

# Pedagogische beleidsplan

## BSO De Hemel 2022

Locatie: BSO de Hemel  
Gevestigd in basisschool Al Qalam  
Calslaan 99  
2804 RT Gouda

Versie: 5 april 2022

## Voorwoord

Het welbevinden van de kinderen is zowel voor ouders als voor ons het belangrijkste uitgangspunt.

Wij vinden het belangrijk dat ouders inzicht hebben in de dagelijkse begeleiding van hun kind in de groep. In dit pedagogisch beleids- en werkplan geven wij dit aan.

Het beleids- en werkplan is gebaseerd op de vier opvoedingsdoelen die omschreven zijn in de Wet Kinderopvang. Het pedagogisch beleids- en werkplan heeft als functie deze doelen helder te omschrijven en te vertalen naar de praktijk; het geeft richting aan het opvoeden en houvast bij het maken van keuzes.

Afspraken, regels en protocollen die uiting geven aan de uitvoering van de kwaliteit en die de gehele organisatie betreffen, zijn terug te vinden in het beleidsplan met daarbij de aanvullende protocollen. Bijvoorbeeld werken met de 'Meldcode preventie Kindermishandeling', het protocol 'Ongewenst gedrag' en nog vele andere.

Elk jaar worden er pedagogische jaardoelen opgesteld voor het komende jaar, wordt een planning gemaakt hoe en wanneer hieraan gewerkt wordt en worden de doelstellingen van het afgelopen jaar geëvalueerd om er van te leren hoe we de opvang kunnen verbeteren. De oudercommissie wordt hierover geïnformeerd.

# 1 Missie, Visie

## 1.1. Missie

*Het bieden van een verantwoorde opvang, naast en als aanvulling op de thuissituatie. Het kind staat bij ons centraal. Wij stellen ons ten doel een veilige, zorgzame en uitdagende omgeving voor het kind te creëren en tegelijkertijd zo goed mogelijk aan de opvangwensen van de ouders te voldoen.*

De Wet Kinderopvang geeft aan wat verstaan wordt onder 'verantwoorde kinderopvang'. Dat is opvang die bijdraagt aan een goede en gezonde ontwikkeling van het kind in een veilige en gezonde omgeving. In de wet is vastgelegd aan welke kwaliteitseisen de kinderopvang moet voldoen. BSO de Hemel wil hier aantoonbaar aan voldoen.

## 1.2 Visie

BSO de Hemel werkt daarom ook vanuit een kindgerichte visie.

*Ieder kind is uniek, heeft zijn eigen behoeften en ontwikkelt zich in een eigen tempo.*

Onze opvang is gericht op het individuele kind. Dit uitgangspunt vind je terug in de vier pedagogische basisdoelen.

Deze vier pedagogische basisdoelen zijn:

- *het aanbieden aan kinderen van een gevoel van – emotionele- veiligheid*
- *het bieden van gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties*
- *het bieden van gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competenties*
- *het bieden van de kans om zich waarden en normen eigen te maken*

(Bron: Wet Kinderopvang)

Wij gaan ervan uit dat elk kind een uniek individu is met eigen mogelijkheden, eigen tempo en een eigen wil. Op basis van aanleg, temperament en omgevingsfactoren ontwikkelt het kind een eigen identiteit, vormt het zich een eigen mening, vormt het eigen interesses en leert het opkomen voor zichzelf. Het belangrijkste dat kinderen nodig hebben om zich te kunnen ontwikkelen is vertrouwen, in zichzelf en in anderen. Voorop staat dat een kind mag zijn zoals het is; dat er respect is voor de eigenheid van ieder kind. We zien als BSO een taak voor ons weggelegd als medeopvoeder en begeleider in de ontwikkeling van kinderen.

Een kind ontwikkelt zich op verschillende gebieden:

- Lichamelijke en motorische ontwikkeling
- Geestelijke en verstandelijke ontwikkeling
- Sociale ontwikkeling
- Emotionele ontwikkeling
- Taalontwikkeling

Onze BSO is gericht op de individuele ontwikkeling van kinderen, we sluiten in begeleiding en aanbod aan op deze ontwikkelingstaken.

De BSO kan de kinderen ook helpen hun talenten te ontdekken en te ontwikkelen.  
*Dit wordt opgenomen in de jaarplanning 2022. Marjanne begeleidt de kinderen hier verder in.*

Unieke kansen liggen in de BSO in het opvoeden in de groep. Ieder kind is een sociaal individu en daardoor gericht op de interactie met de omgeving. Bij een normale ontwikkeling is het kind zelf vanaf de geboorte gericht op het maken van sociale contacten en het uitlokken van reacties van anderen. Wij stimuleren dit contact bij kinderen door ook zelf reacties uit te lokken. Wanneer kinderen naar de basisschool gaan, verandert hun interessegebied, de wereld wordt groter, er zijn veel nieuwe indrukken en kinderen ontwikkelen zich in hun zelfstandigheid. Contacten met andere kinderen worden steeds belangrijker.

Een sleutelrol is voor de realisatie is weggelegd voor de pedagogisch medewerker!

## 2. Algemene informatie van BSO de Hemel

### 2.1 Openingstijden

Schoolweken: 15.00-18.00 ( woensdag 12:00-18:00)

Extra opvang na 18:00 is mogelijk na overleg.

Schoolvakanties: 07.00-18.00

### 2.2 Adres en telefoonnummers

BSO de Hemel

Calslaan 99

2804 RT Gouda

Tel: 0182-549275

Correspondentieadres:

Wilhelmina van Pruisenlaan 419

2807 MH Gouda

Rekeningnummer: NL18RABO 0143 0197 32

KVK: 24435423

Email: [directie@kdvhetparadijsje.nl](mailto:directie@kdvhetparadijsje.nl)

Tel: 0182-549275

### 2.3 Groepsindeling

De buitenschoolse opvang van De Hemel biedt de mogelijkheid om 46 kindplaatsen aan te bieden. Wij bieden opvang aan kinderen van 4 t/m 12 jaar, die opgevangen worden in 2 groepen. Naast de groepsruimtes, waar binnen activiteiten aangeboden worden en gegeten wordt, is er een gymzaal, bibliotheek en een groot speelplein. Buitenspelen vindt plaats op het aangrenzend speelterrein van basisschool Al Qalam.

De twee groepen die gevormd zijn:

- Een groep van 4 tot en met 7 jaar - 22 kinderen ((rode groep)
- Een groep van 8 tot en met 12 jaar – 24 kinderen (blauwe groep)

Er zijn ook kinderen die het heel fijn vinden om met iemand uit de “andere” groep te spelen. Die mogelijkheid is er ook. Belangrijk is te allen tijde houdt het pedagogisch klimaat goed in de gaten! Alle kinderen moeten zich veilig en geborgen voelen. Dit vertalen we doordat er vaste leidsters te laten werken. Kinderen voelen zich veilig en vertrouwt bij hun vaste leidster. Dit geldt ook voor de blauwe groep.

### 2.3.1 De rode groep

Op dit moment is ervoor gekozen om alleen de kinderen die in groep 1 en 2 zitten te plaatsten in de rode groep. Dit zijn kleuters die zelf opgehaald worden door de leidster en onder begeleiding samen naar de opvang lokaal lopen. De kleuters variëren in de leeftijd van 4 tot 7 jaar. Ze zijn in hun spelen nog erg speels en hebben veel geborgenheid en veiligheid nodig. Omdat ze allen ongeveer dezelfde leeftijd hebben voelt een kind zich erg veilig en heeft dan ook het gevoel dat hij er mag zijn!

Het opvanglokaal is de “schakelklas” van de basisschol AL-Qalam. Het opvang lokaal bevindt zich op de begane vloer aangrenzend aan het buiten terrein. In het lokaal is ervoor gekozen om wat hoeken in te richten. Op dit moment is dit nog in beweging. De hoeken die gerealiseerd zijn, zijn de bouwhoek, poppenkasthoek, zandhoek en leeshoek. Er wordt gekeken om van de poppenkasthoek een poppenhoek te maken. Daarnaast vinden er ook gezelschapsspelletjes en knutselactiviteiten aan tafel plaats. De kinderen kunnen ook buitenspelen. Dit gebeurt alleen wel onder begeleiding. De coach heeft de leidsters hierin begeleidt. De begeleiding op dit moment met de opening van de tweede groep ligt voornamelijk op: Veiligheid van de kinderen, structuur, regelmaat en inrichting. Marjanne geeft de begeleiding vooral als “learning on the job”.

### 2.3.2 De blauwe groep

De blauwe groep is de oudste groep de kinderen variëren hier in de leeftijd van 8 tot en met 12 jaar. Voor deze groep hebben we gekozen om een ervaren BSO-leidster de regie in handen te geven. Zij is ook tevens een rolmodel voor de anderen leidsters. De kinderen uit de blauwe groep komen zelfstandig naar de opvangruimte. De opvangruimte bevindt zich op de begane grond in de open schoolruimte tegenover het podium. De keuken zit tegenover de opvangruimte. Hier aangrenzend zijn ook de toiletjes. Voor deze groep zijn er ook hoeken in gericht. Na observatie bleek dat ook de oudere kinderen toch heel graag in de poppenhoek spelen. Dus de poppenhoek is hier aanwezig. Daarnaast kunnen de kinderen spelen in de bouwboek op het podium en is er een “chill” hoek. Dit is een hoekje gecreëerd met behulp van banken. Gezelschapsspelletjes en knutselactiviteiten vinden aan tafel plaats.

Omdat dit de oudere groep is zijn er ook extra afspraken gemaakt met betrekking tot het buitenspelen. Vanaf groep 6 is het ook mogelijk dat kinderen zelfstandig buiten mogen spelen op het speelterrein van AL-Qalam. Hier dient wel vooraf een formulier voor ingevuld te zijn. Marjanne begeleidt de leidsters in deze groep vooral hoe om te gaan met kinderen die extra aandacht vragen.

De overgang naar de groep van de oudere kinderen wordt beoordeeld aan de hand van de ontwikkeling van het kind, of het eraan toe is om van groep te veranderen.

## 2.4. Aanmelden, intake en wennen

Wanneer een kind aangemeld is bij BSO De Hemel volgt een intakegesprek. Dit gesprek zal ongeveer twee weken voordat het kind naar De Hemel komt plaats vinden. In dit gesprek worden zaken besproken over het kind die van belang zijn om te weten voor de pedagogisch medewerker. Tijdens het intakegesprek wordt ook een wennmiddag gepland. Wij vinden het belangrijk dat een kind alvast een kijkje komt nemen in de groep, alvorens de opvang van

start gaat. Op deze manier krijgt het kind al een eerste indruk van de omgeving, de aanwezige kinderen en de pedagogisch medewerkers.

#### *2.5. Afname extra dagdelen en ruilen*

Bij de Hemel is het mogelijk om extra opvang af te nemen en/of vaste dagdelen te ruilen voor een andere opvangdag. De Wet kinderopvang heeft een maximaal aantal kinderen per pedagogisch medewerker vastgesteld. Extra opvang en ruilen kan daarom dus alleen wanneer de groepsgrootte en personeelsbezetting dit toelaat. Bij ruilen geldt dat de vaste- en gewenste ruildag binnen een termijn van 2 weken vallen. Feestdagen, ziekte dagen studiedagen en vakanties kunnen niet geruild worden.

### 3. Pedagogische doelen en pedagogisch handelen van de pedagogisch medewerker

De pedagogische basisdoelen vormen de basis voor ons pedagogisch beleid en het pedagogisch handelen van alle pedagogisch medewerkers.

Deze vier pedagogische basisdoelen zijn:

- *het aanbieden aan kinderen van een gevoel van – emotionele- veiligheid*
- *het bieden van gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties*
- *het bieden van gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competenties*
- *het bieden van de kans om zich waarden en normen eigen te maken*

#### 3.1 Pedagogische doelen, ontwikkeling en activiteiten

Door middel van onze kennis en vaardigheden over de ontwikkeling van kinderen, door de inrichting van de ruimte en activiteiten, werken we aan de pedagogische doelen. We kijken goed naar de kinderen en proberen aan te sluiten óf op wat een kind nodig heeft óf op persoonlijke interesses van het kind. Rekening houdend dat dit gebeurt in het verband van een groep van 22 kinderen.

Vertaling van de pedagogische doelen naar een activiteitenaanbod, spelmateriaal, groepsinrichting en leidster-kind interactie:

- **Bieden van emotionele veiligheid**

Het bieden van een gevoel van veiligheid zien wij als het meest basale basisdoel van de opvoeding van het kind in het gezin en in het kinderdagcentrum/de buitenschoolse opvang. Het gaat hier om een veilige basis, een thuis waar het kind zich kan ontspannen en zichzelf kan zijn. Door dit te bieden dragen wij bij aan het welbevinden van het kind. Kinderen kunnen vrij spelen en op ontdekking gaan.

