

Pedagogisch beleidsplan DreamKids BSO



-

Pedagogisch beleid BSO	Laatste evaluatiedatum	Volgende evaluatiedatum
Datum	Kwartaal 4-2022	Kwartaal 4-2023

Inhoud

1. Buitenschoolse opvang DreamKids	6
1.1 Het pedagogisch beleidsplan	6
1.2 Visie	6
Betrokken en enthousiaste medewerkers	7
Aandacht voor de ontwikkeling van uw kind	7
Vrije tijd op de BSO	7
2. Pedagogische doelen	8
2.1 Doel 1: emotionele veiligheid	8
2.2 Doel 2: ontwikkeling vaardigheden	9
Cognitieve vaardigheden	9
Taalvaardigheden	10
Creatieve vaardigheden	10
2.3 Doel 3: persoonlijke en sociale competenties	10
Persoonlijke competenties	10
Sociale competenties	11
2.4 Doel 4: socialisatie	12
Normen en waarden	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Voorbeeldfunctie pedagogisch medewerkers	12
Aandacht voor elkaar en de omgeving	12
Corrigeren en belonen	13
2.5 De rol van de pedagogisch medewerkers bij het nastreven van de pedagogische doelen	13
3. Het pand	14
3.1 De sfeer	14
3.2 De groepen	14
3.3 De buitenruimte	14
4. Personeel	14
4.1 Opleidingsplan	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.2 Pedagogisch coach	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.3 Vaste gezichten	16
4.4 Vrijwilligers en stagiaires	16
4.4 Beroepskracht- kindratio	16
4.5 Momenten dat er wordt afgeweken van de beroepskracht-kindratio	17
4.6 Verlaten van de basisgroep	17
5. Het kind volgen	18
5.1 Interactievaardigheden	18
5.2 Mentor groepen	18
5.3 Evaluatieformulier	19

5.4	Signalering opvallend gedrag	19
5.5	Meldcode	19
6.	Een dag bij BSO DreamKids.....	20
6.1	Schoolweken	20
6.2	Vakantieweken	20
6.3	Activiteiten algemeen.....	20
6.4	Voeding	21
6.5	Feestelijke activiteiten.....	21
	Verjaardag.....	21
	Afscheid.....	21
	Sinterklaas.....	21
	Kerst en Pasen	22
	Vader en Moederdag	22
6.6	Multimedia	22
6.7	Regels binnen BSO DreamKids.....	22
7.	Voor het eerst naar BSO DreamKids.....	23
7.1	Kennismaking met DreamKids.....	23
7.2	Wennen aan elkaar	23
7.3	Contact met ouders	23
8.	Huisregels	23
	Pedagogisch beleid.....	23
	Openingstijden	23
	Ontbijt	23
	Later brengen	24
	Te laat ophalen.....	24
	Ophalen door een ander dan de ouder, verzorger	24
	Tijdig afbellen	24
	Ziekte en Hygiëne.....	24
	Extra dagen en ruildagen.....	24
	Postvakje.....	24
	Ideeënhuisje	25
	Opzegtermijn	25
	Verzekering.....	25
	Roken	25
	Aansprakelijkheid	25
	Meegenomen speelgoed van thuis.....	25
9.	Reglement omtrent extra opvang en dagen ruilen.....	25

9.1	Incidentele extra opvang	25
9.2	Ruilen van een opvangdag.....	26
10.	De oudercommissie	26
11.	Verklaringen en protocollen	27
11.1	Verklaringen	27
	De medicijnenverklaring.....	27
	Zelfstandigheidcontract.....	27
11.2	Protocollen	27
12.	Privacy	28
	Foto en video opnames	28
13.	Klachtenregeling DreamKids	28

1. Buitenschoolse opvang DreamKids

In 2016 is DreamKids opgericht. In september 2017 is daar naast een kinderdagverblijf ook een Buitenschoolse opvang (BSO) bij gekomen. DreamKids is een kleinschalige opvang in huiselijke sfeer waar liefdevolle, zorgzame en professionele opvang wordt geboden. Door de kinderen een warme plek te bieden kunnen ouders met een gerust hart aan het werk of aan de studie.

BSO DreamKids biedt opvang aan kinderen vanaf 4 jaar tot 12 jaar verdeeld over 2 horizontale groepen. Een groep voor kinderen van 4 jaar tot en met 6 jaar en een groep voor kinderen van 7 jaar tot 12 jaar. Een fijn gegeven is dat alle kinderen die de leeftijd van vier jaar bereiken binnen de locatie verhuizen naar de BSO. Lekker vertrouwd!

DreamKids is een bij het Landelijke Register Kinderopvang geregistreerde Buitenschoolse opvang dat voldoet aan de wettelijke vereisten voor kinderopvang.

1.1 Het pedagogisch beleidsplan

Aan de opvang van kinderen worden terecht hoge eisen gesteld. Om de kwaliteit van de BSO op peil te houden is een goed pedagogisch plan onmisbaar. Het pedagogisch beleid is een handleiding voor alle pedagogisch medewerkers van de DreamKids. Nieuwe medewerkers worden ingewerkt volgens het pedagogisch beleidsplan. Het uiteindelijke doel is dat alle medewerkers werken zoals het hier omschreven is. Het pedagogisch beleid maakt dat we aanspreekbaar zijn op onze uitgangspunten en werkwijze. Beleid wordt jaarlijks besproken door de leidinggevenden en de beleidsmedewerker. Waar nodig wordt het plan aangepast. De oudercommissie van DreamKids wordt betrokken bij de aanpassingen van het beleidsplan.

Het pedagogisch beleidsplan is te lezen op onze website en ligt ter inzage op het kinderdagverblijf zodat ouders/verzorgers een beeld krijgen hoe en vanuit welke visie onze organisatie met de kinderen op de BSO omgaat.

1.2 Visie

BSO DreamKids wil kinderen een stimulerende en uitdagende omgeving bieden waarin zelfontwikkeling centraal staat. In onze werkhouding dragen wij de volgende kernwaarden uit: warm, prikkelend, plezier, doordacht en betrouwbaar.

In alles wat we doen zijn deze kernwaarden terug te vinden zoals in de houding van de pedagogisch medewerker en in de inrichting van de groepsruimten.

Elk kind is uniek

Elk kind wordt de kans geboden om zich in eigen tempo en op het eigen niveau te ontwikkelen tot een evenwichtige persoonlijkheid, want het leukste wat je kunt worden is jezelf!

Liefdevol en zorgzaam

DreamKids staat voor liefdevol & zorgzaam. Wij bieden opvang waar kinderen zich in groepsverband kunnen ontwikkelen in een veilige omgeving. Elk kind wordt de kans geboden zich in eigen tempo en op eigen niveau te ontwikkelen.

Betrokken en enthousiaste medewerkers

DreamKids hecht veel waarde aan continuïteit van pedagogische medewerkers. De houding van de pedagogisch medewerkers is er één van betrokkenheid, enthousiasme en warmte naar de kinderen toe. Door de kleinschaligheid en het inzetten van vaste pedagogisch medewerkers ontstaat een sterke band tussen de ouders, kinderen en de medewerkers van DreamKids.

Partner in opvoeding

Partnerschap tussen ouders en opvang heeft een positieve invloed op de ontwikkeling en het welbevinden van een kind. Ouders zijn dé verantwoordelijke opvoeder van hun kind. Zij kennen hun kind het beste. Tijdens het verblijf van het kind op de BSO zijn de pedagogisch medewerkers partners in de opvoeding. Vanuit hun rol als professionals op het gebied van opvoeding en ontwikkeling van jonge kinderen kunnen pedagogisch medewerkers ouders informeren en indien gewenst adviseren. Wij vinden het belangrijk om samen op te trekken met ouders in het belang van het kind.

