming voor geeft.

4.4.3 Feesten en rituelen

Feesten en vieringen zorgen voor een afwisseling en een onderbreking in het gewone ritme. Het kan wat onrust met zich meebrengen, maar het kind kan ook ervaren dat de verandering gezellig en plezierig kan zijn. Bovendien leert het kind er een heleboel van, cultureel, sociaal en educatief gezien. Groepen en de activiteiten worden aan het thema aangepast. Iedere groep doet dat op zijn eigen manier. Voorbeelden hiervan zijn: raamschilderingen, liedjes, knutselwerkjes, tekeningen in de sfeer van dat thema.

Ook wordt er veel aandacht besteed aan de jaarlijkse feesten zoals; Carnaval, Sinterklaas, Kerst en Pasen. Ook dan worden de groepen en activiteiten aan het thema aangepast. Samen met de kinderen worden de groepen versierd.

4.4.4 Verjaardagen en afscheid van de groep

Verjaardagen worden in overleg met de ouders gevierd in de groep. We doen dit 's middags na de activiteiten, rond 16.00 uur. Er wordt gezongen voor de jarige job en deze trakteert meestal op iets lekkers.

Ook als het kind afscheid neemt van de groep wordt daar aandacht aan besteed.

4.4.5 Kinderraad

We vinden het belangrijk dat kinderen mee kunnen denken, mee kunnen praten en mede verantwoordelijkheid kunnen nemen m.b.t. het reilen en zeilen op de BSO. Het stimuleert de ontwikkeling van de sociale- en communicatieve vaardigheden, respect (inleven in anderen), zelfstandigheid en een positief zelfbeeld.

Op de groepen worden kinderen actief betrokken bij het maken van keuzes, voorbereidingen zoals de aanschaf van materialen, inspraak bij de keuze van activiteiten en meehelpen tijdens de uitvoering van een activiteit voor de jongere kinderen

5 Veiligheid en gezondheid

5.1 Veiligheid

Er is er een calamiteitenplan opgesteld met daarin opgenomen het ontruimingsplan. We oefenen dit ontruimingsplan jaarlijks met de kinderen.

Er zijn geschoolde bedrijfshulpverleners in het gebouw aanwezig.

Bij een ongeval nemen wij geen enkel risico en gaan meteen met uw kind naar de huisartsenpost of de EHBO van het dichtstbijzijnde ziekenhuis. U wordt dan direct op de hoogte gebracht. We registreren alle ongevallen en bijna ongevallen zodat we zo nodig ons beleid kunnen aanpassen. Wij gaan er van uit dat uw kind alle gangbare inentingen van het consultatiebureau krijgt. Ziet u hiervan af, dan loopt uw kind meer kans om besmet te worden. De verantwoordelijkheid hiervoor legt de stichting nadrukkelijk bij de ouders zelf.

Om de risico's zoveel mogelijk te voorkomen voeren we jaarlijks een risico-inventarisatie voor de veiligheid en een risico-inventarisatie voor de gezondheid van de kinderen uit. De uitkomst hiervan en het bijbehorende plan van aanpak worden met de lokale oudercommissie besproken.

5.2 Gezondheid

Stichting de Witte Wielen heeft als stelregel dat als kinderen echt ziek zijn, ze het liefste thuis zijn in een vertrouwde omgeving. De beslissing of een ziek kind al dan niet in de groep kan blijven wordt genomen door de pedagogisch medewerker. Het belang van het zieke kind staat hierbij voorop maar er moet ook rekening worden gehouden met het belang van de andere kinderen en de pedagogisch medewerker zelf. Een kind dat zich ziek voelt en niet met het normale dagprogramma mee kan doen, kan beter niet op de groep blijven. De pedagogisch medewerker kan het zieke kind niet die aandacht geven die het nodig heeft. Daarom is het van belang dat er goede afspraken gemaakt worden met iedereen die hierbij betrokken is.

In twijfelgevallen zal de pedagogisch medewerker gericht het zieke kind observeren:

- Speelt en praat het kind zoals je gewend bent of is een kind passiever dan anders.
- Voelt het kind warm aan, heeft het koorts.
- Huilt het kind vaker of langer dan anders.
- Welke symptomen zijn afwijkend van het 'gewone' gedrag van het kind.
- Wat geeft het kind zelf aan.