De pedagogisch medewerkers geven alle kinderen aandacht en bouwen met elk kind een individueel contact op. Een andere randvoorwaarde voor emotionele veiligheid is goede communicatie. Communicatie is altijd afgestemd op het individuele begripsniveau van het kind, waarbij het verbale en het non-verbale met elkaar in overeenstemming moet zijn. Door veel tegen het kind te praten en als pedagogisch medewerkers steeds te benoemen wat je gaat doen en wat er gaat gebeuren wordt er rust en duidelijkheid geschept en structuur gegeven aan de dag. We benaderen ieder kind als individu. Hoewel de kinderen zich in een groep bevinden, geven we ieder kind individuele aandacht.

De aanwezigheid van vaste en vertrouwde pedagogisch medewerkers is de basis om een goede relatie tussen kind en pedagogisch medewerkers te kunnen laten ontstaan. Bij De Hemel wordt dan ook gewerkt met vaste medewerkers op de groep. Het streven is dat er op iedere groep tenminste een fulltime pedagogisch medewerker werkt, die dus vrijwel dagelijks aanwezig is. Er zijn vaste medewerkers die invallen bij afwezigheid (ziekte, vakantie, etc.) van de reguliere medewerkers.

We zorgen er in principe voor dat de dag begint en eindigt met een bekend gezicht voor kinderen.



Daarnaast wordt er gewerkt met een vast dagritme zodat voor kinderen duidelijk is wat er die dag gaat plaatsvinden.

Daarnaast werken wij met een vast dagprogramma. Vaste activiteiten op vaste momenten bieden het kind ook zekerheid en structuur. We vinden het belangrijk dat het kind de groep als vertrouwde omgeving ervaart. Daarom is de groepsruimte zo ingericht dat het duidelijk en overzichtelijk is voor kinderen en is ingedeeld op zowel individueel als groepsspel.

Momenten waarop het “bieden van veiligheid” plaatsvindt zijn bijvoorbeeld:

- Bij binnenkomst begroeten en een 'praatje' maken met het kind
- Op eet- en drinkmomenten, waarbij kinderen die dat willen in de groep iets kunnen vertellen.
- Samen spelen of activiteiten ondernemen, bv. samen met een kind een spelletje doen.
- Bij het weggaan, afscheid nemen

Daarnaast werken wij met een vast dagprogramma. Vaste activiteiten op vaste momenten bieden het kind ook zekerheid en structuur. We vinden het belangrijk dat het kind de groep als vertrouwde omgeving ervaart. Daarom is de groepsruimte zo ingericht dat het duidelijk en overzichtelijk is voor kinderen en is ingedeeld op zowel individueel als groepsspel.

Ook is het bouwen en onderhouden van de groepsveiligheid een belangrijk aandachtspunt. De groepsleiding spant zich in dat de kinderen zich veilig voelen bij elkaar. (zie apart kopje groepsveiligheid)

#### • **Persoonlijke competenties**

Elk kind is een uniek individu en ontwikkelt zich in een eigen tempo. Bij De Hemel staan wij voor een individuele benadering van kinderen en wij respecteren hen als mensen met verschillende mogelijkheden. We sluiten aan bij de behoeften van het kind. De pedagogisch medewerker gaat in op de initiatieven van het kind, beloont en prijst het kind. We benaderen kinderen altijd op een positieve manier. We doen de dingen voor, en laten het kind het vervolgens zelf proberen. We stimuleren het kind om te vertellen of te vragen wat ze willen of bedoelen. Onderlinge situaties of ruzies laten we de kinderen zoveel mogelijk zelf oplossen. We helpen wel bij het vinden van oplossingen en grijpen in als kinderen elkaar pijn gaan doen of het groepsgebeuren verstoord wordt. In de groep is een duidelijke en vaste verdeling tussen groepsmomenten en momenten die kinderen individueel invullen. Daarnaast worden activiteiten met de hele groep afgewisseld met activiteiten in kleine, wisselende groepen. Wij vinden het belangrijk dat kinderen de ruimte hebben om te experimenteren. Het ontwikkelen van een eigen persoonlijkheid houdt ook in dat kinderen de ruimte moeten krijgen om emoties te beleven en te kunnen tonen. Een kind mag bij ons altijd zijn wie hij of zij is. We proberen voor het kind ruimte te creëren voor het eigen ik-zijn. Dat betekent dat wij het kind constant bij naam noemen en het ruimte geven om vanuit zijn eigen creativiteit met eigen dingen te komen, zoals liedjes, grapjes, gedragingen. Het kind leert zodoende, dat het inbreng mag hebben, gehoord en gewaardeerd wordt.

Door middel van een gevarieerd aanbod van spelmogelijkheden en activiteiten, het mentoraat en kinderparticipatie proberen we kinderen te leren kennen en een aanbod te doen om hun persoonlijke competenties te ontwikkelen

- **Sociale competenties**

De Hemel biedt kinderen een leefomgeving waar interactie met leeftijdsgenoten is en waar kinderen kunnen deelnemen aan groepsgebeurtenissen. Dit alles draagt bij aan het opdoen van sociale competenties. Zo leert het kind om met conflictsituaties om te gaan. De pedagogisch medewerker heeft een belangrijke rol hierin. Zij moet beschikken over vaardigheden om de interacties tussen kinderen in goede banen te leiden en stimuleert vriendschap, acceptatie en samenwerking bij kinderen onderling. Daarbij vinden wij het ook belangrijk dat het kind vanaf een bepaalde leeftijdsfase de kans krijgt om conflicten zelf op te lossen, voor er door de pedagogisch medewerker wordt ingegrepen en overgenomen. Dit bevordert het creatief denken van het kind, het opbouwen van het zelfvertrouwen en de zelfstandigheid. De BSO biedt een groepssituatie waar andere regels, normen en waarden gelden dan in de thuissituatie. Het kind leert dat een ander (pedagogisch medewerker, kinderen) dan de ouder ook aandacht, vertrouwen en troost kan bieden. Samenspelen is bij De Hemel geen verplichting. Wat wij belangrijk vinden is dat het kind uit wederzijds respect voor elkaar aan de ander vraagt of het wil samenspelen. Dat biedt de ander namelijk de kans om 'nee' te zeggen wanneer het dat niet wil. Pedagogisch medewerkers bieden ook buiten verschillende spellen aan waarbij de sociale competenties van het kind worden gestimuleerd (kringactiviteiten, groepsspelen e.d.). De groepsruimte is zo ingericht dat er afwisseling is tussen rustige plekken en actieplekken. De ruimte biedt kansen voor gezamenlijke en gevarieerde spelervaringen zoals imitatie/fantasiespel. Tijdens de momenten van eten en knutselen is er ruimte voor groepsgesprekken aan tafel. Het kind leert te luisteren naar anderen, op zijn beurt te wachten en creatief te denken.

Het samenspel van de kinderen onderling heeft nog begeleiding nodig. De kinderen worden gestimuleerd om samen te spelen. Marjanne begeleidt de leidsters hierin. Dit wordt ook opgenomen in de coach doelen voor het jaar 2021.

- **Eigen maken van normen en waarden**

Het overbrengen van waarden en normen speelt een belangrijke rol tijdens de opvoeding van het kind, omdat het een basis legt voor de verdere persoonlijke ontwikkeling. Een kind leert respect voor anderen en zijn omgeving te hebben, als het kind zelf met respect behandeld wordt: 'je mag er zijn'. Het is daarom ook belangrijk dat een pedagogisch medewerker de kinderen bij naam noemt en dat een kind bij binnenkomst begroet wordt door de pedagogisch medewerker. Door het stellen van regels en het trekken van grenzen scheppen wij een kader waarbinnen wij het gedrag van het kind toetsen op wat wij aanvaardbaar vinden en wat niet. Het kind leert hierdoor welk gedrag acceptabel is en wat juist niet en vooral wat er van hen verwacht wordt. Wanneer een kind onacceptabel gedrag vertoont zal de pedagogisch medewerker duidelijk maken dat het gedrag wordt afgekeurd, maar niet het kind als persoon zijnde. Met behulp van waarden en normen begeleiden wij kinderen in het worden van zelfstandige, assertieve, sociale personen en wordt het gevoel van eigen waarde en zelfvertrouwen bevordert. De pedagogisch medewerker speelt hierin een belangrijke rol. In principe hebben pedagogisch medewerkers één visie over de gehanteerde normen en waarden. Zo staat in onze huisregels verwoord hoe er met elkaar omgegaan wordt en wat wel en niet mag. Alle pedagogisch medewerkers kennen deze huisregels, waardoor zij het kind hierin kunnen begeleiden en bijsturen. Op deze manier leert het kind dat er op de BSO andere regels kunnen gelden dan thuis en hoe het zich binnen deze ruimtes hoort te gedragen. Een ander aspect van de ontwikkeling van normen en waarden is het stilstaan bij feesten en/ of gewoontes uit verschillende culturen.

- Verjaardag; als er een kind jarig is, wordt het die dag in het zonnetje gezet. Wanneer een kind niet houdt van belangstelling, wordt daar uiteraard rekening mee gehouden.
- Verjaardag pedagogisch medewerker; De verjaardag van de pedagogisch medewerkers en stagiaires worden ook op het dagverblijf gevierd. Dit gebeurt in de eigen groep met de kinderen die er die dag zijn.
- Geboorte van een broertje of zusje; Wanneer er een broertje of zusje is geboren, wordt daar in de groep ook aandacht aan besteed, vaak wordt er samen met de hele groep iets voor het nieuwe kindje gemaakt, een tekening of iets dergelijks.
- Afscheid; Afscheid nemen van De Hemel valt vaak samen met de overgang naar de middelbare school, maar kan ook het gevolg zijn van een veranderde thuissituatie. Kinderen die afscheid nemen zetten we nog een keertje in het zonnetje. Het kind krijgt een afscheidscadeautje. Het kind mag eventueel trakteren.
- Thema's en feestdagen

### *3.2 Mentorschap BSO*

Ook op de BSO werken we met mentorschap. Op de buitenschoolse opvang is de mentor zowel aanspreekpunt voor de ouders als voor het kind. De mentor is direct betrokken bij de opvang van het kind. De ouders en of verzorgers van het kind worden tijdens het intakegesprek op de hoogte gebracht wie de mentor van uw kind is.

De mentor begeleidt "haar kind "in zijn/haar ontwikkelingsproces op de groep, maar ook op persoonlijk vlak. "Het kind staat centraal". De mentoren houden jaarlijks kind gesprekken. Uit deze gesprekken komen er actiepunten naar voren. Wat missen de kinderen op de BSO? Wat voor activiteiten zouden ze willen? En nog veel meer.

Dit betekent dat er ook een vast aanspreekpunt naar ouders is.

Omdat alle kinderen een mentor hebben, is er oog hebben voor alle (zorgen) kinderen. Eventueel vervult de mentor ook een rol in het contact met andere professionals (met toestemming van de ouder(s) en of verzorger(s)).

Voor meer informatie over het mentorschap verwijzen wij u door naar het protocol mentorschap.

### *3.3 Kinderparticipatie*

Volgens het kinderrechten verdrag van de Verenigde Naties, dat door Nederland is ondertekend, hebben kinderen recht op informatie over en inspraak in zaken die hun direct dagelijks aangaan.

*Dit punt wordt verder uitgewerkt in 2021.* De Coach begeleidt de leidster hierin verder. Hoe kan dit vorm gegeven worden en tot uiting binnen de BSO.

### *3.4 Jongens en meisjes*

We realiseren ons dat het ook bij ons vooral vrouwen zijn die de jongens begeleiden. We weten dat jongensgedrag anders kan zijn dan meisjesgedrag door het zoeken van uitdaging, de behoefte aan beweging en minder concentratie zoals bijvoorbeeld bij knutselactiviteiten en spelletjes. We willen dat ook de jongens zich begrepen, zodat zij zich thuis voelen op de

BSO. We werken aan een persoonlijk band en willen met onze activiteiten aan hun behoeftes tegemoetkomen

Omdat we een grote gymzaal en een buitenspeelsterrein tot onze beschikking hebben, kunnen we een groot sport en spel aanbod realiseren.