Aandacht voor de ontwikkeling van uw kind

Het is belangrijk dat kinderen hun eigen mogelijkheden ontdekken. Spelmateriaal, nieuwe materialen, activiteiten en begeleiding door de pedagogisch medewerkers stimuleren de ontwikkeling. In elke fase van zijn/haar ontwikkeling heeft het kind andere behoeftes en leert het nieuwe dingen. Bij DreamKids ontmoeten kinderen elkaar in groepsverband.

Het is een plaats waar kinderen leren omgaan met andere kinderen, door onder andere samen te spelen en te eten. Door het omgaan met andere kinderen leren kinderen de uitwerking van hun gedrag op anderen kennen. Mede hierdoor krijgen kinderen inzicht in hun eigen gevoelens en leren ze al vroeg de betekenis van delen, helpen, rekening houden met een ander, omgaan met conflicten en opkomen voor jezelf.

Voertaal is Nederlands

Op DreamKids spreken we de Nederlandse taal. Wij omarmen en respecteren de diversiteit van onze ouders en kinderen. Wanneer de situatie daarom vraagt kan de persoonlijke communicatie zo mogelijk in een andere taal plaatsvinden.

Aandacht voor uw wensen

DreamKids streeft er naar een opvoedingssituatie te bieden die aansluitend en aanvullend is op de opvoedingssituatie thuis. DreamKids neemt ouders en verzorgers serieus. Een open houding en goede communicatie vinden wij belangrijk. Direct persoonlijk contact met ouders en verzorgers is er op allerlei momenten.

Vrije tijd op de BSO

De kinderen hebben na een lange dag schoolse activiteiten behoefte aan een frisse nieuwe omgeving met nieuwe activiteiten en nieuwe gezichten, van zowel kinderen als begeleiding. Wij houden daarom de locatie voor de BSO bewust buiten de school en gaat het om een echt 'tweede thuis' sfeer. De nadruk ligt op 'vrije tijd'. Er moet niets, maar er kan wel een hele hoop!

De pedagogisch medewerkers streven ernaar om een huiselijke, niet prestatiegerichte sfeer te creëren.

Rocky

Op ons kindcentrum kunt u Rocky tegenkomen. Rocky is een kleine hond, gewend aan kinderen en bijna dagelijks aanwezig bij DreamKids. Kinderopvang waarbij kinderen contact hebben met dieren biedt veel voordelen. Uit onderzoek blijkt dat het hebben van een huisdier kinderen weerbaarder maakt en psychische klachten kan voorkomen. Dit komt voornamelijk door het gevoel van sociale ondersteuning, een levend wezen waaraan je verhalen kunt vertellen; een onvoorwaardelijke vriend.

Dieren beïnvloeden ook de sociale ontwikkeling van kinderen: zij bieden gespreksstof en kinderen zoeken sneller toenadering als er een dier bij betrokken is, omdat een dier niet oordeelt. Ondanks de angst voor allergieën heeft fysiek contact met dieren een positieve invloed, het aaien van een dier werkt rustgevend en kan zelfs de hartslag en bloeddruk verlagen. Bij het aaien komt oxytocine vrij, dat zorgt voor een mogelijkheid tot binding.

In ons beleid Veiligheid en gezondheid beschrijven wij welke afspraken er zijn om de kinderen op een veilige manier in de omgeving van Rocky te kunnen verblijven.

2. Pedagogische doelen

DreamKids stelt zich tot doel het bieden van verantwoorde opvang voor kinderen van 4 jaar tot 12 jaar. Hieronder wordt verstaan: het in een veilige en gezonde omgeving bieden van emotionele veiligheid aan kinderen, het bevorderen van de persoonlijke en sociale competentie van kinderen en de socialisatie van kinderen door overdracht van algemeen aanvaarde waarden en normen. In dit hoofdstuk worden de doelen uitgewerkt. Deze opvoedingsdoelen gelden voor alle kinderen in de leeftijd van 4 tot 12 jaar. Bij DreamKids werken wij aan deze opvoedingsdoelen door het pedagogisch inzetten van:

- De interactie tussen pedagogisch medewerker en het kind
- De fysieke omgeving
- De groep
- Het activiteiten aanbod
- Het spel materiaal.

2.1 Doel 1: emotionele veiligheid

Doel: Er wordt op een sensitieve en responsieve manier met kinderen omgegaan, er is respect voor de autonomie van kinderen en er worden grenzen gesteld aan en structuur geboden voor het gedrag van kinderen, zodat kinderen zich emotioneel veilig en geborgen kunnen voelen;

Veilig en vertrouwd

Het bieden van veiligheid is van primair belang en niet alleen omdat het bijdraagt aan het welbevinden van de kinderen. Pas als een kind zich emotioneel veilig voelt kan ook aan de andere doelen gewerkt worden. De basis om je goed te kunnen ontwikkelen is dat je je veilig en vertrouwd voelt. Door vaste en sensitieve pedagogisch medewerkers, aanwezigheid van bekende leeftijdsgenoten, een voorspelbaar dagprogramma en de inrichting van de omgeving voelt een kind zich veilig.

De pedagogisch medewerkers reageren sensitief-responsief

Ieder kind heeft vertrouwen in zichzelf en in zijn omgeving nodig. Het is de taak van pedagogisch medewerkers om dit vertrouwen te voeden en te beschermen, door het kind te laten voelen dat het gezien, gekend en geliefd wordt. Door mee te leven, te luisteren en er voor het kind te zijn. Door een kind te bevestigen in dat waar het goed in is, komt het beste in het kind naar boven. Wij zijn ons er

van bewust dat we een voorbeeldfunctie zijn voor de kinderen. Er wordt gestreefd naar vertrouwde medewerkers op de groep.

Inrichting speelleeromgeving

Er is veel aandacht besteed aan de inrichting van de groepen. Sfeer en uitstraling vinden wij een belangrijk aspect om het kind zich veilig te laten voelen. De ruimtes bij DreamKids zijn kindvriendelijk ingericht. In een veilige omgeving kunnen kinderen zelfstandig op ontdekking gaan, waardoor hun zelfvertrouwen groeit.

Bij DreamKids wordt een balans gezocht tussen veiligheid en uitdaging voor kinderen. Een te grote nadruk op fysieke veiligheid staat soms de zelfstandigheid en vrijheid van een kind in de weg. Wat wel of niet gevaarlijk is voor kinderen, hangt af van leeftijd en ontwikkeling. Kleine kinderen zien nog geen gevaren. Het is een belangrijke taak voor pedagogisch medewerkers om zorg te dragen voor een veilige omgeving.

Als kinderen groter worden en begrijpen wat we bedoelen, praten we over gevaren en maken afspraken. Als kinderen de gevaren gaan begrijpen en zich goed houden aan afspraken, kunnen de grenzen steeds meer verruimd worden. Zo leren we kinderen omgaan met gevaren, dit hoort bij de ontwikkeling tot zelfstandigheid.

Een voorbeeld is dat als de kinderen binnen met rijdend materiaal spelen dit niet te wild kan gaan en ze rekening met anderen leren houden door bijvoorbeeld niet tegen elkaar aan te botsen.

2.2 Doel 2: ontwikkeling vaardigheden

Doel: Kinderen worden spelenderwijs uitgedaagd in de ontwikkeling van hun motorische vaardigheden, cognitieve vaardigheden, taalvaardigheden en creatieve vaardigheden, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger te functioneren in een veranderende omgeving.

Motorische vaardigheden

De pedagogisch medewerker houdt zorgvuldig in het oog hoever de motorische ontwikkeling van het kind gevorderd is. DreamKids biedt veel extra activiteiten aan om de motorische ontwikkeling van het kind te optimaliseren. Zoals buiten voetballen of het lopen van een hindernisbaan. Ook met iets minder mooi weer laten wij de kinderen even buiten spelen. Door dagelijks op meerdere momenten van de dag bewust met het lichaam bezig te zijn ontwikkelt het kind zich sneller, gezonder en beter!