Er wordt indien nodig contact opgenomen met de ouders. Als de pedagogisch medewerker vindt dat het kind opgehaald moet worden dan wordt besproken waarom de pedagogisch medewerker dit vindt. Er worden afspraken gemaakt over het tijdstip waarop het kind opgehaald wordt en wat wij tot die tijd met het zieke kind doen. Het is hierdoor van groot belang dat wij over de juiste telefoonnummers van u of een contactpersoon beschikken.

Voor alle besmettelijke ziekten hanteren wij de richtlijnen van de GGD. Deze regeling verbiedt ons in bepaalde gevallen kinderen met besmettingsgevaar toe te laten. Wanneer uw kind een besmettelijke ziekte heeft wordt u verzocht dit aan de pedagogisch medewerker te geven zodat we de andere ouders kunnen informeren. We denken dan aan kinkhoest, Hepatitis A, B, en C, Meningokokken (nekkrimp), RS virus, en ernstige diarree (meer dan drie keer per dag). De pedagogisch medewerker zijn altijd gerechtigd om u te vragen uw kind te komen halen als zij dit nodig achten, waarbij het belang van de andere kinderen zwaar meeweegt. Zorgt u a.u.b. dat u bereikbaar bent of een reserveadres achtergelaten heeft op de groep.

In verband met de veiligheid streven wij ernaar om zo weinig mogelijk medicijnen in huis te hebben. De pedagogisch medewerker dienen alleen medicijnen toe als het strikt noodzakelijk is, op doktersvoorschrift. Door uzelf gekochte medicijnen worden in principe op het dagverblijf niet toegediend. Voor eenvoudige medicijnen zoals hoestsiroop en neusdruppels kan daarop - in overleg met de pedagogisch medewerker - een uitzondering gemaakt worden. Die medicijnen moeten duidelijk, met grote letters voorzien zijn van de naam van uw kind. De voorschriften voor het toedienen van de medicijnen moeten door de ouders schriftelijk aangeleverd worden.

5.3 Bijzondere zorg

Alle kinderen zijn welkom bij buitenschoolse opvang De Grootte Wielen, dus ook kinderen met een ontwikkelingsachterstand. Indien het echter al te grote consequenties heeft, in verband met specialistische begeleiding, de inrichting van de ruimte of de kwaliteit van de aandacht voor de andere kinderen, kunnen wij er in overleg toe besluiten een kind niet op te vangen.

Het kan ook voorkomen dat een kind zoveel aandacht nodig heeft dat dit door de pedagogisch medewerkers niet meer te combineren is met de reguliere zorg voor de overige kinderen. In een dergelijk geval wordt samen met de ouders gezocht naar een passende opvang voor het kind.

Soms ervaren pedagogisch medewerker dat een kind een probleem heeft. Dit kan iets heel kleins zijn, bijvoorbeeld het niet willen spelen met andere kinderen. Het kan ook te maken hebben met veranderingen thuis. Of het kan zijn dat er in de ontwikkeling van het kind een achterstand dreigt. Het is belangrijk dat pedagogisch medewerkers alert zijn op veranderingen in het gedrag van kinderen.

Als pedagogisch medewerkers vermoeden dat er iets aan de hand is, wordt het kind tijdens een groepsoverleg besproken. Er wordt besproken of collega's dezelfde dingen zien en hoe zij erover denken. Er zal tevens een verkennend gesprek met de ouders en/of de leerkracht plaatsvinden.

Beschouwt de pedagogisch medewerkster het als een serieus probleem, dan wordt tijdens het groepsoverleg een plan van aanpak afgesproken. Dit kan een uitgebreidere observatie zijn, o.a. ook een observatie door de locatiemanager, het afspreken van een oudergesprek, eventueel samen met de leerkracht en/of het verzoeken tot inschakelen van externe deskundigen. Dat laatste gebeurt alleen als ouders hun toestemming verlenen.

Het is een taak van pedagogisch medewerkers om hun bezorgdheid met ouders te delen. Het bespreekbaar maken kan al een geruststellend effect hebben op ouders. In samenwerking met ouders en eventueel andere instanties kunnen we meewerken aan een oplossing van het probleem. De kinderopvang is beperkt in de mogelijkheid om speciale behandeling of ondersteuning te bieden aan individuele kinderen. Indien haalbaar gaan we wel in op verzoeken van andere instellingen voor medewerking bij de opsporing of oplossing van problemen, als ouders ook hiervoor toestemming geven.