## 4. Dagprogramma BSO

Bij De Hemel vinden we het belangrijk dat kinderen vrij kunnen doen wat zij willen. De tijd na school is immer vrije tijd voor het kind. Het is belangrijk dat ze buiten school niets meer 'moeten'. Kinderen zijn vaak al moe van alle indrukken op school. Het is vrije tijd! Er worden verschillende activiteiten aangeboden waar kinderen dan ook vrijblijvend aan mee kunnen doen. Daarnaast is er veel ruimte voor vrij spel. Wij hebben onze ruimte ingericht in een huiselijke sfeer met diverse hoeken, zoals bijvoorbeeld een bouwhoek of een knutselhoek. Er zijn twee hoeken met banken ingericht. De kinderen kunnen zich daar even terugtrekken. Bij slecht weer kunnen de kinderen gebruik maken van het speellokaal. Bij mooi weer wordt zoveel mogelijk buiten gespeeld of maken we een uitstapje. Er is tijdens de opvang ook mogelijkheid huiswerk te maken en hier ondersteuning van de pedagogisch medewerker in te krijgen.

### 4.1 Programma in schoolweken

Vanaf 15.30 uur zijn alle kinderen op de BSO gearriveerd. Als alle kinderen gearriveerd zijn, eten zij fruit en drinken ze limonade met de andere kinderen en de groepsleiding aan tafel. Daarna kunnen de kinderen vrij gaan spelen of als ze willen, meedoen aan de activiteit die voor die dag gepland staat. De groepsleiding plant voor elke dag een activiteit. Om 17.00 uur gaan de kinderen aan tafel voor de warme maaltijd \*. Vanaf 17.30 uur worden de kinderen door de ouders opgehaald. Tijdens het ophalen stellen wij het op prijs dat de ouders even bij ons komen staan zodat wij kunnen vertellen hoe de dag geweest is. Dit zijn korte gesprekjes omdat we graag met de kinderen, die er nog zijn, bezig willen blijven. Als er aanleiding is om uitgebreid te praten kan er altijd een afspraak gemaakt worden.

### 4.2 Dagprogramma vakantieopvang

De Hemel biedt ook opvang tijdens schoolvakanties. Vakantieopvang kan plaatsvinden volgens vaste planning of op flexibele basis. De kinderen worden 's morgens door hun ouders gebracht en zijn welkom vanaf 07.00 uur. Tot 09.30 uur is er ruimte voor vrij spel. Daarna gaan we met z'n allen aan tafel om fruit te eten en wat sap te drinken. Met de kinderen wordt besproken wat de ochtendactiviteit zal zijn en wie eraan mee wil doen. Voor iedere vakantie wordt er een activiteitschema gemaakt en twee weken voor de vakantie opgehangen uitgereikt aan de kinderen en ouders. We stimuleren de kinderen mee te doen aan de activiteiten. Wil het kind niet meedoen, dan wordt dit gerespecteerd en wordt er gezocht naar andere mogelijkheden of het kind mag vrij gaan spelen. Rond 12.00 uur wordt er geluncht. De Hemel verzorgt de gehele maaltijd. Er wordt bruinbrood gegeten en de eerste boterham wordt belegd met vleeswaar of kaas, de volgende boterhammen mogen ook met zoet belegd worden. De kinderen kunnen kiezen om verse melk of thee te drinken. Af en toe krijgen de kinderen ook fristi of chocomel. Na de lunch mogen de kinderen weer gaan vrij

spelen. Om 15.30 uur gaan we weer met z'n allen aan tafel voor een cracker/ yoghurt en drinken. We bespreken dan ook de middagactiviteit. Na de activiteit mogen de kinderen weer vrij spelen. Om 17.00 uur gaan de kinderen aan tafel voor de warme maaltijd. \* Vanaf 17.30 worden de eerste kinderen door hun ouders opgehaald. Er zal een mondelinge overdracht plaatsvinden tussen de pedagogisch medewerker en de ouder zodat de ouder op de hoogte is van wat er die dag gebeurd is of wat het kind gedaan heeft. Tijdens de vakantieperiode wordt er speciaal aandacht besteed aan de maaltijden. De kinderen lunchen dan op de BSO of gaan bijvoorbeeld picknicken tijdens een uitstapje. We betrekken de kinderen actief bij de keuze van de maaltijd, en bakken een keer pannenkoeken of pizza. De kinderen worden 's middags opgehaald door hun ouders.

\*Tijdelijk geen warme maaltijd i.v.m. coronatijd. Wel wordt er soms een warm soepje met een brood aangeboden in de koude winter maanden.

## 5. Groepsregels

Deze regels geven structuur en grenzen. En daarmee ook houvast voor de kinderen. BSO De Hemel heeft groepsregels opgesteld. De veiligheid van de groep en individuele kinderen is een basisvoorwaarde voor fijne opvang.

De pedagogisch medewerker communiceert met de kinderen over deze groepsregels, zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt. De regels die gelden:

- Luister naar de persoon die leiding heeft
- Ga zorgvuldig om met materialen en ruimte
- Ga zorgvuldig met andere kinderen om, er wordt niet gepest, buiten gesloten, geslagen of gescholden
- Ruim speelgoed op wanneer je ermee gespeeld hebt
- Speelgoed is om mee te spelen, niet om mee te gooien
- Geen speelgoed of andere dingen van elkaar afpakken
- Niet rennen in het lokaal en in de gangen
- Handen wassen voor we aan tafel gaan
- Knutselactiviteiten worden aan tafel gedaan
- Niet klimmen op het meubilair
- Tijdens het middageten aan tafel blijven zitten tot iedereen klaar is
- Niet boeren aan tafel
- Hand voor de mond bij het hoesten of niezen
- Luisteren naar elkaar en elkaar laten uitpraten
- Samen spelen, iedereen mag meedoen dus niemand wordt buitengesloten
- Samen delen

## 6. Eten en drinken

Het nuttigen van snoep proberen wij zoveel mogelijk te beperken. Tijdens de warme zomerdagen zullen kinderen ook extra gestimuleerd worden voldoende te drinken. Zie verder dag- en vakantieprogramma

## 7. Bijzondere voeding

Bijzonderheden zoals een dieet, allergie of wensen vanuit een geloofsovertuiging worden tijdens het intakegesprek op het kindgegevensformulier genoteerd. De Hemel zorgt, indien mogelijk, voor een alternatief voedingsmiddel. Wanneer het product niet eenvoudig kan worden aangeschaft dienen de ouders dit zelf mee te nemen. Als er kans is op een heftige allergische reactie van het kind op een voedingsmiddel dan geven de ouders op het formulier genees- en zelfzorgmiddelen welke stappen in een dergelijke situatie ondernomen moeten worden.

## 8. Wennen en doorstromen

### *8.1 Voor aanvang*

De pedagogisch medewerker van buitenschoolse opvang heeft voor de startdatum een intakegesprek met (nieuwe) ouders. Ouders dienen zelf contact op te nemen met de pedagogisch medewerkers voor het maken van een afspraak voor de intake. Over het algemeen zijn kinderen en ouders al bekend met kinderopvang en zal het gesprek gericht zijn op werkwijzen en afspraken op de groep. Tijdens het gesprek zal het kind gegevensformulier doorgenomen worden waarop individuele wensen en afspraken genoteerd kunnen worden. Op dit formulier worden ook afspraken genoteerd met betrekking tot halen en brengen. Dit formulier komt in een map op de groep waar het kind wordt opgevangen, zodat het voor pedagogisch medewerkers altijd bij de hand is. Tijdens de intake zal er ook informatie over de oudercommissie en ouderparticipatie verstrekt worden.

### *8.2 Wennen op de BSO*

In overleg met de pedagogisch medewerkers worden vanaf de plaatsingsdatum zo nodig wendagen voor de BSO afgesproken. Heeft een kind meer tijd nodig om te wennen, dan zal dit in overleg met de leiding afgestemd worden. Pedagogisch medewerkers bieden tijdens de wenperiode vertrouwen en ondersteuning aan het kind, zodat het zich veilig en vertrouwd gaat voelen in de groep. Het wendagdeel wordt in overleg met de pedagogisch medewerker bepaald.



## 9. Ouderbeleid

### 9.1 Oudercontact

De Hemel probeert ouders zoveel mogelijk te betrekken bij de buitenschoolse opvang. We hechten veel waarde aan een goed dagelijks contact met de ouders, omdat we ons zelf zien als mede-opvoeders van hun kinderen. Tijdens het halen en brengen kunnen ouders dan ook altijd terecht met vragen bij de pedagogisch medewerkers en of managers. Of pedagogisch medewerkers kunnen terugkoppeling geven hoe het kind de middag ervaren heeft of vragen stellen over opvallende punten. Soms is er meer tijd nodig om te praten, hiervoor kan er een aparte afspraak gemaakt worden zodat op een rustig moment uitgebreid overlegd kan worden (10-minutengesprek). Zowel de ouder als de groepsleiding of manager kunnen initiatief nemen voor zo'n gesprek.

### 9.2 Brengen en halen

Met de ouders worden ook afspraken gemaakt over het brengen en halen van de kinderen. In principe worden kinderen altijd met onze eigen auto, lopend of op de fiets naar en van de basisschool gebracht en gehaald. Ouders dienen hiervoor het formulier: "Breng en haal" in te vullen. Kinderen mogen echter alleen zelfstandig naar de BSO komen indien hier schriftelijk toestemming van de ouders/ verzorgers is gegeven. Indien het kind zelfstandig eerder weg mag om bepaalde redenen, zal hiervoor ook schriftelijk toestemming gegeven moeten worden middels het afsprakenformulier.

### 9.3 Oudergesprekken

Jaarlijks houden wij oudergesprekken. Observaties worden hierin besproken en eventuele bijzonderheden van het welzijn van het kind. Dit gaat meestal op het moment dat er iets heeft plaatsgevonden en wachten wij hier niet mee tot dat het oudergesprek.

### 9.4 Opvallend gedrag

Ieder kind is anders en vertoont daardoor ander gedrag. Soms vertoont een kind gedrag dat duidelijk anders is dan dat men verwacht op die leeftijd en in vergelijking met andere kinderen.

Omdat we medeopvoeder zijn met de ouder, overleggen we altijd met ouders het opvallende gedrag en zullen dit tevens in het team bespreken. Ons doel is dat kinderen ervaren dat ouders en pedagogisch medewerker samen rondom het kind staan.

Op de BSO gelden regels waar alle kinderen zich aan dienen te houden. Wanneer een kind na herhaaldelijk gesprekken zich hier niet aan houdt worden ouders ingeschakeld. We vinden het belangrijk dat alle kinderen van de BSO, plezier hebben op de opvang. Wanneer het kind zich echt misdraagt na verschillende gesprekken te hebben gehad kunnen we ervoor kiezen om een time-out in te schakelen. Het kind wordt dan voor 1 of enkele dagen geschorst.

### 9.5 Spelen met vriendjes

In overleg met pedagogisch medewerker mag incidenteel (maximaal 1 keer per schooljaar) een vriendje of vriendinnetje meekomen naar de BSO. Voorwaarde is wel dat de bezetting het

toelaat en dat hiervoor toestemming is gegeven door de ouders/ verzorgers van het vriendje of vriendinnetje en dat het vriendje/ vriendinnetje lopend met de pedagogisch medewerker of zelfstandig naar de BSO kan komen. Kinderen die geen contract hebben bij De Hemel vallen niet onder de aansprakelijkheidsverzekering en ongevallenverzekering tijdens opvang bij De Hemel.

*\*Hier hebben we een aanpassing moeten maken. Vanwege COVID-19 mogen er geen andere de BSO-ruimte betreden. Er wordt zo min mogelijk contacten met anderen gemaakt.*

### *9.6 Nieuwsbrief*

Elk kwartaal verschijnt er een nieuwsbrief. Deze nieuwsbrief bevat een aantal vaste rubrieken aangevuld met actuele zaken.

### *9.7 Oudercommissie*

We vinden het belangrijk dat ouders inspraak hebben in de dagelijkse gang van zaken binnen de BSO. Op dit moment bestaat de oudercommissie uit leden van de kinderopvang en BSO. De oudercommissie heeft als taak mee te denken over het groepsgebeuren en zal het pedagogisch beleid bewaken. Zij zullen minimaal vier keer per jaar vergaderen.

### *9.8 Klachtenprocedure*

Wanneer er zich een situatie voordoet waarover een ouder niet geheel tevreden is, dan willen we dat op De Hemel graag horen. We willen professionele kinderopvang bieden en daarvoor is het belangrijk te kunnen inspelen op de behoeftes en ervaringen van ouders. Pedagogisch medewerkers bespreken alleen klachten met ouders die gaan over het functioneren van de medewerker zelf. Opmerkingen over het beleid of de organisatie horen thuis op het niveau van het management of de directie. Daarnaast zijn wij aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

### *9.9 Privacy*

BSO De Hemel is ervan bewust dat u vertrouwen in ons stelt. Wij zien het dan ook als onze verantwoordelijkheid om uw privacy te beschermen. In de privacyverklaring van Kinderdagverblijf Het Paradijsje geven wij aan welke gegevens we verwerken, waarom we dat doen en hoe we daar mee omgaan.