Cognitieve vaardigheden

Voor de cognitieve ontwikkeling is het belangrijk dat het kind veel ervaringen opdoet; van ervaringen kan je leren. Verschillende ervaringen met zoveel mogelijk verschillende zintuigen stimuleren de cognitieve ontwikkeling. Hoe meer ervaringen het kind heeft des te meer mentale beelden hij verwerft. Daarom geven wij bij DreamKids de kinderen zoveel mogelijk de ruimte om allerlei ervaringen op te doen in het spelen en in het omgaan met anderen.

DreamKids zorgt ervoor dat er voldoende uitdagend spel materiaal aanwezig is. Voorbeelden hiervan zijn spelletjes, boeken, puzzels, knutselmateriaal, naaispullen, lego, auto's, barbies, hoelahoepels, verkleedkleren. De pedagogisch medewerker stimuleert de kinderen om het materiaal te ontdekken.

Taalvaardigheden

De ervaringen die een kind opdoet op DreamKids koppelen we aan taal. We benoemen wat het kind doet, ziet of voelt. Dit doen we tijdens het ontdekken van de materialen, bij het spelen, in de dagelijkse omgang, bij vragen van het kind bij spelletjes enz. Dit wordt steeds afgestemd op de ontwikkeling en de belevingswereld van elk kind. De pedagogisch medewerkers van DreamKids wandelen graag en vinden wij het fijn om onderweg uitleg te geven wat kinderen zien of voelen. De pedagogisch medewerkers van DreamKids spelen spelletjes met de kinderen die de spraak-taalontwikkeling stimuleren.

Wanneer kinderen ouder worden nemen hun taal -en gespreksvaardigheden toe. Wij maken tijd voor gesprekjes met kinderen. Geven de ruimte om te vertellen en luisteren naar wat hen bezighoudt.

Creatieve vaardigheden

Kinderen hebben een aangeboren creativiteit. De creativiteit van kinderen kent geen grenzen. DreamKids wil deze creatieve ontwikkeling van het kind zoveel mogelijk stimuleren en naar boven halen. Belangrijk hierbij is om kinderen verschillende handvatten te geven van waaruit zij de wereld gaan ontdekken en creatief bezig kunnen zijn. In het spel kan een doos het schip zijn, de vloer de zee en de beer de piraat. Dit zijn echter altijd handvatten, omdat wij vinden dat de creativiteit vanuit het kind moet komen en niet van het vooraf bedachte plan van de pedagogisch medewerker. Wij vinden het belangrijk dat er wordt uitgegaan van wat het kind wil en niet wat de pedagogisch medewerker wil. Wij proberen door middel van observatie en met het kind te praten erachter te komen wat hij of zij zelf bedacht had om te doen.

DreamKids maakt gebruik van het evaluatiemiddel Ziko om de ontwikkelingen te volgen.

2.3 Doel 3: persoonlijke en sociale competenties

Doel: Kinderen worden begeleid in hun interacties, waarbij hen spelenderwijs sociale kennis en vaardigheden worden bijgebracht, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger relaties met anderen op te bouwen en te onderhouden.

Persoonlijke competenties

Onder persoonlijke competenties verstaan wij het vermogen dat ieder kind heeft om zichzelf en zijn vaardigheden te ontwikkelen. Het is de rol van de pedagogisch medewerker dit latente vermogen van kinderen aan te spreken en zodoende het kind in zijn ontwikkeling te stimuleren.

Dit doen wij door:

- kinderen grenzen te leren ontdekken en grenzen verleggen van wat een kind kan, wil, durft
- ze bewust maken, zichtbaar maken van de eigen capaciteiten van het kind
- inspelen op grapjes, humor, “ gek “ doen of “ stout “ zijn van het kind
- ze stimuleren om mee te doen
- ingaan op initiatieven van een kind
- aansluiten op leermomenten voor een specifiek kind -gevarieerd programma-aanbod.

Kennis van de ontwikkelingsgebieden

Hiervoor dient de pedagogisch medewerker globaal inzicht te hebben in de normale ontwikkeling van een kind en welke vaardigheden er bij de diverse leeftijdsfasen horen. Zij moet ook bijzonderheden kunnen opmerken.

Sociale competenties

Met sociale competenties bedoelen we de wijze waarop het kind zich verhoudt tot zijn omgeving: in dit geval tot volwassenen en andere kinderen in de opvang. Een kind is vanaf de geboorte uit op interactie en communicatie. In de opvang hebben we te maken met de interactie tussen de pedagogisch medewerkers en het kind en de kinderen onder elkaar.

De interactie met leeftijdgenoten, het deel zijn van een groep en het deelnemen aan groepsgebeurtenissen biedt kinderen een leeromgeving voor het opdoen van sociale competenties. Het geeft aan kinderen kansen om zich te ontwikkelen tot personen die goed functioneren in de samenleving. Kinderen in de kinderopvang krijgen al jong en gedurende een belangrijk deel van de dag/week te maken met interactie met leeftijdgenoten en aanwezigheid van een groep.

Bij DreamKids wordt de kinderen geleerd om zoveel mogelijk rekening te houden met elkaar. De kinderen leren elkaar te helpen door samen het speelgoed op te ruimen of aan elkaar helpen met de jas aan doen, ze leren aan elkaar te denken door bijvoorbeeld iets op te rapen voor elkaar. De pedagogisch medewerkers leren de kinderen om elkaar geen pijn te doen maar om er voor elkaar te zijn en elkaar te troosten door te praten en of een knuffel te geven. Onze werkhouding is daarbij te allen tijde positief gedrag te stimuleren en te belonen met een compliment.

Een positieve groep

Sociaal gedrag wordt aangeleerd door te zien hoe het moet. De pedagogisch medewerker heeft een voorbeeldfunctie voor het kind in hoe je met elkaar praat, met elkaar speelt en met elkaar omgaat. Ze stimuleert de onderlinge solidariteit bij kinderen. De pedagogisch medewerkers ondersteunen de kinderen in de interactie tussen kinderen onderling en ondersteunen de kinderen in het voorkomen en oplossen van conflicten. DreamKids leert de kinderen dat iedereen anders is en dat iedereen er recht op heeft om zonder vooroordelen en met respect behandeld te worden, ongeacht kleur, ras, geloof, geslacht of eventuele lichamelijke of verstandelijke beperkingen.

Sociale competenties die DreamKids nastreeft zijn:

- Met de kinderen en ouders in gesprek gaan.
- Respectvol met elkaar omgaan.
- Behulpzaam zijn, iets voor een ander doen
- Emoties benoemen.
- Gevoelens bespreken ook die van anderen.
- Vriendjes maken en houden
- Samen spelen en imiteren.
- Hulp vragen en ontvangen.
- Serieus naar kinderen en hun ouders luisteren.
- De kinderen te stimuleren om samen te spelen en ook delen.
- De kinderen corrigeren op gedrag en niet op de persoon zelf.
- Problemen samen bespreken en oplossen
- De kinderen onderdeel maken van een groep met behoud van identiteit.
- De kinderen de ruimte geven om op eigen tempo te ontwikkelen en te spelen.

2.4 Doel 4: socialisatie

Doel: Kinderen worden gestimuleerd om op een openmanier kennis te maken met de algemeen aanvaarde waarden en normen in de samenleving met het oog op een respectvolle omgang met anderen en een actieve participatie in de maatschappij.

Hoe gaan wij met elkaar om

Het kind helpen omgaan met waarden en normen speelt in de opvoeding van kinderen een belangrijke rol. Waarden geven uitdrukking aan de betekenis die mensen hechten aan bepaalde gedragingen, dingen of gebeurtenissen. Het zijn ideeën of opvattingen die aangeven hoe belangrijk mensen iets vinden. Normen vertalen de waarden in regels en voorschriften. Een kind wordt mede gevormd door omgang met volwassenen en andere kinderen.