Het kan zijn dat een kind niet op zijn plaats blijkt te zijn bij de buitenschoolse opvang. Als er een plan is ontwikkeld om het probleem aan te pakken, maar dit blijkt onvoldoende te werken, dan kan de leidinggevende besluiten om over te gaan tot beëindiging van de plaatsing. Hierbij wordt altijd het belang van het kind (en de andere kinderen in de groep) betrokken.

5.4 Voeding algemeen

We vinden het belangrijk dat de kinderen de dag starten met een gezond ontbijt. We gaan er van uit dat uw kind thuis ontbeten heeft

Voor het fruit eten hebben kinderen altijd de keus uit meerdere soorten. Voor de broodmaaltijden hebben de kinderen keus uit verschillende soorten hartig broodbeleg en ook uit verschillende soorten zoet broodbeleg.

In speciale gevallen wordt er wel eens iets extra's aangeboden: knakworstjes of pannenkoek bij de broodmaaltijd, etc.

Wij zorgen voor het fruit, brood, drinken en tussendoortjes. Dit hoeft u niet mee te nemen. Als uw kind allergisch is voor een bepaald voedingsmiddel wilt u dit dan tijdens het kennismakingsgesprek doorgeven aan de pedagogisch medewerkers dan kunnen zij in overleg met u bepalen wat er wel gegeten kan worden. Soms zullen ze u vragen zelf voor speciale voedingsmiddelen te zorgen.

Wij vinden het belangrijk dat kinderen een gezonde en gevarieerde voeding krijgen.

We verzoeken u ook bij verjaardagen voor een gezonde traktatie te zorgen.

5.5 Hygiëne

- De ruimte en het spelmateriaal wordt volgens schema schoongemaakt.
- Voor en na iedere maaltijd en het fruit eten worden de handen gewassen.
- We leren kinderen wat betreft het toilet- gedrag aan wat persoonlijke hygiëne is.
- Er worden papieren handdoeken gebruikt.
- De pedagogisch medewerkster is alert op vieze neuzen en maakt deze schoon.

5.6 GGD Controle

De gemeente heeft de taak toe te zien op een juiste handhaving van de wet Kinderopvang. Daartoe geeft zij de GGD opdracht jaarlijks een inspectie uit te voeren op alle locaties voor kinderopvang en buitenschoolse opvang.

Een exemplaar van het inspectierapport gaat naar de oudercommissie en wordt met de leden van de commissie besproken. Alle ouders kunnen het inspectierapport van de GGD inzien op de locatie in het rek naast het kantoor van de leidinggevende. Het rapport staat ook op de website.

6 *Dagritme*

Op de BSO hanteren we een vast dagritme dit wordt visueel versterkt met dagritme kaarten. Een dagritme geeft houvast en structuur aan de kinderen. De kinderen weten de volgorde van de gebeurtenissen op een dag en dat geeft hen een gevoel van veiligheid en zekerheid. Deze basisbehoeften zijn nodig voor een optimale ontwikkeling van ieder kind. Het maakt pedagogisch werken voor de pedagogisch medewerkers overzichtelijk, je creëert ruimte voor individuele aandacht voor de kinderen. De dag biedt verschillende rustmomenten, o.a. aan tafel. De pedagogisch medewerkers maken steeds keuzes tussen het individueel belang van een enkel kind en het groepsbelang van alle kinderen en pedagogisch medewerkers samen. Uitzonderingen op de dagindeling heb je al snel bij een feestje of in de zomer, als er buiten gepicknickt wordt. De regels zijn er ten dienste van de groep en moeten soepel gehanteerd worden, het is geen strak keurslijf.

6.1 **Dagindeling Voorschoolse opvang 7.30 tot 8.30 uur**

- Ontvangen van ouders en begroeten van de kinderen in de BSO ruimte tussen 7.30 en 8.30 uur. Bijzonderheden over de kinderen worden in de agenda genoteerd.
- Van de kinderen verwachten we dat ze thuis ontbeten hebben, natuurlijk is er wel eens een uitzondering op deze regel.
- Kinderen spelen vrij, vaak wordt er ook al een tafelactiviteit aangeboden, zoals kleuren of kleien.
- Rond 8.15 ruimen de kinderen op waar ze mee gespeeld hebben, ze pakken hun jas en tas. Samen met de pedagogische medewerkster lopen de kinderen naar hun klas bij basisschool de Grootte Wielen. De grote kinderen lopen zelf hun klas in en de kleuters worden door de pedagogische medewerkster naar de klas gebracht en aan de leerkracht overgedragen.