Ons privacy beleid voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en is van toepassing op alle diensten van Kinderdagverblijf Het Paradijsje. Door gebruik te maken van deze diensten gaat u een overeenkomst met ons aan, waarmee u aangeeft kennis te hebben genomen van deze Privacy Verklaring en geeft u aan daarmee in te stemmen. Onze medewerkers gaan zorgvuldig om met uw gegevens en houden zich aan de geheimhoudingsplicht.

## 10. Inzet medewerkers

We werken met een klein en vast team van medewerkers. Het is fijn dat de kinderen de gezichten van de medewerkers kennen,

### *10.1 Pedagogisch medewerker*

Wij proberen zoveel mogelijk vaste pedagogisch medewerkers in te zetten. Het kan voor komen dat door ziekte of vakantie van onze vaste medewerkers een oproepkracht wordt ingezet. Deze oproepkracht heeft al een aantal keer meegelopen met onze vaste medewerkers en is bekend bij de kinderen en ouders. Nieuwe medewerkers stellen wij altijd voor in onze nieuwsbrief en er wordt een aankondiging op het whiteboard gehangen. De pedagogisch medewerkers kunnen eventueel ondersteund worden door een stagiaire. Al onze medewerkers, inclusief stagiaires zijn in het bezit van een VOG (Verklaring Omtrent het Gedrag). Alle leidster zijn ook in het bezit van een EHBO-diploma. Tenminste één medewerker is in het bezit van een BHV-certificaat.

### *10.2 Pedagogische beleidsmedewerker en pedagogisch coach*

Volgens de wetgeving IKK (2019) is er naast de pedagogisch beleidsmedewerker ook een pedagogisch coach aangesteld. We werken als een lerende organisatie, die reflecteert op eigen handelen. Verbetering van de pedagogische kwaliteit is het doel.

De pedagogisch beleidsmedewerker actualiseert het pedagogisch beleid aan een (veranderde) situatie, de wetgeving, na evaluatie van werkwijze, protocollen.

De aanstelling van de pedagogisch coach gebeurt volgens de richtlijnen van het IKK, 10 uur per fte per jaar.

De medewerkers worden individueel gecoacht op de volgende thema's: ontwikkelingsgericht werken, het activiteiten aanbod, de inrichting, ontwikkelingsgericht werken, mentoraat en kindparticipatie. Incidenteel worden er groepsactiviteiten of training aangeboden als het gaat om visieontwikkeling of samenwerking.

Omdat de coach vaak on-the-job werkt, kunt u haar regelmatig op de groep aantreffen. Het kan dan mogelijk zijn dat zij u vraagt of de interactie tussen uw kind en de pedagogisch medewerker voor leer- en trainingsdoeleinden gefilmd mag worden. De privacywetgeving wordt hierbij gerespecteerd en uiteraard wordt dit materiaal direct na gebruik vernietigd

### *10.3 Stagiaires*

Als BSO geven wij stagiaires de mogelijkheid om de geleerde theorie bij ons in de praktijk te brengen. De stagiaires van nu zijn de leidsters van de toekomst en daar willen wij graag ons steentje aan bijdragen. Wij hebben het stage beleid in ons pedagogisch beleid opgenomen, omdat wij het een belangrijke taak vinden om ze op een juiste manier te begeleiden, maar ook om voor de kinderen en ouders een wenselijke situatie te scheppen. In ons personeelsbeleid proberen wij regelmaat, rust en continuïteit te bieden, zo ook met de stagiaires.

Alvorens een stagiaire mag starten bij de BSO de Hemel, zal er een Verklaring Omtrent het Gedrag aanwezig moeten zijn en moet de stagiaire opgenomen worden in het LRK-register. De BSO de Hemel is een Calibris erkend leerbedrijf.

Stagebegeleiders zijn pedagogisch medewerksters van de BSO de Hemel. Elke stagebegeleider krijgt voldoende tijd om de stagiaire op een verantwoorde manier te begeleiden. Afhankelijk van de stagiaire is er per week één half uur beschikbaar voor gesprekken tussen stagiaire en begeleidster. De stagebegeleiders kunnen met vragen terugvallen op het team en de directie.

De stagiaires die bij de BSO de Hemel hun praktijk volgen, hebben allen vooraf een kennismakingsgesprek met de directie en/ of de betreffende stagebegeleider gehad. Behalve dat zij een aan kinderopvang gerelateerde opleiding dienen te volgen zal met name de houding van de stagiaire bepalen of wij een stageplaats aanbieden of niet. Affiniteit met kinderen en enthousiasme zijn daarbij een vereiste.

De stagiaire heeft een vaste groep waar zij haar praktijkdagen doorbrengt.

De eerste dagen gaat ze vooral observeren. Hoe gaan de pedagogisch medewerksters met de kinderen om, hoe reageren de kinderen daarop, welke rituelen zijn er door de dag heen en wat zijn de gewoontes en regeltjes van de groep. Ze kijkt mee tijdens de eet en drink momenten, buitenspelen en activiteiten. Zo krijgt ze een duidelijk beeld van het beleid van het reilen en zeilen.

Op het moment dat de stagebegeleider haar daar klaar voor acht, mag ze stukje voor beetje mee gaan draaien in de groep. De stagebegeleider heeft één keer in de twee weken een gesprek met de stagiaire. Hierin bespreken ze wat de stagiaire heeft ervaren, hoe de begeleidster het vindt gaan en de opdrachten die ze moet maken. Ze bekijken samen de vorderingen die de stagiaire maakt en spelen daarop in.

De stagiaire ontmoet de ouders. Zij mag bij de overdracht naast haar stagebegeleider staan en meekijken/ luisteren. Zo krijgt ze te maken met het ritueel van afscheid nemen en leert ze om te gaan met ouders.

De stagiaire volgt daarnaast een leerprogramma van school. Zij moet, afhankelijk van de opleidingsgraad, verschillende activiteiten voorbereiden en zich verdiepen in het beleid van de instelling. We begeleiden de stagiaire in dit proces, maar leren haar vooral zelf de verantwoordelijkheid te nemen over het leerproces. **(voor meer info. zie stagiaire gids)**

## 11. Veiligheid op de BSO

De Hemel wil kinderen, naast een vertrouwde en hygiënische omgeving, ook een veilige omgeving bieden. Om de veiligheid binnen de BSO te waarborgen nemen wij allerlei maatregelen. Een keer per jaar wordt een risico-inventarisatie veiligheid gedaan. Daarnaast is De Hemel veilig en beschikt over een calamiteitenplan en een vluchtrouteplattegrond. In elke gang hangen brandblussers en er wordt twee keer per een brandoefening gehouden. Ook beschikken de pedagogisch medewerkers over een BHV-diploma (Bedrijfshulpverlening). Er is altijd minimaal een Bhv'er in het pand aanwezig. Er is een EHBO-trommel aanwezig en een map met protocollen omtrent ongevallen en calamiteiten. Bij opgelopen letsel roept de pedagogisch medewerker hulp in van EHBO of huisarts. Ook zullen wij altijd contact opnemen met de ouders. Het is dus van belang dat ouders bereikbaar zijn. Ongevallen worden altijd geregistreerd, om te achterhalen waar en hoe ongevallen plaatsvinden. Zie beleidsplan veiligheid en gezondheid hierna.

### 11.1 Achterwachting

BSO de Hemel is kleinschalig opgezet, waardoor het kan voorkomen dat een pedagogisch medewerker alleen op de groep staat. De locatie bevindt zich binnen een basisschool waar conciërge, leerkrachten en onderwijsassistente rondlopen. Onze pedagogisch medewerkers zijn in principe nooit alleen in het pand aanwezig. Mocht dit wel het geval zijn dan regelt de Hemel een achterwacht. (de achterwacht van het KDV gaat dan in) Dit houdt in dat in geval van calamiteiten er een achterwacht beschikbaar is die binnen ambulance-aanrijtijden (10 min) op de BSO aanwezig kan zijn.

### 11.2 Afwijking leidster-kind ratio

Buiten de vakantie is hier geen sprake van. In de schoolvakantie werken de leidsters volledige dagen. De pauzetijden van onze pedagogisch medewerkers zijn tussen 13:00 en 14:00 uur hier zal dan afgeweken worden van de leidster-kindratio. Dit geldt ook bij het opstarten en het afsluiten van de dag in verband met het aanvangen en beëindigen van een dienst (8:00-9:00 en 17:00- 18:00).

## 12. Protocollen en werkinstructies

Voor een aantal situaties zijn er protocollen gemaakt en gelden als richtlijnen voor het handelen bij zaken als pesten, kindermishandeling, overlijden, opvallend gedrag, vermissing van een kind, calamiteiten e.d. Als in de praktijk blijkt dat bepaalde zaken niet werkbaar zijn of aangepast moeten worden, dan worden deze in het protocol veranderd. Pedagogisch medewerkers worden geacht zich aan de protocollen te houden. Daarnaast zijn er werkinstructies opgesteld zoals het bereiden van voeding, hygiëne en veiligheid. Dit kun je teruglezen in veiligheid en gezondheid beleidsplan.

## 12. Medewerkers

Directie

Asmae Haji

Samia Tatou

Pedagogisch medewerkers KDV en BSO:

Radia Kalisse

Loubna Sallami

Layla Bouselham

Salima Irrajal

Ikram Makrini

Bouchra Tatou

Laila Amghar

Pedagogisch beleidsmedewerker

Marjanne van Esveld

Pedagogisch coach

Marjanne van Esveld

Veiligheid en gezondheidsbeleid 2022

## BSO de Hemel

AUTEUR: MIMOUN TATOU  
M. TATOU

Inhoudsopgave

1 Missie, Visie .....	3
2. Algemene informatie van BSO de Hemel.....	5
3. Pedagogische doelen en pedagogisch handelen van de pedagogisch medewerker .....	8
4. Dagprogramma BSO .....	12
5. Groepsregels.....	14
6. Eten en drinken.....	15
7. Bijzondere voeding .....	15
8. Wennen en doorstromen .....	16
9. Ouderbeleid.....	17
10. Inzet medewerkers .....	19
11. Veiligheid op de BSO.....	21
12. Protocollen en werkinstructies .....	21
12. Medewerkers.....	22
Veiligheid en gezondheidsbeleid 2020 .....	23
Inleiding .....	25
1. Visie en missie.....	27
2. Doel.....	28
3. Grote risico's.....	29
4. Omgang met kleine risico's.....	38
5. Risico-inventarisatie.....	39
6. Thema's uitgelicht .....	39
7. EHBO-regeling.....	40
8. Beleidscyclus.....	40
9. Communicatie en afstemming intern en extern.....	41
10. Ondersteuning en melding van klachten .....	42
<b>Bronnen voor beleid</b> .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>



## Inleiding

Sinds 1 januari 2018 gelden er een aantal veranderingen in de Wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang en zijn er nieuwe eisen die gaan gelden voor in de kinderopvang. Eén van die veranderingen is op het gebied van het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Kinderdagverblijven en BSO zijn niet meer verplicht om jaarlijks een risico-inventarisatie uit te voeren, maar moeten in plaats daarvan een nieuw veiligheidsbeleid samenstellen die actueel gehouden moet worden.

Voor u ligt het beleidsplan veiligheid en gezondheid van Buitenschoolse opvang de Hemel. Mede door dit beleidsplan wordt duidelijk gemaakt hoe we op onze locatie te werk gaan. Het beleidsplan heeft als doel de kinderen en medewerkers een zo veilig en gezond mogelijke werk, speel en leefomgeving te bieden waarbij kinderen beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en leren omgaan met kleine risico's. Om tot dit beleidsplan te komen zijn aan de hand van een artikel uit de wet IKK, dat zegt dat vanaf 2018 iedere Kinderopvangorganisatie een beleidsplan veiligheid en gezondheid moet opstellen gesprekken gevoerd met medewerkers. Het beleidsplan veiligheid en gezondheid komt in plaats van de risico inventarisatielijst. Centraal stond hierin of de huidige manier van werken leidt tot een zo veilig en gezond mogelijke werk-speel- en leefomgeving.

Dit beleidsplan is geldig vanaf 1 januari 2019 en zal worden bijgesteld indien er een aanleiding voor is om dit beleidsplan aan te passen. Bijvoorbeeld wanneer er sprake is van wijzingen in de ruimtes van de BSO. Ook zal het beleidsplan aangepast worden, als er blijkt dat de genomen maatregelen niet effectief en adequaat zijn of als er onvoldoende bekend en/of uitgevoerd wordt.