Voorbeeldfunctie pedagogisch medewerkers

De omgang tussen volwassenen en kinderen is binnen de kinderopvang anders dan thuis. We proberen een kind uit te leggen, dat niet alles en iedereen hetzelfde is. Elk gezin heeft een eigen cultuur, elke cultuur heeft eigen waarden en normen. Elk kind is een individu met eigen opvattingen en ideeën. We zorgen voor een duidelijke structuur, een goede sfeer en veiligheid. Door zelf het goede voorbeeld te geven, willen we het kind helpen om te gaan met waarden en normen. We vinden het belangrijk, dat respect voor anderen uitgedragen wordt via de basishouding van de pedagogisch medewerkers. Respect voor anderen betekent voor ons, dat we ieder persoon als een waardevol persoon beschouwen, dat we een ander in zijn waarde laten. We leren de kinderen om rekening te houden met de behoeften van een ander en de eigen behoeften te uiten.

Aandacht voor elkaar en de omgeving

Elk kind is uniek en verdient het om op een positieve manier benaderd te worden. Bij positief gedrag wordt dit benoemd en worden er complimentjes gegeven (goed geluisterd, wat lief dat je het speeltje teruggeeft). Dit is de basishouding in DreamKids. Elk kind krijgt de ruimte om zich te uiten, ontdekken en te onderzoeken. De pedagogisch medewerker begeleidt het kind hierbij, en zij heeft respect voor hoe het kind reageert met zijn mimiek en lichaamstaal. Het kind mag net als ieder ander zichzelf zijn. Een kind krijgt eigenwaarde als het gewaardeerd en gerespecteerd wordt. Voor een goede band tussen de pedagogisch medewerker en het kind is het belangrijk dat de emoties van het kind serieus worden genomen. Door emoties te benoemen leren kinderen deze te herkennen en ermee om te gaan.

Kinderen krijgen bij DreamKids aandacht als ze verdrietig zijn. Dan troosten wij het kind en luisteren wij naar het verhaal van het kind. Ook als het kind vrolijk en blij is luisteren wij naar zijn of haar verhaal en delen wij de blijdschap door middel van het verhaal te delen met elkaar en er eventueel voorwerpen, speelgoed en of een boekje bij te pakken om het voor alle kinderen begrijpelijk te maken. In de ontwikkeling van de sociale vaardigheden van het kind heeft de pedagogisch medewerker een actieve rol.

Zo zal de pedagogisch medewerker als er meerdere kinderen zijn, de kinderen helpen om samen te spelen en ook om eventuele conflicten samen op te lossen.

We leren kinderen, dat ze zorgvuldig om moeten gaan met speelgoed en andere materialen. We vinden het belangrijk dat kinderen respect hebben voor eigen en andermans spullen. De kinderen worden gestimuleerd in het opruimen van de groep en de materialen waarmee ze gespeeld hebben.

Corrigeren en belonen

Voor ieder kind is het belangrijk om te weten wat de grenzen zijn. We corrigeren bij deze jonge kinderen alleen als andere kinderen van de groep in gevaar komen of als ze zelf in gevaar komen. Het corrigeren gebeurt door vriendelijk, duidelijk en consequent optreden van de pedagogisch medewerkers. Duidelijk en consequent grenzen aan geven, afleiden van het kind of in het uiterste geval het kind uit de situatie halen door het bijvoorbeeld in een hoek te zetten. Belonen van gewenst gedrag werkt voor het kind stimulerend om dit gedrag te herhalen. Dit is voor alle kinderen belangrijk, aangezien het hun zelfvertrouwen vergroot. Daarom zijn er wel degelijk regels en grenzen binnen de groep. Door middel van gewenst gedrag te benoemen en te complimenteren belonen wij het gedrag van onze kinderen.

Wij vinden ingrijpen noodzakelijk als:

- een situatie te gevaarlijk wordt
- er wordt gevochten
- er te ongelijke partijen betrokken zijn
- één van de partijen overstuurt
- als het de omgeving te veel beïnvloed (bijv. lawaai tijdens een boekje voorlezen)
- iets wordt vernield

Naarmate de kinderen ouder worden realiseren ze zich dat hun eigen gedrag invloed heeft op de ander. In deze leeftijdsfase gaat het eigen belang bijna altijd voor het belang van een ander kind, dit zorgt regelmatig voor kleine conflicten. We proberen de kinderen te stimuleren om het samen op te lossen zodat er geen winnaar of verliezer is.

2.5 De rol van pedagogisch medewerkers

De pedagogisch medewerker heet de kinderen warm welkom. Zij stimuleert de sociale ontwikkeling door de kinderen in contact te laten komen met de andere kinderen. Zij geeft kinderen de ruimte om dingen te ontdekken. Op deze manier creëert ze een gevoel van veiligheid. Het open werken vraagt een flexibele en professionele werkhouding van de pedagogisch medewerker en enthousiasme en inlevingsvermogen. De kinderen worden opgevangen door een deskundige pedagogisch medewerker die vanuit de pedagogische visie van DreamKids een relatie aangaat met de kinderen. Het is de taak van de pedagogisch medewerker om een klimaat te scheppen waarbinnen ieder kind tot zijn recht komt en de zorg en aandacht krijgt die hij nodig heeft. Ieder kind heeft behoefte aan warmte, liefde en een knuffel en die geven wij graag. Ook spreken wij de kinderen op ooghoogte aan om het kind een veilig en vertrouwd gevoel te geven. Er is altijd een goede balans tussen afstand en nabijheid tussen de pedagogisch medewerker en het kind.

Morele competenties die DreamKids in haar pedagogisch werken nastreeft zijn:

- gevoelens op een passende manier uiten, beschaafde omgangsvormen
- net taalgebruik
- respect voor elkaar/ rekening houden met anderen
- regels en grenzen accepteren
- verantwoordelijk zijn voor eigen gedrag
- gelijkwaardigheid van elk kind / elk mens

3. Het pand

DreamKids is gevestigd aan het Charlotte van Pallandthof 1. In het pand bevindt zich het kinderdagverblijf en de BSO van DreamKids

3.1 De sfeer

Wij hechten waarde aan een huiselijk sfeer en richten onze BSO daar zo veel mogelijk op in. Wij hebben ervoor gekozen om warme en rustgevende kleuren met elkaar te combineren en de ruimten te voorzien van zelf gemaakte knutselwerken en tekeningen. Alle spullen, ook speelgoed, hebben een vaste plek. De kinderen hebben allemaal een eigen postvakje in de kast waar ze hun eigen spulletjes in mogen leggen.

De combinatie van kleuren, vaste plekken voor alle spullen, het bezitten van een eigen postvakje, herkenbare plaatjes en zelfgemaakte tekeningen geven een warme, vertrouwde, veilige en uitnodigende sfeer. We willen de kinderen de ruimte en sfeer bieden om zich te concentreren op hun spel of activiteit en om rust te bieden als ze daar behoefte aan hebben.

3.2 De groepen

De BSO bestaat uit 2 groepen. De kinderen kunnen over de gang en door de keuken naar de andere groep als zij dat willen. We creëren een sfeer die ervoor zorgt dat de kinderen zich prettig en veilig voelen, met aandacht voor zelfstandigheid en sociale vaardigheid.

Door in de BSO ruimten verschillende hoeken in te richten kunnen kinderen op een prettige manier met en naast elkaar spelen. De afwisseling van rustige plekken en actieplekken geeft kinderen de mogelijkheid te kiezen voor veel of weinig sociale interactie. Zo zijn er hoeken waar 2-3 kinderen kunnen spelen, hoeken waar kinderen rustig kunnen lezen, maar ook vrije ongeorganiseerde ruimte waar meerdere kinderen kunnen spelen. Kinderen beslissen over het algemeen zelf waar ze spelen. Iedere groepsruimte heeft ramen waardoor voldoende direct daglicht kan toetreden. De groepsruimtes zijn voorzien van voldoende ventilatie mogelijkheden. Ook zijn zij voorzien van goed reinigbare vloer. In de hal van de BSO bevindt zich de garderobe voor de kinderen. Op kindelhoogte zijn kapstokjes aangebracht.