6.2 **Dagindeling Naschoolse opvang 14.00(13.00) -18.30 uur.**

"De Zeemeuwen"

14.00 Binnenkomst, de kinderen worden opgehaald in de klassen door de medewerkers
14.15 Aan tafel de kinderen eten fruit en de activiteiten van de dag worden doorgesproken
Daarna gaan de kinderen een kwartiertje naar buiten.

- 14.45 Start van de activiteiten op maandag, dinsdag en donderdag kunnen we de gymzaal gebruiken
- 16.00 Eet moment met yoghurt
- 17.00 Alle kinderen zijn weer terug op de groep (vrij spelen)

De activiteiten zijn voor alle kinderen van de Zeemeeuwen en Zeesterren, soms wordt er ook met de Vuurtorens samen gewerkt.

"De Zeesterren"

- 14.00 Binnenkomst, de kinderen gaan even hun eigen gang.
- 14.15 Aan tafel de kinderen eten fruit en de activiteiten van de dag worden doorgesproken
Daarna gaan de kinderen een kwartiertje naar buiten.
- 14.45 Start van de activiteiten
- 15.45 Restaurant met yoghurt, dit wordt samen met de kinderen klaar gezet
- 16.15 Gymzaal (op maandag, dinsdag en donderdag)

De Zeesterren kunnen met de activiteiten aansluiten zowel bij de Vuurtorens als de Zeemeeuwen

"De Vuurtorens"

- 14.00 Binnenkomst, de kinderen gaan even hun eigen gang.
- 14.15 Start enkele workshops, de tv mag ongeveer 30 min aan en er is fruit voor de kinderen
- 14.45 Start van de activiteiten
- 15.45 Restaurant met yoghurt, dit wordt samen met de kinderen klaar gezet
- 15.00 Gymzaal (op maandag, dinsdag en donderdag)

De activiteiten zijn voor alle kinderen van de Vuurtorens en Zeesterren, soms wordt er ook met de Zeemeeuwen samen gewerkt.

6.3 Dagindeling vakantie, studiedagen 7.30-18.30 uur,

"De Zeemeeuwen", "De Zeesterren" & "De Vuurtoren"

Tijdens de vakanties worden er nieuwe stamgroepen gevormd

Er wordt voor iedere vakantie een vakantieprogramma gemaakt waarin een bepaald thema centraal staat. Hierin worden activiteiten aangeboden maar er is ook altijd voldoende ruimte voor vrij spel. In de vakanties en op studiedagen kan het ook voorkomen dat er uitstapjes worden georganiseerd, de pedagogisch medewerkers zorgen er te allen tijden voor dat u hier vooraf van op de hoogte bent.

7 Oudercontacten

7.1 Contacten tijdens halen en brengen.

Vanwege de activiteiten gaan we ervan uit dat de kinderen pas na 16.30 opgehaald worden. Mocht dit door omstandigheden anders zijn laat u dit dan van tevoren weten zodat uw kind ook op de locatie is. In de vakantieweken gaan we ervan uit dat uw kind er om 9.30 uur is. Daarna loopt u het risico dat ze al weg zijn voor een uitstapje.

De breng – en haaltijden zijn momenten waarop ouders en pedagogisch medewerkers gemakkelijk contact kunnen leggen. Dit is een belangrijk moment voor het opbouwen van wederzijds vertrouwen en het bespreken van dagelijkse gebeurtenissen. Het kan voorkomen dat er tijdens deze momenten te weinig tijd is om uitgebreid over uw kind te praten. Wanneer u een langer gesprek wenst vragen wij u een afspraak te maken zodat wij dan rustig de tijd kunnen nemen.

Van de pedagogisch medewerksters mag u verwachten dat zij u informeren over het wel en wee van uw kind. Ook u kunt bijdragen aan een goede overdracht door bijzonderheden over uw kind door te geven aan de pedagogisch medewerkster.