Om tot dit beleidsplan te komen, is er gekeken naar de oude risico-inventarisaties van de afgelopen jaren en zijn de protocollen bekeken. Daarnaast is er gekeken naar de verschillende thema's die in dit beleidsplan zijn genoemd en wat de medewerkers hiervan belangrijk vinden.

Dit beleidsplan is van toepassing op de locatie BSO de Hemel. Iedere locatie heeft zijn eigen risico's. Immers elk gebouw, elke ruimte en elke omgeving is verschillend en daar stemmen we ons beleid op af. De risico's voor BSO de Hemel worden in dit document uitgewerkt. Zo garanderen we de veiligheid en de gezondheid zoveel mogelijk. Toch kunnen er situaties en incidenten ontstaan waaruit blijkt dat de veiligheid niet voldoende is gewaarborgd.

### ***Uitvoering in de praktijk***

Het gaat om implementeren, evalueren en actualiseren?

Veiligheid en gezondheid is immers een continu proces en onderhevig aan verandering. Tijdens elke teamvergadering staat er een onderdeel of thema over veiligheid of gezondheid op de agenda. Dit om continu in gesprek te blijven over het beleid. Zo blijven we scherp op onze werkwijzen en kunnen we bij veranderingen in de omgeving of situatie, zoals bij verbouwingen of veranderingen in de inrichting, direct controleren of het beleid al dan niet moet worden aangescherpt. Elke medewerker heeft de mogelijkheid om ideeën en suggesties in te brengen in het veiligheids- en gezondheidsbeleid. De veiligheids- en gezondheidsoverwegingen worden besproken tijdens het teamoverleg, zodat iedereen de risico's kent. Er wordt ingegaan op waarom er bepaalde maatregelen genomen worden of wat aanvaardbare "kleine" risico's zijn. Er is ruimte voor eigen inbreng van knelpunten, incidenten, ontwikkelingen of verbetermogelijkheden. Eerdere veranderingen of verbetermogelijkheden worden tijdens de vergadering geëvalueerd en waar nodig aangepast. Daarnaast heeft elke locatie een pedagogisch medewerker die taakverantwoordelijke is voor kennis van beleid bij de andere pedagogisch medewerkers.

De directieleden van BSO de Hemel zijn eindverantwoordelijke voor het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid en zijn als taak verantwoordelijke steeds op de hoogte van de veranderingen en de Wet Kinderopvang en vertaalt deze naar de pedagogisch medewerkers van de BSO van de eigen locatie. De kennis en informatie wordt overgedragen ten behoeve van deskundigheidsbevordering. Om ontwikkelingen, knelpunten en verbetermogelijkheden te signaleren en bespreken, worden er

voorstellen gedaan voor beleidsvorming. Signalen op de werkvloer worden opgenomen en er wordt actief mee gedacht over vernieuwingen/verbeteringen hierin om de kwaliteit op de werkvloer te verbeteren (implementeren, evalueren en actualiseren).

De kennis over het beleid komt aan de orde tijdens maandelijkse vergaderingen en wordt overgedragen door Samia Tatou (directie), de taakverantwoordelijke voor kennis van beleid. Het veiligheid- en gezondheidsbeleid is toegankelijk voor alle pedagogisch medewerkers via het Draaiboek. Samia Tatou is eindverantwoordelijke voor het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid.

Er is een samenhang tussen het beleidsplan van BSO de Hemel, BSO de Droom en KDV het Paradijsje. Voor elke opvang apart is een beleidsplan ontwikkeld, afgestemd op opvangsoort en locatie. Voor de 3 locaties vinden gezamenlijke en aparte vergaderingen plaats. Omdat er algemeen beleid is, maar ook omdat de verschillende opvangsoorten en locaties om een ander beleid en invulling vragen

## 1. Visie en missie

Wij vangen kinderen op in een veilige en gezonde kinderopvang.  
Dit doen we door:

- Kinderen af te schermen van grote risico's.
- Kinderen te leren omgaan met kleine risico's.
- Kinderen uit te dagen en te prikkelen in hun ontwikkeling.

Buitenschoolse opvang de Hemel staat voor kinderopvang waar gewerkt wordt vanuit passie en vanuit waar we een belangrijke bijdrage leveren aan de ontwikkeling, opvoeding en verzorging van kinderen. Het blijven uitdagen van kinderen en het leren omgaan met verschillende situaties vormen daarvan een belangrijk onderdeel. Een veilige en gezonde leef- en speelomgeving vormt de basis van dit alles.

Buitenschoolse opvang wordt gezien als een aanvulling op de opvoeding thuis. Het is daarom van belang dat er goede zorg wordt verleend aan de kinderen. Er wordt gewerkt vanuit ons pedagogisch beleidsplan, waarbij aan de communicatie met ouders veel waarde wordt gehecht.

De kinderen zullen hun dag moeten besteden zonder hun ouders, en wij hebben als doel gesteld om die kinderen die veilige plek te geven waarin dat mogelijk is. We willen kinderen een veilige basis geven, waarin het contact met de ouders wordt gestimuleerd, maar waarin ook aandacht wordt besteed aan de scheiding tussen ouder en kind in de periode dat hij of zij op de Buitenschoolse opvang doorbrengt. Dit speelt een rol in het ontwikkelingsproces van het kind naar zelfstandigheid.

De belangrijkste doelstelling van de Buitenschoolse opvang is, om kinderen ongestoord en in een veilige en gezonde omgeving te laten spelen en te ontspannen.

## 2. Doel

Vanuit de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang dienen wij een beleid te creëren ten aanzien van Veiligheid en Gezondheid waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. Voor het uitvoeren van de implementatie zal tijdens de groepsoverleggen/ vergaderingen het beleid worden besproken en komt als vast onderdeel op de agenda. Vanuit de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang hebben wij het doel een Veiligheids- en gezondheidsbeleid te creëren waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. De belangrijkste aandachtspunten bij het samenstellen van dit beleidsplan waren:

1. Het bewustzijn mogelijke risico's.
2. Het voeren van een goed beleid op grote risico's
3. Het uitdagen en stimuleren van kinderen in hun ontwikkeling
4. Het gesprek hierover aangaan met elkaar en met de externe betrokkenen.

Dit alles met als doel, een veilige en gezonde omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen. Op korte termijn is het van belang dat het beleid Veiligheid en Gezondheid wordt geïmplementeerd op de locatie. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de directeurs.

Buitenschoolse opvang heeft zich als doel gesteld om kwalitatieve, pedagogisch verantwoorde evenals betaalbare opvang te verlenen in de wijk Goverwelle en Bloemendaal in Gouda.

De kinderen zullen hun dag moeten besteden zonder hun ouders, en wij hebben als doel gesteld om die kinderen die veilige plek te geven waarin dat mogelijk is. We willen kinderen een veilige basis geven, waarin het contact met de ouders wordt gestimuleerd, maar waarin ook aandacht wordt besteed aan de scheiding tussen ouder en kind in de periode dat hij of zij op de Buitenschoolse opvang doorbrengt. Dit speelt een rol in het ontwikkelingsproces van het kind naar zelfstandigheid.

De pedagogisch medewerkers kennen en ondersteunen deze visie, en kennen het verschil tussen aanvaardbare risico's en onveilige situaties. Ze dragen de visie uit in de praktijk. Ze leren kinderen, ieder kind op zijn/haar niveau, aandacht te hebben voor veilig spelgedrag.

Er worden afspraken gemaakt en er zijn regels waar kinderen leren op welke manier ze met elkaar moeten omgaan. De pedagogisch medewerkers wijzen de kinderen erop welk spelgedrag risicovol kan zijn. De pedagogisch medewerkers spelen in op het spel van het kind of de groep door middel van een open en actieve luisterhouding en reageren gepast op de signalen die het kind geeft. Tijdens het vrije spel van de kinderen wordt er grote aandacht en alertheid van de pedagogisch medewerkers gevraagd.

### 3. Grote risico's

In dit hoofdstuk worden de grote risico's beschreven ten aanzien van veiligheid en gezondheid. De risico's die in dit beleidsplan genoemd worden zijn de belangrijkste grote risico's die op de BSO kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen. Daarnaast wordt er beschreven wat er wordt gedaan om de kans op deze risico's te verkleinen of te voorkomen. De risico's worden onderverdeeld in fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid.

#### 3.1 Fysieke veiligheid

Ten aanzien van fysieke veiligheid hebben we de volgende risico's gedefinieerd als grote risico's:

##### 3.1.1. Vallen van hoogte

In de verschillende ruimtes van de BSO wordt er rekening gehouden met het voorkomen dat de kinderen kunnen vallen van een hoogte.

BSO de Hemel heeft veel buitenspeeltoestellen die gekeurd worden. De basisschool Al Qalam ziet hierop toe.

Er zijn afspraken gemaakt over het buitenspelen op het buitenspeelterrein.

Afspraken zijn:

- Er staat altijd een pedagogisch medewerker bij de speeltoestellen buiten. Kinderen wordt geleerd zorgvuldig en rustig buiten te spelen. Bv klimmen op de glijbaan mag niet.
- Er is buiten bij de speeltoestellen gezorgd voor een zachte ondergrond door middel van rubberen tegels of gras.
  - In de voetbalkooi wordt er niet "wild" gespeeld. De PM'er zorgt ervoor dat ook de jonge kinderen hier op een rustige manier kunnen spelen.
  - We lopen niet op de glijbaan.
  - In het grote "speelhuis" spelen we rustig. We rennen niet.
  - Kinderen die moeite hebben met klimmen worden begeleid.

##### ***Overige afspraken voor binnen:***

- Kinderen wordt goed gedrag aangeleerd, zoals rustig lopen in de gangen, op de trap en rustig zitten aan tafel
- Kinderen wordt aangeleerd rustig het trapje af te lopen
- Kinderen mogen niet van het "muurtje" springen
- Pedagogisch medewerkers nemen het protocol traplopen met alle kinderen geregeld door
- Kinderen mogen niet in de keuken komen (zonder begeleiding)
- Er wordt tijdens de aanwezigheid van kinderen niet gedweild.

##### 3.1.2. Verstikking

Met betrekking tot het voorkomen van verstikking hebben we de volgende regels:

- Tijdens eten blijven we aan tafel zitten,
- We zijn rustig aan tafel,
- We schrokken niet.

Deze regels leren we aan de kinderen. Ook wordt er gelet op de kleding van de kinderen, bijvoorbeeld hun jas. Bij de jassen wordt er gekeken of de jas zonder touwtjes en/of andere attributen is, dit i.v.m.

verhanging en verstikking mochten zij vast komen te zitten aan deze touwtjes en/of attributen. Houdt de touwtjes en koordjes kort.

### 3.1.3. Vergiftiging

Op de BSO zijn gif wijzers aanwezig, waarin staat wat giftige stoffen of planten zijn en bevat advies voor de eerste hulp aan jonge kinderen bij inname van deze stoffen. Afhankelijk van de stof bestaat het advies uit: al dan niet laten braken, het laten drinken van water of het laten eten van iets vets, laxeren, of toedienen van actieve kool.

Bij de aankoop van schoonmaakmiddelen wordt er rekening gehouden met de veiligheid, giftigheid en waarvoor het gebruikt moet worden. De schoonmaakmiddelen worden bij de BSO de Hemel opgeborgen in de schoonmaakkast in de keuken. Allesreiniger en afwasmiddel worden gebruikt tijdens de opvang van de kinderen. Ze kunnen dan staan op de groep om de dagelijkse werkzaamheden uit te voeren.

### 3.1.4. Verbranding

Een van de andere **grote risico's** zijn wanneer kinderen zich verbranden. Hieronder beschrijven we de genomen maatregelen binnen de BSO:

- In de groepsruimten van de BSO de Hemel maken wij gebruik van radiatoren. Deze zijn voorzien van een kindvriendelijk/ veilige ombouw
- Er wordt op de Buitenschoolse opvang nooit gebruik gemaakt van echt vuur. Er zijn geen aanstekers of lucifers in het pand. Wij maken geen gebruik van kaarsen, brandgel, wierook etc.
- Met verjaardagsfeestjes worden er geen kaarsjes uitgeblazen. We werken hooguit met kaarsverlichting op batterijen
- Er is een rookverbod voor pedagogische medewerkers
- PM ers die thee willen, drinken deze niet en zetten deze niet op tafel in nabijheid van de kinderen. Er wordt nooit thee gedronken met een kind op schoot
- Wanneer kinderen bij ons thee drinken gebeurt dit aan tafel
- De thee wordt lauwwarm aangeboden; de warme thee of soep die de kinderen drinken lengen we aan met water
- We gebruiken geen tafelkleden
- De wastafel waar kinderen hun handen wassen geeft uitsluitend koud water af

Naast de maatregelen voor het voorkomen van verbranding binnen, zijn er ook maatregelen voor verbranding buiten door middel van de zon.