3.3 De buitenruimte

Voor het buitenspelen is er de beschikking over een ruime aangrenzende buitenruimte. Boven is er een groot balkon waar de kinderen rustig kunnen spelen. Naast het pand wordt een ruimte ingericht voor de BSO kinderen. Tot die tijd kunnen de kinderen ook spelen op de buitenruimte van het kinderdagverblijf. De kinderen gaan dagelijks naar buiten, tenzij de weersomstandigheden dit niet toelaten.

4. Personeel en organisatie

Kinderopvang beschouwen wij als een professionele dienstverlening. Dit vraagt om goed opgeleide pedagogisch medewerkers. De pedagogisch medewerkers beschikken over vaardigheden om de kinderen zowel individueel als in groepsverband te verzorgen en te begeleiden. Alle pedagogisch medewerkers beschikken over de vereiste diploma's onder anderen SPW 3 of SPW4.

Wij zoeken onze (inval)medewerkers met zorg uit. Voordat zij worden aangenomen draaien zij 2 dagen mee op de groep om te kijken of zij goede pedagogische vaardigheden bezitten en of hun werkstijl aansluit bij onze visie. Van iedere medewerker is er een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Dit geldt tevens voor invalkrachten, vrijwilligers en stagiaires.

Iedereen die werkt op een plek waar kinderen opgevangen worden is verplicht een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te hebben en zich te registreren in het Personenregister Kinderopvang. Hiermee wordt gezorgd voor een continue screening van alle personen die met kinderen werken in de kinderopvang. Dit geldt tevens voor invalkrachten, vrijwilligers en stagiaires.

4.1 Opleidingsplan

Kwaliteit vinden wij belangrijk. Daarom trainen wij onze pedagogisch medewerkers regelmatig op allerlei gebieden, zoals veiligheid, pedagogiek of beweging. Hierdoor kunnen zij beter hun werk doen. Terugkerende trainingen zijn voorbeeld de EHBO en BHV trainingen. Alle pedagogisch medewerkers die met baby's werken worden specifiek geschoold volgens de richtlijnen van de IKK. Er is een opleidingsplan waarin staat beschreven welke scholing er gevolgd wordt door de medewerkers. Dit scholingsplan wordt samen met het plan coaching en beleid jaarlijks opgesteld door de pedagogisch coach.

4.2 Pedagogisch coach

De wet IKK (Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang) schrijft voor dat elke kinderopvang organisatie vanaf 1 januari 2019 een pedagogisch beleidsmedewerker/coach in dienst moet hebben (een externe coach/beleidsmedewerker inhuren kan ook) , die gekwalificeerd is voor het ontwikkelen en implementeren van het pedagogisch beleid. Ook dient elke kinderopvangorganisatie de pedagogisch medewerkers jaarlijks te coachen.

Voor 2022/2023 heeft DreamKids gekozen voor een externe coach om (een deel van) de coaching en beleidstaken te doen. Alle pedagogisch medewerkers ontvangen jaarlijks coaching en door het team worden diverse trainingen gevolgd. Ook is er aandacht voor het pedagogisch beleid. Verschillende beleidstukken en protocollen worden jaarlijks geëvalueerd en aangepast. Nieuw beleid wordt ontwikkeld.

Voor 1 januari van elk nieuw kalenderjaar wordt er door de pedagogisch coach een plan pedagogisch beleid en coaching gemaakt. Hierin staat de inzet van coachingsuren per locatie voor dat jaar en de activiteiten m.b.t. coaching en beleid.

Berekening inzet uren pedagogisch beleidsmedewerker

Per kindercentrum wordt minimaal 50 uur per jaar berekend voor ontwikkeling van pedagogisch beleid. Voor DreamKids betekent dat voor twee locaties (KDV en BSO) 100 uur per jaar.

Inzet uren pedagogisch coach

Per fulltime formatieplaats (fte) wordt minimaal 10 uur coaching per jaar berekend.

4.3 Aandachtsfunctionaris

De Aandachtsfunctionaris heeft een adviserende rol richting de beleidsontwikkeling en een coördinerende rol bij de uitvoering van de stappen van de meldcode indien er een vermoeden is van kindermishandeling/huiselijk geweld.

Binnen DreamKids gaat Esmee Husman de functie van Aandachtsfunctionaris vervullen (ondersteund door de pedagogisch coach, tevens aandachtsfunctionaris). Tot die tijd zal de externe pedagogisch coach deze taken op zich nemen.

4.4 Vaste gezichten

DreamKids vindt continuïteit belangrijk voor kinderen. Door de kleinschaligheid van ons kinderdagverblijf zitten de kinderen altijd in een groep met voor hen bekende kinderen. We werken met vaste medewerkers, vaste ruimten en vaste rituelen. Voor alle kinderen is een vertrouwde beroepskracht op de groep van belang. DreamKids werkt naast de vaste pedagogisch medewerkers zoveel mogelijk met vaste invallers.

4.5 Vrijwilligers en stagiaires

Kinderopvang DreamKids biedt aankomende pedagogisch medewerkers de mogelijkheid om via de beroeps opleidende leerweg (BOL- leerroute) opgeleid te worden tot gekwalificeerd pedagogisch medewerker. Zij staan boventallig op de groep, dus naast 1 of 2 gediplomeerde pedagogisch medewerkers. De begeleiding wordt gegeven door een ervaren pedagogisch medewerker die ook goed contact onderhoudt met de coördinator op school. Ouders worden op de groep op de hoogte gebracht over de aanwezigheid van stagiaires. Stagiaires zijn in het bezit van een geldige VOG.

BOL- stagiaires (MBO-PW 3) 3de leerjaar, kunnen bij uitzondering een collega met ziekte- of vakantieverlof vervangen.

Werkzaamheden die een stagiaire mag verrichten in overleg met de leiding van DreamKids:

- Het helpen in de keuken
- Het eten en drinken klaarmaken
- Het helpen bij het naar buiten gaan
- Het helpen met knutsel- en spelactiviteiten

Werkzaamheden die een stagiaire **niet** mag verrichten zijn:

- Het openen en sluiten van het kinderdagverblijf

Het voeren van een oudergesprek en een overdracht gebeurt onder leiding van een beroepskracht.

Taken worden vooraf besproken met een stagiaire/ invaller. We vinden het belangrijk dat stagiaires kunnen leren. Daarom houden we bij de inzet altijd rekening met de opleidingsfase waar ze zich in bevinden.

4.6 Beroepskracht- kindratio

Bij het inroosteren van het personeel houden wij altijd rekening met de wettelijk vastgestelde beroepskracht-kindratio (BKR). De BKR geeft aan hoeveel kinderen een pedagogisch medewerker op de groep mag hebben. Op de website www.1ratio.nl kan berekend worden wat de BKR op dat moment is.

De volgende regels gelden:

Leeftijd Kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen
4 tot 7	1	10	2	20	----	----
7 tot de leeftijd waarop het basisonderwijs eindigt	1	12	2	24	3	30
4 tot de leeftijd waarop het basisonderwijs eindigt	1	11 ¹	2	22 ²	----	----

¹ Waarvan maximaal negen kinderen van 4 tot 7 jaar.

² Waarvan maximaal achttien kinderen van 4 tot 7 jaar.

Om de kleinschaligheid van DreamKids te waarborgen zullen er in totaal maximaal 31 kinderen worden opgevangen op de BSO. DreamKids biedt opvang in 2 basisgroepen. Er is een groep voor kinderen van 4-6 jaar waar maximaal 16 kinderen worden opgevangen met 2 pedagogisch medewerkers, en een groep voor kinderen van 7-12 jaar waar maximaal 15 kinderen worden opgevangen met 2 pedagogisch medewerkers.

4.7 Momenten dat er wordt afgeweken van de beroepskracht-kindratio

Zoals vast gelegd in het IKK / WKO mag er op schooldagen 30 minuten verspreid over de dag afgeweken worden van de beroepskracht-kindratio. DreamKids probeert dit zo min mogelijk voor te laten komen. Mocht dit toch het geval zijn, maken wij zoveel mogelijk gebruik van het inzetten van een stagiaire. Op schooldagen kan er bij DreamKids worden afgeweken van de BKR tussen 13:30 uur en 14:30 uur.