7.2 Telefonische bereikbaarheid

De pedagogisch medewerksters zijn bereikbaar onder nummer **073-850 7708** voor het doorgeven van boodschappen en het afmelden van kinderen.

Tussen 7:30-8:15 uur en 13:30-14:30 uur zijn de medewerkers het makkelijkst te bereiken, tussen 8:30uur en 13:30 uur is er vaak niemand op de BSO aanwezig.

De locatiemanager is bereikbaar onder nummer **073-850 7888**

Zij is meestal aanwezig op maandag, dinsdag, woensdag en donderdag tussen 8.30 uur en 16.00 uur, op vrijdag vanaf 12:00uur

7.3 Oudergesprekken

Wanneer uw kind de buitenschoolse opvang bezoekt en u een gesprek wenst dan maakt de mentor van uw kind graag een afspraak met u. Het kan ook zijn dat de mentor graag een afspraak met u wenst om het wel en wee van uw kind met u te bespreken. Daarnaast kan het ook voorkomen dat de mentor op verzoek van de leerkracht van school aanschuift bij een gesprek met de ouders over hun kind.

7.4 Infoborden;

Bij iedere groep hangt een infobord, waarop u de informatie van die groep kan vinden. Vooral informatie over wie er werkt, vakanties, invallers en informatie direct uit de groep van uw kind kunt u hier vinden.

7.5 Nieuwsbrief;

Elke maand verstuurd De Groote Wielen een nieuwsbrief waarin ook onze nieuwsberichten staan Wij vragen dan ook uw e-mailadres up-to-date te houden en veranderingen door te geven via administratie van school.

7.6 Oudercommissie

Alle locaties hebben een eigen lokale oudercommissie. Zij overleggen met de locatiemanager over de zaken van de eigen locaties. De lokale oudercommissie heeft adviesrecht voor het lokaal beleid, bijvoorbeeld het lokaal pedagogisch beleid en de eigen risico-inventarisatie voor veiligheid en gezondheid. Er is er ook centraal beleid, het adviesrecht hiervoor hebben de lokale oudercommissies gemandateerd aan de centrale oudercommissie. De voorzitters van de lokale oudercommissies vormen samen de centrale oudercommissie, deze overlegt met de directeur over de centrale zaken zoals aanbod en prijs, maar ook centrale pedagogische visie en bijvoorbeeld de klachtenregeling van De Witte Wielen.

Als u belangstelling hebt om zitting te nemen in de lokale oudercommissie kunt u bij de

leidinggevende van de BSO meer informatie krijgen. De agenda en de notulen van de vergaderingen hangen op het infobord voor ouders en zijn te vinden op onze website www.dewittewielen.nl

7.6 Interne Klachtenprocedure

Binnen De Witte Wielen nemen we klachten van ouders serieus, we zien klachten als verbeterpunten. Wij hebben een interne klachtenprocedure waarin staat welke stappen u kunt zetten in geval van een klacht.

Wij zijn ook aangesloten bij de landelijke klachtencommissie kinderopvang. Hier kunt u ook een klacht neerleggen zonder dat de interne procedure eerst moet worden doorlopen

Klachtencommissie kinderopvang

Postbus 398

3740 AJ Baarn

www.klachtkinderopvang.nl

De Stichting De Witte Wielen hanteert als algemene regel dat de klacht liefst zo laag mogelijk in de organisatie neergelegd wordt. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een standaard klachtenformulier. Vraag hier gerust om aan een van de pedagogische medewerkers, wij zien een klacht ook als een verbeterpunt.

- Alle klachten komen bij de leidinggevende van de buitenschoolse opvang die toeziet op een juiste afhandeling. De klager krijgt binnen twee weken een schriftelijke reactie van de leidinggevende.
- Er vindt een terugkoppeling plaats op het werkoverleg door diegene die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht (leidinggevende of directie). Hier worden de oorzaak van de klacht en de corrigerende en eventueel preventieve maatregelen besproken.
- De klachtenformulieren worden bewaard op het kantoor van de leidinggevende en gearhiveerd op het centraal kantoor.
- In het locatieoverleg en eventueel het MT van DWW worden de klachten en de eventuele preventieve maatregelen besproken en vastgesteld als zijnde beleid.