De maatregelen hiervoor zijn:

- De kinderen worden tussen 12.00 uur en 15.00 uur zoveel mogelijk uit de zon gehouden en bij een extreem felle zon blijven de kinderen ook tussen 14.00 en 15.00 binnen.
- Op de zonnige dagen wordt er zoveel mogelijk in de schaduw gespeeld.
- De kinderen worden een half uur voordat ze gaan buitenspelen ingesmeerd met zonnebrandcrème met een beschermingsfactor van 50. Dit wordt zowel 's morgens als 's middags gedaan. Ook als de kinderen in de schaduw spelen moeten zij worden ingesmeerd. De gevoelige zones, zoals neus, oren, nek en voeten worden extra ingesmeerd. Waar nodig worden de kinderen vaker ingesmeerd.

### 3.1.5. Verdrinking

Een andere grote risico is verdrinking. Kleine kinderen kunnen al in een laagje van 10 centimeter water verdrinken, zonder dat je het merkt. Daarom wordt er op het BSO gelet om dit risico te voorkomen. Als we op stap gaan met de BSO – zwembandjes. Kinderen zonder zwemdiploma's mogen niet zelfstandig zwemmen.

#### ***Buitenspelen***

Tijdens warme dagen wordt er op het speelterrein gebruik gemaakt van water middels een tuinslang en emmers. Bij activiteiten zoals een snoepje uit een waterbak halen is er altijd een leidster aanwezig.

#### ***Uitstapjes***

Ook vindt er soms een uitstapje plaats bij het zwembad. Genomen maatregelen hierover zijn:

- Bij het zwemmen in het Groenhovenbad moeten kinderen die geen zwemdiploma hebben verplicht zwembandjes dragen en zij mogen niet verder het water in dan tot hun zwembroek
- Kinderen die wel kunnen zwemmen en hun diploma hebben mogen niet verder dan de afscheiding. (ondiep water)

Daarnaast moeten de pedagogisch medewerkers een mobiele telefoon meenemen, zodat zij te allen tijde bereikbaar zijn en e.v.t. hulpdiensten kunnen bellen.

### 3.1.6 Hitte protocol

Met het hete weer gaat het hitte protocol in werking. Dit gebeurt wanneer de weervoorspellingen uitgaan van dag temperatuur van 27 graden of hoger.

- De kinderen gaan 's morgens zo vroeg mogelijk naar buiten en blijven we als de zon op z'n hoogst is binnen. De rest van de dag zoeken we zo veel mogelijk schaduw op van bomen of onze schaduwdoek.
- We smeren de kinderen goed in en herhalen dit regelmatig.
- We vermijden inspannende spel en sportactiviteiten.
- We zorgen ervoor dat de kinderen voldoende vocht binnen krijgen door ze vaak drinken aan te bieden
- Verkoelende waterspelletje worden aan geboden.

Voor verdere uitwerking zie Hitte protocol.

## 3.2 Sociale veiligheid

Bij het werken aan sociale veiligheid van de Hemel onderkennen we 2 specifieke punten:

We werken in een open ruimte en een grote groep met kinderen van 4-12 jaar.

Hier zorgen we op de volgende manier voor de sociale veiligheid

- Kleine hoekjes waar kinderen zich kunnen terugtrekken in hun spel
- Tafel voor grote (oudere) kinderen en tafel voor kleine(jongere) kinderen
- Actief werken aan mentorschap en een vertrouwensrelatie

Buitenspeelplaats wordt ook door de kinderen van de school gebruikt: hier zorgen we op de volgende manier voor de sociale veiligheid.

1. Wanneer het plein nog gebruikt wordt door schoolkinderen, zijn de BSO-kinderen fruit aan het eten. Dit geldt voor de BSO de Hemel. Na het fruit eten mogen de kinderen kiezen. Activiteit binnen of buiten. Als het weer het toelaat stimuleren wij de kinderen om buiten te spelen.
2. De leerlingen van school worden gevraagd na 15:45 het plein te verlaten.
3. De PM'er is altijd buiten aanwezig.
4. De BSO-kinderen wordt goed gedrag aangeleerd. We houden rekening met elkaar, met elkaars kunnen en gevoelens. Normen en waarden.

### 3.2.1. Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Onder grensoverschrijdend gedrag vallen zowel seksuele, fysieke als psychische grensoverschrijdingen.

Op de BSO wordt hier daarom ook veel aandacht besteed om dit te voorkomen en wat er gedaan wordt als het toch gebeurt.

1. De Meldcode Huishoudelijke geweld en kindermishandeling wordt nageleefd.
2. Alle medewerkers hebben cursus kindermishandeling gevolgd. Zij zijn hiervan op de hoogte.

De 3 onderdelen mishandeling door ouders, grensoverschrijdend gedrag van de medewerker naar de kinderen en grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling; wordt op de volgende manier uitgewerkt:

Bij ongewenst gedrag van een medewerker naar de kinderen:

1. Tijdens team overleggen wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren, waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken. Wanneer een medewerker grensoverschrijdend gedrag naar kinderen laat zien, dan volgen we het protocol kindermishandeling (zie meldcode kindermishandeling)

Bij ongewenst gedrag van kinderen onderling:

2. In het pedagogisch beleidsplan hebben we opgenomen dat kinderen wordt geleerd hoe je met elkaar om kunt gaan, waarbij respect is voor normen en waarden. Zo weten kinderen wat wel en niet toelaatbaar is en wat gepast en ongepast gedrag is. Dat doen we door regels en afspraken te herhalen. Door kinderen aan te leren aan te geven wanneer ze iets niet fijn vinden/willen.

Bij onderling pesten:

3. Daarnaast leren we kinderen dat het belangrijk is dat ze het direct aangeven als zij bepaald gedrag ervaren dat niet wenselijk is. We helpen ze mondiger te maken op momenten dat dit nodig is.

Wanneer er een bezoeker ongewenst gedrag vertoont of grof taalgebruik gebruikt in zullen wij de bezoeker vragen om het pand te verlaten. Wij zullen deze bezoeker wijzen op de aanwezigheid van kinderen en onze wens uitspreken de kinderen niet te willen confronteren met het gedrag en/of taalgebruik.

Op het moment dat hieraan geen gehoor wordt gegeven, zullen wij de kinderen bij deze persoon weghalen en in veiligheid brengen met minimaal 2 groepsleiding. Dit kan zijn, doordat ze naar een andere groep gaan, of even buiten gaan spelen. Op dit moment wordt ook door deze groepsleiding de politie gebeld.



Twee mensen van de leiding, waaronder (indien aanwezig) de leidinggevende, zullen met de bezoeker in gesprek blijven en zoveel mogelijk proberen de situatie onder controle te houden.

De volgende maatregelen worden genomen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen:

- Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG-verklaring).
- We werken met een vier-ogenbeleid. Medewerkers kennen het vier-ogenbeleid en het vier-ogenbeleid wordt goed nageleefd.
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vier-ogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
- Medewerkers spreken elkaar aan, bij mishandeling en/of verwaarlozing door een collega. Ze stellen de directie op de hoogte.
- Er zijn duidelijke afspraken hoe er gehandeld moet worden, als een kind een ander kind mishandelt:
  - Het desbetreffende kind wordt aangesproken.
  - Er volgt een gesprek met ouders. Hier worden afspraken gemaakt.
  - Bij het niet nakomen van deze afspraken kan toegang worden geweigerd op de BSO.
  - De medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt.
- De meldcode huiselijk geweld en protocol is van toepassing en medewerkers weten wat te doen bij zorgwekkende signalen en bij een vermoeden van kindermishandeling. De medewerkers zijn getraind in de meldcode (zie stappenplan van de meldcode. Marjanne biedt in 2021 een opfriscursus aan)

### Genomen maatregelen op gebied van sociale veiligheid

Wij hebben een openruimte waarin kinderen of medewerkers niet ongezien zich terug kunnen trekken.

- Wij zorgen voor veiligheid doordat ouders en verzorgers die aankomen worden gezien door de deur. Er zit een slot op de deur en de deur moet dus door pedagogisch medewerkers vanuit binnen worden geopend. Zo komen er geen onbekende mensen binnen en kan niemand ongezien binnen komen.
- Wij zorgen voor veiligheid doordat andere personen dan ouders (of vaste opa of oma bv.) zich altijd moeten legitimeren bij het ophalen. Er moet van tevoren dus worden doorgegeven of iemand anders het kind komt halen en wie dit is. Is dit niet het geval dan worden de ouders gebeld voor bevestiging voor een kind wordt meegegeven.

### Gedragsregels

- Er wordt niet geroddeld, gescholden of gediscrimineerd, ook wordt niemand uitgelachen, vernederd of buitengesloten.
- Er wordt geen lichamelijk of verbaal geweld gebruikt. Ook wordt er niet bedreigd met lichamelijk geweld.
- Iedereen die gedrag vertoont dat als onacceptabel wordt ervaren, wordt hierop aangesproken. In het geval van (dreigementen van) lichamelijk of verbaal geweld door ouders of medewerkers is de directie bevoegd corrigerende maatregelen te nemen of om de toegang tot het kindercentrum te ontzeggen.

- De medewerker grijpt in als zich ongewenste situaties (dreigen) voor te doen.
- Iedereen houdt zich aan gemaakte afspraken.
- Iedereen is zuinig op het materiaal en de omgeving van de BSO en op de bezittingen van een ander.
- Iedereen zorgt voor rust binnen het kindercentrum.
- De medewerker is consistent en betrouwbaar in zijn of haar gedrag.
- De medewerker wijst plagen en pesten te allen tijde af.
- De medewerker luistert naar het kind en neemt het kind serieus.
- De medewerker benadert het kind positief en let meer op de dingen die goed gaan dan op de verkeerde dingen.
- De medewerker spreekt niet over het gedrag, huiselijke omstandigheden of andere privacygevoelige zaken van een kind in het bijzijn van niet direct betrokken personen.
- De organisatie probeert in alle gevallen zorgvuldig te handelen en de belangen van ouders en kinderen te behartigen.
- De ouders worden direct geïnformeerd over calamiteiten.
- De ouders hebben inzage in alle gegevens die over het kind worden opgeslagen.
- De medewerker treedt buiten werktijd niet op als kinderoppas bij ouders thuis.
- De medewerker gebruikt geen seksueel getint taalgebruik en maakt geen seksueel getinte grappen of opmerkingen.
- Er wordt geen lichamelijk of verbaal geweld gebruikt. Ook wordt er niet bedreigd met lichamelijk geweld.
- Er wordt actief aandacht besteed aan zelfredzaamheid en weerbaar gedrag.
- Foto's, die op of rond het kindercentrum worden gemaakt, worden alleen bewaard, bewerkt of verspreid met toestemming van de ouders of verzorgers van de kinderen.
- Foto's van kinderen worden alleen gepubliceerd met schriftelijke toestemming van ouder.
- Wapens (waaronder –kleine- messen, stokken, nepwapens e.d.) zijn op de BSO verboden. Bij overtreding van deze regel wordt het wapen in beslag genomen en kan de politie worden ingeschakeld.

### 3.2.2. Kindermishandeling

De medewerkers kennen de meldcode huiselijk geweld en herkennen zij signalen van kindermishandeling. Mishandeling van ouders richting de kinderen. Mocht het toch voorkomen dat de pedagogisch medewerkers signalen herkennen, dan handelen de pedagogisch medewerkers volgens de meldcode kindermishandeling huiselijk geweld.

Zie protocol meldcode

### 3.2.3. Vermissing

Op de BSO-locatie de Hemel is de buitenruimte afgesloten. Het speelterrein is in eigengebruik. De leidsters controleren of de hekken goed dicht zitten. Bijvoorbeeld voordat de kinderen gaan buitenspelen wordt het hek eerst gecontroleerd, voordat de kinderen naar buiten kunnen. De leidster ziet er zo op toe dat alle kinderen veilig kunnen spelen. Daarnaast is het hek voorzien van een volgens de normen goedgekeurd hek van 1.80 cm, waarbij er rekening is gehouden met de afstand tussen de spijlen, zodat er geen kinderen ongemerkt de tuin uit kunnen gaan.

Op de BSO de Hemel gelden de volgende maatregelen:

- Met de kinderen worden dagelijks speelregels herhaald die te maken hebben met het buitenspelen
- Bij een wandeling moeten de kinderen twee aan twee aan de hand lopen.
- De kinderen worden in de speeltuin regelmatig geteld
- Minstens een leidster draagt een mobiele telefoon bij zich.