Bij een kleinere groepssamenstelling kunnen de 2 basisgroepen worden samengevoegd.

Op vrije dagen en in de vakanties mag er 3 uur verspreid over de dag afgeweken worden van de beroepskracht-kindratio. Dit kan gebeuren tussen 12:00 en 15:00 uur.

Informerende ouders over afwijkende BKR

Ouders zijn er van op de hoogte wanneer er mogelijk wordt afgeweken van de BKR via het informatiebord op de locatie en via de nieuwsbrief. Met nieuwe ouders wordt het altijd besproken tijdens het intakegesprek.

In ons pedagogisch beleid is continuïteit belangrijk voor kinderen. Door de kleinschaligheid van ons kinderdagverblijf zitten de kinderen altijd in een groep met voor hen bekende kinderen. We werken met vaste medewerkers, vaste ruimten en vaste rituelen.

4.6 Verlaten van de basisgroep

Bij DreamKids is het mogelijk dat de kinderen toegang hebben tot beide groepen op momenten van vrij spel. Dit is een manier om op een laagdrempelige manier alvast te wennen aan de andere groep en in contact te komen met de kinderen van de andere groep. Dit is altijd ter beoordeling van de beroepskrachten per situatie en groepssamenstelling.

Bij een kleinere groepssamenstelling kunnen de 2 basisgroepen worden samengevoegd.

Bij bijvoorbeeld buiten spelen op het dakterras, of uitjes in de vakanties kan het kind de basisgroep verlaten. Bij het verlaten van de stamgroep door een of meerdere kinderen wordt altijd rekening gehouden met de BKR.

5. Het kind volgen

Ieder kind ontwikkelt zich en groeit in zijn eigen tempo. De ontwikkeling van het kind is bepalend voor de behoefte van het kind en zijn belevingswereld. Voor de BSO kijken we vooral naar het welbevinden van het kind.

5.1 Interactievaardigheden

De zes interactievaardigheden van de pedagogisch medewerkers vormen de basis van pedagogische kwaliteit. Deze vaardigheden helpen een kind goed te volgen en zijn/haar ontwikkeling en welbevinden te stimuleren. Wij vinden het belangrijk dat de pedagogisch medewerkers zich kunnen blijven ontwikkelen in deze vaardigheden.

1. Sensitieve responsiviteit

Pik je de signalen op van kinderen en reageer je op een goede manier? Ben jij een veilige haven voor het kind? Door goed naar kinderen te kijken en te luisteren zie je of ze zich veilig, prettig en ontspannen voelen op de groep.

2. Respect voor Autonomie

Geef jij genoeg ruimte aan kinderen? Stimuleer jij actief dat kinderen zelf iets (mogen) doen of kiezen? En dat op hun eigen manier? Kinderen krijgen meer zelfvertrouwen als zij ervaren dat ze zelf iets kunnen.

3. Structureren en leiding geven

Kun jij op een goede manier duidelijk maken wat er van de kinderen verwacht wordt? En hoe zorg jij ervoor dat kinderen zich daar ook aan kunnen houden? Rituelen en routines dragen bij aan voorspelbaarheid. Het helpt kinderen grip te krijgen op hun omgeving.

4. Praten en uitleggen

Deze vaardigheid gaat om de mate waarin je praat en uitlegt, maar ook om HOE je dat doet. Aankondigen, benoemen en ook het contact weer afsluiten. Praten met kinderen is altijd tweerichtingsverkeer, ongeacht de leeftijd. Praat daarom altijd met het kind i.p.v. tegen het kind.

5. Ontwikkelingsstimulering

Kansen grijpen en kansen creëren. Wat doe jij om de ontwikkeling te stimuleren? Is de ontwikkelingsstimulering gericht op de brede ontwikkeling? Heb je daarbij oog voor het individuele kind maar ook voor de hele groep?

6. Begeleiden van interacties tussen kinderen

De groep als een soort minisamenleving. Hoe stimuleer jij de relaties tussen de kinderen in de groep? Iedere leeftijdsgroep heeft zijn eigen uitdagingen. Wat doe jij om er een positieve groep van te maken?

5.2 Mentor

Aan ieder kind wordt een mentor toegewezen. Bij de start van de opvang van het kind bij de BSO of overgaan naar een andere basisgroep worden de ouders en het kind verteld wie de mentor van het kind is. De kinderen worden door hun mentor gevolgd in hun ontwikkeling. Door het volgen van de ontwikkeling van het kind sluiten de pedagogisch medewerkers aan op de individuele behoeften van een kind. Zo worden belangrijke ontwikkelstappen en mogelijke achterstanden gevolgd en indien

nodig tijdig gesignaleerd. De mentor is een pedagogisch medewerker die werkt op de groep van het kind. De mentor is het aanspreekpunt voor de ouders om de ontwikkeling en het welbevinden van het kind te bespreken. Periodiek wordt de ontwikkeling en welbevinden van het kind met de ouders besproken. Het ingevulde evaluatieformulier wordt hierbij als leidraad genomen. Indien de ouder daar behoefte aan heeft, kan deze ook initiatief nemen tot een gesprek met de mentor.

5.3 Evaluatieformulier

Het evaluatieformulier gebaseerd op het kind-volg-systeem Ziko is de leidraad die DreamKids gebruikt om de ontwikkeling en het welbevinden van de kinderen te volgen. Aan de hand van vaste ontwikkelingsgebieden wordt de ontwikkeling van de kinderen bekeken en halfjaarlijks vastgelegd. Zo is goed te zien hoe kind zich ontwikkelt en of een kind op bepaalde gebieden extra gestimuleerd moet worden. Er vindt overleg plaats met alle vaste medewerkers. De mentor houdt het overzicht en bekijkt of er opvallendheden zijn.

5.4 Signalering opvallend gedrag

Geen kind is hetzelfde. Ieder kind ontwikkelt zich op zijn eigen manier. Toch kunnen er signalen zijn die extra aandacht nodig hebben. Als een kind zich in vergelijking tot zijn leeftijdsgenoten anders gedraagt, dan valt zijn of haar gedrag op. Opvallend gedrag is niet altijd per definitie problematisch gedrag. Het geeft wel aan dat het kind zich niet prettig voelt en achter blijft in zijn ontwikkeling. Dit betreft zowel kinderen met een normale ontwikkeling als kinderen met een beperking. In beide gevallen kan extra zorg en aandacht van belang zijn.

Kinderen kunnen bij DreamKids rekenen op extra aandacht en begrip. Als ouders/ verzorgers en de pedagogisch medewerker opmerken dat een kind gedurende een periode afwijkt in zijn gedrag is dit een reden voor overleg. Een goede afstemming in de omgang met het kind tussen de ouders en pedagogisch medewerkers biedt in vele gevallen al een uitkomst. Mocht de problematiek onduidelijk blijven en vragen om extra hulp, kan er in overleg met ouders een plan van aanpak worden gemaakt. Hierbij maken wij gebruik van een formulier waarin wordt gekeken naar het gedrag bijvoorbeeld door middel van observaties. Ook kunnen wij in overleg met ouders/verzorgers advies inwinnen bij deskundigen of ouders hier rechtstreeks naar doorverwijzen.

5.5 Meldcode

Wij werken met de Meldcode kindermishandeling, huiselijk geweld en grensoverschrijdend gedrag kinderopvang.

Bij een vermoeden van kindermishandeling moeten kinderopvangorganisaties en hun medewerkers verplicht starten met de meldcode, het zogenaamde "Protocol 'kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag' voor de kinderopvang". Kortweg meldcode kindermishandeling kinderopvang. Het protocol bestaat uit 3 routes voor 3 verschillende situaties:

- als er vermoeden is van huiselijk geweld en kindermishandeling in de thuissituatie;
- bij een vermoeden van een gewelds- of zedendelict (mishandeling of misbruik) door een medewerker;
- bij een vermoeden van seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling.

Elke route bestaat uit een stappenplan met 5 stappen. Ouders worden tijdens het intakegesprek geïnformeerd over de Meldcode.

6. Een dag bij BSO DreamKids

6.1 Schoolweken

De kinderen worden door de pedagogisch medewerkers van DreamKids van school gehaald. Bij aankomst op BSO DreamKids gaan zij aan tafel voor een tussendoortje met wat drinken. Op dagen waar er een vrije middag is, wordt de kinderen een broodmaaltijd aangeboden. Ze bespreken hoe de dag is geweest en wat iedereen zou willen doen die dag op de BSO. Iedereen kan hier een vrije keus in maken. Het is tenslotte hun eigen vrije tijd. Uiteraard zal DreamKids diverse activiteiten aanbieden om uit te kiezen. Wanneer het weer het toelaat zullen we ook elke dag lekker naar buiten gaan. BSO DreamKids streeft ernaar het voor de kinderen te laten voelen als een 2e thuis. Zelf indelen van vrije tijd, leuke activiteiten en gezelligheid van leeftijdsgenootjes. Aan het eind van de middag vlak voordat de ouders de kinderen komen halen is er wederom tijd om even wat te eten en/of te drinken.

6.2 Vakantieweken

Een vakantiedag bij BSO DreamKids moet net zo leuk zijn als een vakantiedag thuis, daarom organiseren we activiteiten zowel 'thuis' als buitenshuis. Een activiteit kan een uitje naar strand, park of kinderboerderij zijn. Of een leuke speurtocht door de wijk, pannenkoeken bakken of vogelhuisjes knutselen. Maar een vakantiedag hoeft lang niet altijd alleen maar actief en druk te zijn, daarom zorgen we ook voor voldoende rustmomenten. Bijvoorbeeld na een middagje voetballen in het park kunnen de kinderen een dvd kijken met een lekkere beker limonade of een snoepje. Voor uitjes en extra activiteiten worden geen extra kosten in rekening gebracht.

In de vakantieperiodes kan het zijn dat we de ouders vragen om wat extra spullen mee te nemen (bijvoorbeeld zwemkleding en een handdoek in de zomer, regenlaarzen in de herfst, etc.).

Zo ziet een vakantiedag er bij de BSO uit:

6.30 - 9.00	kinderen worden gebracht/vrij spelen binnen & buiten
9.30	kinderen eten fruit en limonade
10.00 - 12.00	activiteiten binnen- of buitenshuis
12.00	broodmaaltijd
13.30 - 17.00	activiteiten binnen- of buitenshuis
15:00	crackers of andere gezonde snack
17:00 – 17:30	Tussendoortje
17.30 - 18.45	vrij spelen binnen & buiten/kinderen worden gehaald

Vóór de vakantie begint maakt de groep een planning van wat ze gaan doen, zowel bij goed weer als bij slecht weer. Naast deze georganiseerde activiteiten is er voor de kinderen uiteraard ook nog voldoende tijd over om 'vrij' te spelen bij.

6.3 Activiteiten algemeen

Pedagogisch medewerkers bieden een grote variëteit aan activiteiten zoals fantasie- en gezelschapsspellen, knutselen, koken, muziek, werken met bouw- en constructiematerialen, computerspellen, dvd of video kijken, gezamenlijk vieren van feesten, buitenactiviteiten en het bieden van de mogelijkheid om huiswerk te maken. Op het gebied van sport en beweging, drama en muziek, natuur en techniek en creativiteit zorgen medewerkers ervoor dat binnen de mogelijkheden van het BSO, aan alle aspecten aandacht wordt besteed.

6.4 Voeding

Een kind heeft behoefte aan voeding om energie op te doen voor zijn groei en algehele ontwikkeling. BSO DreamKids vindt het belangrijk om kinderen gezonde voeding aan te bieden. Het voedingsbeleid is gebaseerd op adviezen van het Voedingscentrum en het consultatiebureau. Met gezond eten is variatie en regelmaat erg belangrijk, daarom eten de kinderen op gezette tijden te eten en biedt DreamKids veel variatie aan.

Voorbeelden van voedingsmiddelen die de pedagogisch medewerkers aanbieden zijn:

- Verschillende soorten fruit
- Verschillende soorten rauwkost
- Volkoren producten zoals: brood, ontbijtkoek, koekjes en crackers.
- Beleg soorten zoals: kaas, appelstroop, , kipfilet,, kaas, gestampte muisjes, gekookt eitje, zuivelspread, ham etc.
- Dranken zoals: licht aangelengde limonade, water of halfvolle melk.

6.5 Feestelijke activiteiten

Feest neemt een bijzondere plaats in voor het kind. Als je jarig bent of afscheid neemt sta je in het middelpunt van de belangstelling. Alles aan die dag is net even anders. Ook de verjaardag van de pedagogisch medewerker krijgt aandacht bij DreamKids.

Verjaardag

Als er iemand jarig is dan vieren we feest bij DreamKids. Vooraf wordt met de ouders afgesproken op welke dag het zal plaatsvinden. We gaan gezellig aan tafel zitten, er wordt gezongen en muziek gemaakt en het kind mag trakteren. Wij adviseren ouders graag om een gezonde traktatie te maken en verwijzen daarvoor naar ons protocol Gezonde traktaties.

Afscheid

Er wordt ruim aandacht besteed aan het afscheid nemen wanneer het kind DreamKids verlaat bijvoorbeeld door het verlaten van school of een verhuizing. Wanneer er een afscheid feestje is krijgt het kind een afscheidscadeautje van de groep.

Sinterklaas

Sinterklaas leeft enorm bij de meeste kinderen. Als Sinterklaas in ons land komt, beginnen ook wij met verschillende activiteiten rond de goedheiligman. Zo worden er verhaaltjes voorgelezen, knutselwerkjes gemaakt en liedjes gezongen. Bijvoorbeeld: de kinderen maken zelf een schoen die natuurlijk door de Sint gevuld wordt. Ook de ruimte wordt in Sinterklaassfeer gebracht. Versieringen, tekeningen en knutselwerkjes worden opgehangen. De oudere kinderen zullen niet meer in Sinterklaas geloven. Zij worden betrokken bij 'het complot'. De pedagogisch medewerkers vragen ze om hun kennis voor de jongere kinderen geheim te houden en het spel mee te spelen. Dit geeft ze een volwassen gevoel en dat kan voor hen net zo leuk zijn als geloven in Sinterklaas. Ze doen natuurlijk gewoon mee met de kleintjes als het gaat om cadeautjes en pepernoten. Sinterklaas komt op de BSO niet langs om zijn verjaardag te vieren omdat hij dat al op de scholen doet.

Kerst en Pasen

Het kerstfeest is een gezellig en knus feest. Alle kinderen zijn al weken van tevoren bezig met kerst knutselwerkjes, er wordt veel gezongen en op de BSO is het mooi versierd. De kerstbomen ontbreken natuurlijk niet. Rondom Pasen wordt er ook veel geknutseld. Er wordt aan beide feesten veel aandacht besteedt, de ene keer vieren we het met een ontbijt of lunch, maar ook extra voorlezen of paaseieren zoeken behoort tot de mogelijkheden.

Vader en Moederdag

Voor Vader en Moederdag wordt er door de kinderen een creatief cadeautje gemaakt.

6.6 Multimedia

De televisie, computer, tablets en mobiele telefoons zijn niet meer weg te denken uit onze maatschappij. Het zijn favoriete bezigheden van kinderen van deze tijd. De pedagogisch medewerkers hebben geen negatieve houding ten aanzien van deze media. Ze kunnen bijdragen aan de (cognitieve) ontwikkeling van een kind.