- De deur van de BSO-lokalen staan altijd open.

### 3.3. Gezondheid

Dit document is uitgebreid aan de hand van onze aanvulling vanwege RIVM-maatregelen verder uitgewerkt in onze Covid protocol. Naast de geldende regels zijn er andere regels die terug te lezen zijn in onze “ Covid” protocol.

Ten aanzien van de gezondheid hebben we de volgende risico’s gedefinieerd als **grote risico’s**:

- Gastro-enteritis (ontsteking maag en darmen: buikgriep bijvoorbeeld diarree door onhygiënisch werken na de toiletgang = kruisbesmetting)
- Voedselinfectie of voedselvergiftiging
- Infectie via water (legionella)
- Huidinfectie (bijvoorbeeld krentenbaard)
- Luchtweginfectie (bijvoorbeeld RS-virus)

Verspreiding van en besmetting met deze gezondheidsrisico’s voorkomen we op de volgende manieren:

Verspreiding via de lucht:

- Zie hoest en nies discipline,
- Ventileren en luchten.

Verspreiding via de handen:

- Zie handhygiëne op de juiste momenten en juiste manier.
- Persoonlijke hygiëne zoals kleding, nagels en sieraden, handschoenen.

Via voedsel en water:

- Voedsel/water hygiëne en voedsel-/waterveiligheid
- Onze kooklessen krijgen extra aandacht m.b.t. legionella infectie.
- Kinderen komen niet in aanraking met rauw gehakt, kip of rauwe eieren.

Via oppervlakken (speelgoed):

- Zie schoonmaak hygiëne.

#### ***Zieke kinderen***

Zieke kinderen kunnen de BSO niet bezoeken. Dan is er natuurlijk vanzelf de vraag: wanneer is een kind ziek? Hieronder wordt uitgelegd hoe er met zieke kinderen wordt omgegaan en wat de richtlijnen bij het toedienen van medicijnen zijn.

#### ***Wanneer is een kind ziek?***

Wij letten op de volgende punten bij de gezondheid van de kinderen:

- Speelt en gedraagt het kind zich als gewoonlijk?
- Praat het kind zoals normaal?
- Reageert het kind op wat u zegt en doet?
- Voelt het kind warm aan?
- Huilt het kind vaker of langer dan anders?
- Wil het kind steeds liggen of slaapt het kind meer dan anders?

- Klaagt het kind over pijn?

Bij het bekijken of een kind op de BSO mag blijven of kan komen, wordt in eerste instantie gekeken naar het kind. Kinderen met een besmettelijke ziekte mogen in principe niet komen, tenzij de behandeling met medicatie is gestart. Het kinderdagverblijf houdt de richtlijnen van het RIVM en GGD aan.

### **Besmetting**

Om besmetting binnen de BSO te voorkomen, worden de volgende maatregelen genomen:

1. Kinderen die ziek worden, moeten zo snel mogelijk door de ouders worden opgehaald.
2. Alle handelingen worden verricht volgens het protocol Hygiëne.

### **Wijze van handelen door de leidsters:**

Als een kind ziek wordt op de BSO worden door de pedagogisch medewerkers de ouders op de hoogte gebracht en verzocht om hun kind op te (laten) halen.

Als er een besmettelijke ziekte onder de kinderen heerst, worden de ouders daarvan op de hoogte gebracht via een mededeling in de hal, bij de overdracht vertelt en/of middels de nieuwsbrief.

Onderstaande richtlijnen zijn aanleiding voor een leidster om de ouders te bellen:

- Gedrag
- Lichamelijke kenmerken
- lichaamstemperatuur boven 38,5 graden
- Andere signalen
- Wens van de ouders wanneer ze over de situatie van hun kind geïnformeerd willen worden.

### **Overdracht van ziektekiemen**

Schoonmaken:

- Schoonmaakschema aanwezig voor iedere groep in de desbetreffende ruimte.
- Afwas wordt in de keuken/ aanrechtblok afgespoeld
- Schoonmaakmiddelen worden gebruikt waarvoor ze zijn. Bijvoorbeeld: Glasreiniger voor het schoonmaken van ramen en spiegels, afwasmiddel voor de tafels en vloeren.

Voorkomen Legionella

- Er zijn op de BSO geen kranen die niet dagelijks gebruikt worden en zijn afgesteld volgens de wettelijke normen. De BSO opvang locatie is binnen een schoolgebouw. De kranen worden gedurende dag al volop gebruikt. Eén keer per week worden de kranen 10 minuten doorgespoeld. (in de vakantie wordt elke maandag om de kans op Legionella te voorkomen)

Voeding

- Gekoelde producten worden na aflevering of aankoop direct in de koelkast opgeborgen en op een temperatuur van onder de 7 °C bewaard.
- De producten worden vlak voor gebruik uit de koelkast gehaald.
- Gekoelde producten die langer dan dertig minuten buiten de koelkast zijn geweest worden weggegooid.
- Er wordt een interne verbruiksdatum, na de ontvangst, de bereiding of het ontdooien van het product, op het product genoteerd.
- De houdbaarheidsdatum wordt voor ieder gebruik gecontroleerd.

## *Handhygiëne*

De pedagogisch medewerker dient te allen tijde haar/zijn handen te wassen met water en vloeibare zeep. De handen moeten gewassen worden met vloeibaar zeep dat over de gehele hand verdeeld is. De handen worden na het wassen goed schoongespoeld en afgedroogd met tissue. De handen dienen gewassen te worden na een situatie waarin kans bestaat op overdracht van bacteriën.

Bijvoorbeeld:

- Nadat ze een kind geholpen heeft met het gebruiken van het toilet.
- De pedagogisch medewerker zelf van het toilet gebruik heeft gemaakt.
- Na het schoonmaken van een neus (verkoudheid) van een kind.
- Voor en na het bereiden van voedsel.
- Na het niezen, snuiten of hoesten.
- Na het aanraken van pus of wondvocht.
- Na het gebruik van zalf of crème.
- Na contact met vuile was of afval.
- Na het schoonmaken.
- Nadat een PM'er van buiten naar binnen komt.

Wanneer een medewerker ziek is, moet er extra aandacht besteed worden aan de handhygiëne.

Voor meer informatie over de maatregelen die de BSO neemt met betrekking tot de risico's op de gezondheid vindt u in het protocol hygiëne.

## 4. Omgang met kleine risico's

We leren de kinderen om te gaan met de kleine risico's en de gevolgen hiervan. Maar over bescherming is voor de kinderen ook niet goed. Daarom beschermen we de kinderen tegen de grote risico's die in het vorige hoofdstuk genoemd zijn. En leren wij de kinderen om te gaan met de kleine risico's.

Al jong begrijpen kinderen dat bepaalde dingen wel of niet mogen. We willen kinderen leren omgaan diverse kleine risico's, omdat ze dan de context van afspraken in relatie tot het risico leren begrijpen. We maken afspraken met de kinderen. De afspraken die wij op de BSO hebben zijn vooral gericht op het gebied van veilig spelen en omgaan met hygiëne. De afspraken die wij hiervoor gemaakt hebben staan hieronder beschreven. Deze afspraken brengen wij over aan de kinderen gedurende de dag en worden regelmatig herhaald.

1. Kinderen spelen niet met of bij de ramen en deuren, om vallen en beknelling te voorkomen
2. In het gebouw lopen we rustig en buiten mogen wij rennen
3. Kinderen lopen niet zonder schoenen, behalve in het speellokaal. In het speellokaal worden ook de sokken uitgedaan om uitglijden te voorkomen
4. Uitgetrokken schoenen gelijk oppakken en aan de kant zetten om struikelen te voorkomen
5. Kinderen mogen niet met voorwerpen gooien
6. Iedereen zorgt ervoor dat het materiaal dat gebruikt wordt weer wordt opgeruimd
7. Kinderen ruimen in principe zelf het speelgoed op waar ze niet meer mee spelen, voordat ze aan een ander spel beginnen of naar huis gaan
8. Kinderen zitten rustig tijdens het eten, om verslikken te voorkomen
9. Kinderen mogen in bepaalde ruimtes (keuken, kantoor, berging) niet mogen komen

Onze missie is om de kinderen op de BSO een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden. Hierbij willen we ongelukken of ziekte natuurlijk voorkomen door zo schoon en veilig mogelijk te werken.

### ***Handhygiëne***

De kinderen moeten altijd hun handen wassen met water en vloeibare zeep.

De pedagogisch medewerkers zien erop toe dat de kinderen altijd vloeibare zeep gebruiken.

Voorbeelden waarbij dit moet gebeuren:

- Na het toiletbezoek
- Na het buitenspelen
- Voor en na het eten
- Zelf schoon maken van de neus

### ***Hoestdiscipline***

De kinderen worden erop gewezen dat ze tijdens het niezen of hoesten dit in hun elle boog of in een papieren zakdoek moeten hoesten of niezen. De kinderen wordt aangeleerd hun hoofd weg te draaien of het hoofd te buigen. Kinderen worden gestimuleerd om hun handen te wassen na het hoesten of niezen. De pedagogisch medewerkers dragen zorg voor een goede hoest hygiëne.

## 5. Risico-inventarisatie

Om in kaart te brengen hoe op de BSO met de risico's wordt omgegaan, moet er geïnventariseerd worden of de werkinstructies, protocollen en andere afspraken ook daadwerkelijk toe leiden dat risico's tot het minimum worden beperkt.

In de periode 01-01-2019 tot 1-12-2019 hebben we de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd. Aan de hand van deze inventarisatie hebben we de risico's op deze locaties in kaart gebracht. De grote risico's zijn al beschreven in hoofdstuk 2.

## 6. Thema's uitgelicht

### 6.1. Vierogenprincipe

Vanaf 1 juli 2013 is het vierogenprincipe verplicht voor opvanglocaties. Dit houdt in dat er altijd een andere volwassene moet kunnen meekijken of meeluisteren met de beroepskracht. Het vierogenprincipe is bedoeld om de veiligheid in de opvang te vergroten.

Om de veiligheid van de kinderen te kunnen waarborgen werken wij met de volgende afspraken:

#### ***Het personeel***

- Op iedere groep werken 2 vaste leidsters, die elkaar kunnen coachen, met elkaar kunnen overleggen en elkaar feedback kunnen geven
- Wij werken aan een open aanspreekcultuur
- Wij werken met een achterwacht. Deze achterwacht is altijd op de groep aanwezig op momenten dat er alleen gewerkt wordt, dus voor 8.45 uur en na 16.45 uur
- Ieder personeelslid is in het bezit van een V.O.G.
- Wij hebben op de BSO een aandachtfunctionaris kindermishandeling. In januari 2019 hebben alle leidsters een training gevolgd "aanpak meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" om te leren werken met de meldcode. In 2021 vindt er een opfriscursus.

#### ***Het gebouw***

De opvang locatie bevindt zich in een basisschool. Het opvanglokaal is een openruimte wat niet afgesloten kan worden. De ruimte wordt onder schooltijd gebruikt om extra instructie aan leerlingen te geven die dit nodig hebben. Er zijn kleinere kasten die verrijdbaar zijn. De opgevangen kinderen kunnen kiezen uit aan tafel een spelletje of op de banken een boek lezen. Er is zelf mogelijkheid tot spelen op de grond, op het podium is voldoende ruimte voor het spelen met duplo/ blokken. H

In deze open ruimte worden de BSO-kinderen in opgevangen. De toiletten bevinden zich rechts van de opvangruimte. Naast de BSO-ruimte is er ook een speellokaal/ gymzaal waar gebruikt van mag worden.

Met betrekking tot de opvangruimtes gleden de volgende afspraken voor de PM'ers en de kinderen:

- Hou de ruimte zo transparant mogelijk.
- De deuren van de opvanglokalen zijn makkelijk toegankelijk zijn.
- De toiletten bevinden zich op de gang in het zicht.

Ons gebouw is heel overzichtelijk ontworpen. Dat geeft veiligheid. De gangen rondom de ruimte zijn vrij toegankelijk en de leerkrachten van de basisschool zijn tot half 5/ 5 uur aanwezig daarnaast is de directeur tot laat op school. Het onvoorspelbare karakter van de haal en brengsituaties (je weet niet exact wanneer een ouder binnen- of langsloopt) verkleint het risico dat iemand zich onbespied of niet gecontroleerd zou kunnen voelen. De leidinggevende komt regelmatig onaangekondigd binnen in de groepsruimten. Juist omdat dit ook niet op ingeplande momenten gebeurt en dus onvoorspelbaar is, draagt dit bij aan bij vierogenprincipe.

## 6.2 Achterwachtregeling

Een achterwacht is in twee situaties nodig:

Situatie 1: Er is één pedagogisch medewerker op de locatie, waarbij wordt voldaan aan de BKR. In deze situatie moet een volwassene op afroep beschikbaar zijn die binnen 15 minuten op de locatie kan zijn. Deze persoon is tijdens opvangtijden altijd telefonisch bereikbaar.

Situatie 2: Er is één pedagogisch medewerker op de locatie, waarbij niet aan de BKR wordt voldaan (drie-uursregeling). In deze situatie moet een tweede volwassene op de locatie aanwezig zijn. De afwijkende inzet mag op de dagen van de week verschillen, maar niet per week verschillen.

Zowel in de ochtend als in de middag is er een achterwacht aanwezig. Dit kan iemand van de groepsleiding of de directeur zijn. Dit houdt in dat er altijd iemand aanwezig is die de kinderen kan opvangen in geval van een noodsituatie. Wanneer er geen achterwacht op het kindercentrum aanwezig is, is er een volwassene beschikbaar die telefonisch bereikbaar is en die binnen vijftien minuten in het kindercentrum aanwezig kan zijn in geval van een calamiteit. Er werkt een vast team van medewerkers. Medewerkers lopen bij elkaar binnen en werken nauw samen. Zo houden ze toezicht op elkaar en elkaars manier van werken. De tweede dienst/ late dienst wordt als eerst gebeld of deze eerder in het pand aanwezig kan zijn. Beide directeurs zijn volgens een schema ingepland voor achterwacht.

## 7. EHBO-regeling

Op de BSO doen wij er alles aan om te voorkomen dat een kind letsel oploopt als gevolg van een ongeluk(je). Toch is dit helaas niet geheel te voorkomen. Daarnaast kunnen zich andere calamiteiten voordoen, waardoor EHBO noodzakelijk is.

Om adequaat te kunnen handelen bij incidenten is het noodzakelijk dat er tijdens openingsuren op het kinderdagverblijf minimaal één volwassene aanwezig is met een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO. De medewerkers van het kinderdagverblijf hebben allemaal een geldig en geregistreerd certificaat, dus is er altijd iemand aanwezig met een geldig en geregistreerd certificaat. Mocht er een medewerker aangenomen worden die nog niet in het bezit is van een EHBO-certificaat, wordt deze zo snel mogelijk ingeschreven om dit certificaat te behalen.

Op de BSO hebben alle vaste medewerkers een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder- EHBO,

## 8. Beleidscyclus

### 8.1 Beleidscyclus

Van doelen naar maatregelen en acties en het bijstellen van beleid. Het doorlopen van deze beleidscyclus duurt gemiddeld een jaar.

Een beleidscyclus bestaat uit vier fasen:

Fase 1: Is een fase waarin voorbereidingen worden gedaan om de risico-inventarisatie te kunnen uitvoeren. Voor de nieuwe Risicomonitor betekent dit dat eerst de thema's moeten worden



vastgesteld die hierin opgenomen worden (met de daarbij behorende onderwerpen). Wellicht zijn er bepaalde onderwerpen die eerst nog verkend moeten worden?

Fase 2: In de tweede fase wordt er aan de slag gegaan met de risico-inventarisatie. In deze fase gaan we actief met medewerkers in gesprek over de te behandelen thema's, zodat een overzicht ontstaat van aandachtspunten die voor verbetering vatbaar zijn.

Fase 3: In de derde fase wordt opgesteld, hoe deze verbeterpunten het beste aangepakt kunnen worden, in de vorm van een plan van aanpak.

Fase 4: De vierde fase is de laatste fase om te evalueren of de aanpassingen hebben geleid tot verbetering.

## 8.2 Plan van aanpak

### ***Welke maatregelen worden genomen?***

Tijdens de vorige risico-inventarisaties hebben wij inzicht gekregen in de huidige stand van zaken ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Naar aanleiding van deze inventarisatie hebben wij geen actiepunten gehad om de kwaliteit te kunnen verbeteren.

Het belangrijkste actiepunt op dit moment is om januari 2021 een nieuwe risico-inventarisatie te doen. Voor de BSO de Hemel is er nogmaals naar de ruimte gekeken (naar aanleiding van de uitbreiding 2<sup>e</sup> groep oktober 2020) . Alle risico's zijn beschreven in dit beleid.

### ***Hoe worden maatregelen geëvalueerd?***

Om te bepalen of de genomen acties en maatregelen ertoe hebben geleid dat er een veiligere en gezondere opvang kan worden geboden, evalueren we elk kwartaal de genomen maatregelen en/of de ondernomen acties tijdens ons teamoverleg. Als een maatregel of actie een positief effect heeft gehad, wordt het veiligheids- en gezondheidsbeleid hierop aangepast.

Het huidige beleidsplan veiligheid en gezondheid is geschreven aan de hand van de laatst gehouden risico-monitor en hierbij is rekening gehouden met de maatregelen die bij deze risico-monitor nog genomen moesten worden en/of waar aandachtspunten lagen. Het schrijven van het nieuwe beleidsplan heeft er gelijk voor gezorgd dat het beleidsplan up-to-date is en daarnaast alle medewerkers zich weer bewust zijn van de risico's op de BSO.

## 9. Communicatie en afstemming intern en extern

### ***Intern***

We vinden het belangrijk dat medewerkers zich betrokken voelen bij het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Wanneer het beleidsplan voor veiligheid en gezondheid wordt opgesteld of bijgesteld, spelen zij dan ook allen een actieve rol hierin. Wanneer een nieuwe medewerker op de locatie komt werken zorgen we voor een uitgebreide introductie in het veiligheids- en gezondheidsbeleid, met indien nodig eventuele extra opleiding en instructies. Zodanig dat deze persoon in staat is tot het nemen van maatregelen wanneer dit aan de orde is.

Tijdens vergaderingen is bespreken van mogelijke veiligheids- en gezondheidsrisico's een vast agendapunt. Zo wordt het mogelijk zaken bespreekbaar te maken en direct bij te stellen. Medewerkers worden hierdoor vertrouwd met het geven van feedback aan elkaar.

De stagiaires worden door een leidster begeleid in het kennis nemen van dit beleid. Naast de huisregels door te nemen maken ze ook kennis met ons beleid. Stagiaires zijn geen eindverantwoordelijke.

### **Met de ouders**

Wanneer een inschrijving plaats heeft gevonden, vindt er een intake plaats. Tijdens de intake worden alle beleidstukken doorgenomen/ kort besproken. Ouders krijgen dan de gelegenheid om dit in te zien en door te nemen.

Ouders krijgen per kwartaal een nieuwsbrief die in samenwerking met de oudercommissie wordt samengesteld. En keer per jaar verschijnt er een jaarverslag. Door middel van deze nieuwsbrief worden de ouders op de hoogte gehouden van de lopende activiteiten. In de nieuwsbrief wordt er ook verwezen naar het beleid wat op te vragen is bij de leidsters. Wanneer er vragen zijn van ouders worden deze zo snel mogelijk beantwoord. Wanneer deze vraag voor meerdere ouders interessant is, wordt deze ook in de nieuwsbrief opgenomen.

Het Veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt op de BSO geplaatst. Ouder en verzorgers kunnen dit opvragen aan de leidsters. Het beleid ligt op kantoor en in de map op de groep. Ouders zijn dan op de hoogte van onze visie ten aanzien van veiligheid en gezondheid.

## 10. Ondersteuning en melding van klachten

Wij willen graag weten hoe u over de BSO denkt en waarderen het dan ook wanneer u ons laat weten waarover u niet tevreden bent of wat beter zou kunnen. Dit geeft ons de mogelijkheid om de kwaliteit van onze opvang te verbeteren en te werken aan een oplossing voor uw eventuele klacht. Denkt u dat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren, heeft u ideeën of wilt u een klacht kenbaar maken? U kunt een klacht alleen schriftelijk indienen. In eerste instantie wordt de interne klachtenprocedure in gang gezet en proberen wij het probleem intern op te lossen.

Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid, kan het altijd voorkomen dat een medewerker of ouder een klacht heeft. We staan open voor feedback en bespreken deze klacht het liefst direct met de medewerker of ouder zelf om tot een oplossing te komen.

Als we er met de medewerker of ouder op deze wijze niet uitkomen, dan kan de medewerker of oudercontact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang en in het uiterste geval met de Geschillencommissie Kinderopvang.

In geval van een klacht wordt er vanuit de rijksoverheid het volgende stappenplan aan u geboden:

### **Stap 1: Klacht indienen bij kinderopvangorganisatie**

*U kunt een klacht alleen schriftelijk indienen bij de kinderopvangorganisatie volgens de klachtenprocedure*

#### **Klachtenprocedure BSO de Hemel.**

##### **Doelstelling**

Deze klachtenregeling heeft een aantal doelstellingen.

1. Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten, waarbij het gaat om:
  - het creëren van een mogelijkheid voor de cliënt om gehoor te vinden voor zijn onvrede;
  - het creëren van een mogelijkheid voor handhaving van rechten en belangen van de cliënt;
  - een mogelijkheid bieden voor oplossen van onvrede;

- een mogelijkheid bieden voor herstel van een eventueel verstoorde relatie tussen cliënt en medewerker.
2. Het opleveren van informatie voor kwaliteitsbeleid, waarbij het gaat om:
    - het signaleren en registreren van tekortkomingen en gebreken in de zorg- en dienstverlening en/of organisatie waardoor een bijdrage kan worden geleverd aan het verbeteren van de kwaliteit.

### ***Begripsomschrijving***

#### Artikel 1

1. Klacht: uiting van onvrede over de dienstverlening en/of bejegening die door de cliënt(en) als onjuist of onterecht wordt ervaren.  
Geschil: meningsverschil tussen cliënt(en) enerzijds en directie en/of medewerkers van de zorgaanbieder anderzijds of tussen cliënten onderling.
2. Klager: cliënt of een groep cliënten. De cliënt kan zich, indien nodig, laten vertegenwoordigen.
3. Betrokkene: degene op wie de klacht betrekking heeft.
4. Klachtenloket kinderopvang: onafhankelijke externe klachtencommissie, voor advies, informatie en bemiddeling. Onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang. Mocht uw klacht nog niet opgelost zijn kunt u uw geschil voorleggen aan deze commissie. Hiervoor betaalt u een kleine vergoeding.
5. Cliënt: ouder of verzorger van het kind.
6. het Paradijsje: aanbieder van kinderopvang voor kinderen in de leeftijd van 0-4 jaar
7. Medewerker: de persoon die, al dan niet in het kader van een dienstverband, werkzaamheden verricht voor het Paradijsje.

### ***Klachtenprocedure***

#### **Algemeen**

Uw kind brengt heel wat uurtjes door op de BSO! Daar wilt u natuurlijk een vertrouwd gevoel bij hebben. Soms doet zich toch een conflict voor. Hieronder wordt beschreven hoe wij hier mee omgaan.

#### **Soorten klachten:**

1. Klacht over de groepsleiding
  - Als een cliënt een klacht heeft over de groepsleiding dient deze zich eerst te wenden tot de betreffende persoon.
  - Komen zij er samen niet uit dan kan de cliënt zich wenden tot de directie.
  - Als naar gevoel van de cliënt niet tot een passende oplossing kan worden gekomen, kan deze zich wenden tot het klachtenloket kinderopvang, onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang.
2. Klacht over de directie
  - Als een cliënt een klacht heeft over de directie dient deze zich eerst te wenden tot de betreffende persoon.
  - Komen zij er samen niet uit dan kan de cliënt zich wenden tot het klachtenloket kinderopvang, onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang.
3. Overige klachten
  - Als een cliënt een klacht heeft over overige zaken, bijv.: beleid dient deze zich te wenden tot

de directie.

- Komen zij er samen niet uit dan kan de cliënt zich wenden tot het klachtenloket kinderopvang, onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld, elke klacht wordt gedocumenteerd en bewaard in de klachtenmap.

Na afhandeling van de klacht wordt er gekeken wat eventueel in de praktijk veranderd of aangepast kan worden om deze klacht in de toekomst te voorkomen.

### ***Stap 2: Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang***

Reageert de organisatie niet binnen 6 weken op uw klacht of neemt die uw klacht niet serieus? Dan kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Deze is onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang. Van het loket krijgt u advies en informatie. Ook kunnen zij bemiddelen tussen u en de kinderopvangorganisatie. Deze dienst is gratis.

### ***Stap 3: Klacht indienen bij Geschillencommissie Kinderopvang***

*Is uw klacht hierna nog niet opgelost? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. U betaalt hiervoor een beperkte vergoeding (klachtengeld). Om dit te kunnen doen, moet u eerst de interne klachtenprocedure van de kinderopvangorganisatie doorlopen.*