Pedagogisch medewerkers stellen echter wel grenzen aan het gebruik van de computer, televisie, tablets en mobiele telefoons. De BSO heeft hiervoor regels opgesteld. De kinderen mogen per dag 15 minuten gebruik maken van hun eigen tablet of telefoon. In overleg met de pedagogisch medewerker wordt bepaald wanneer dat de 15 minuten ingaan en wie er mogen spelen. Het meebrengen van multimedia devices is geheel op eigen risico. Eventuele andere afspraken worden in overleg met ouders gemaakt.

Op regenachtige dagen of op vrije dagen kan het voorkomen dat er een film wordt opgezet en dat de kinderen gezamenlijk een film kijken. Voor de geschiktheid van de programma's hanteren wij de kijkwijzer.

6.7 Regels binnen BSO DreamKids

Regels zorgen voor een prettige omgang op de groep en voor een veilig gevoel bij kinderen. Wij hanteren op de BSO zo weinig mogelijk regels. De regels die er zijn worden met elkaar en met inspraak van de kinderen gemaakt. Daardoor begrijpt iedereen de regels en worden ze goed nageleefd. Ze geven de groep een 'wij-gevoel'. Regels binnen de BSO bevinden zich vooral op het vlak van hygiëne, veiligheid, sociale omgang en zelfredzaamheid. Door regels consequent toe te passen weet elk kind precies waar het aan toe is. Duidelijkheid en structuur zijn belangrijk om een veilige basis te creëren. Kinderen varen er wel bij als iedere medewerker dezelfde regels hanteert.

Bij ongeoorloofd gedrag maken medewerkers het kind duidelijk waarom het zich niet zo mag en kan gedragen in een groep. Samen met het kind zoeken ze naar alternatieven die wel mogen. Via belonen (positieve aandacht bij goed gedrag) wordt het gedrag van een kind gestuurd of omgebogen. In overleg met ouders en het kind bespreken medewerkers wat ze gaan doen als het storende gedrag aanhoudt.

7. Voor het eerst naar BSO DreamKids

7.1 Kennismaking met DreamKids

Ouders/verzorgers die interesse hebben in een opvangplaats bij DreamKids worden uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek. Naast een rondleiding door het gebouw worden de ouders /verzorgers geïnformeerd over de pedagogische visie en werkwijze. Ouders/verzorgers kunnen zich door middel van een formulier inschrijven. Het contract wordt besproken met de ouders/verzorgers. Ook de totale kosten van de opvang wordt doorgenomen en de wensen en verwachtingen van de ouders/verzorgers

7.2 Wennen aan elkaar

Je kind naar een opvang brengen is een grote beslissing, omdat je de zorg overdraagt aan een ander. Ook voor de kinderen is het even wennen aan een andere omgeving en andere volwassenen en kinderen. Daarom mogen de kinderen een keer een middag komen spelen om te wennen bij DreamKids. De pedagogisch medewerkers stellen zich voor op school zodat ook de leerkrachten weten wie het kind komt halen. Ons doel is dat kinderen en ouders zich zo snel mogelijk vertrouwd voelen bij ons.

7.3 Contact met ouders

DreamKids streeft naar een vertrouwde, vriendelijke omgeving, waarin de kinderen zich veilig voelen en een band met de pedagogisch medewerkers en andere kinderen kunnen opbouwen. Daarbij is een goede samenwerking en informatie-uitwisseling tussen ouders/verzorgers en pedagogisch medewerkers van essentieel belang. De groepsleiding zal bij het halen en brengen een praatje met u maken over uw kind. Wanneer u gedurende de dag benieuwd bent hoe het met uw kind gaat, kunt u natuurlijk altijd bellen.

8. Huisregels

De huisregels bestaan uit een aantal zakelijke afspraken. In deze regels is vastgelegd wat ouders van ons kunnen verwachten. Deze praktische afspraken bevorderen een veilige en vertrouwde opvang binnen DreamKids.

Pedagogisch beleid

Wij werken volgens ons pedagogisch beleid. Voor een ieder die dit wil inzien is dit beleid in de hal van DreamKids aanwezig.

Openingstijden

DreamKids is geopend op werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 06:30 tot 18.45 uur. Mocht u voor 06:30 uur of na 18.45 uur opvang nodig hebben, of u heeft flexibele opvang nodig, kunt u uw vragen hierover het beste stellen aan de leidinggevenden.

Opvang wordt geboden gedurende 52 weken per jaar met uitzondering van vastgestelde nationale feestdagen, zoals 2e Paasdag, Koningsdag, 5 mei (1 keer per 5 jaar, ingaande per 2010), Hemelvaartsdag, 2e Pinksterdag, 1e en 2e Kerstdag en Nieuwjaarsdag.

Ontbijt

Op schooldagen kunnen de kinderen tussen 6:30 en 8:00 een meegebracht ontbijt opeten.

Later brengen

Als u uw kind op een vakantiedag later dan gebruikelijk wil brengen, dan kunt u dat in overleg met de pedagogisch medewerkers doen. In verband met geplande activiteiten kan het voorkomen dat wij aangeven dat een kind voor een bepaalde tijd binnen moet zijn.

Te laat ophalen

Het kan voorkomen dat u door een calamiteit een keer niet op tijd bent om uw kind op te halen. Wij verzoeken u dit, voor zover mogelijk, direct te melden aan DreamKids. Wanneer het echter herhaaldelijk voorkomt dat de overeengekomen haal- en brengtijden niet kunnen worden nagekomen zal de leiding van DreamKids samen met u naar een oplossing zoeken, en hiervoor concrete afspraken maken.

Ophalen door een ander dan de ouder, verzorger

Wanneer uw kind niet door uzelf wordt opgehaald, verzoeken wij u dit van tevoren (telefonisch) aan de pedagogisch medewerkers door te geven. Via de app kunt u een foto sturen van degene die het kind komt ophalen. Wij laten uw kind nooit zonder uw toestemming meegaan met een vreemde.

Tijdig afbellen

Wanneer u uw kind een dagje thuis wilt houden, vragen wij u dit vóór 08.00 uur door te geven aan de BSO. De pedagogisch medewerkers kunnen hiermee rekening houden in het dagprogramma en eventuele verzoeken van andere ouders /verzorgers voor incidentele opvang inwilligen. Weet u eerder dat uw kind de BSO niet zal bezoeken (bijvoorbeeld in verband met vakantie), wilt u dat dan zo snel mogelijk doorgeven? Vooral in vakantietijd is dit belangrijk gezien de bezetting van de groep en rooster van de pedagogisch medewerkers.

Ziekte en Hygiëne

DreamKids heeft een protocol omgaan met ziekte. Uitgangspunt met betrekking tot de handelwijze bij zieke kinderen is de gezondheid van het kind en de gezondheid van andere kinderen van de BSO. Indien er sprake is van een infectieziekte bij uw kind of één van uw gezinsleden gelieve dit te melden bij de groepsleiding. U krijgt melding van besmettelijke ziekten binnen DreamKids. Als uw kind ziek wordt of een ongelukje heeft gehad in de groep wordt u zo spoedig mogelijk gewaarschuwd. Binnen DreamKids mag er alleen medicatie toegediend worden als daar een toestemmingsformulier voor getekend is.

Extra dagen en ruildagen

Voor het aanvragen van extra opvangdagen of ruildagen, verzoeken wij u een aanvraagformulier in te vullen. Deze kunt u vinden in de hal. In hoofdstuk 9 van het pedagogisch beleidsplan vindt u de exacte regels omtrent het opnemen van deze dagen.

Postvakje

Ieder kind heeft een eigen postvakje. De tekeningen en knutselwerken die de kinderen maken worden bewaard in deze bakjes. Ook kunnen de kinderen hun eigen spulletjes erin opbergen. Medicijnen worden voorzien van naam en apart bewaard.

Ideeënhuisje

Bij de ingang hangt een ideeënhuisje. Hierin kunt u (als u dat wenst anoniem) uw klacht, suggestie of mening deponeren. Uw inbreng wordt tijdens de teamvergadering en OC- vergadering besproken.

Opzegtermijn

Er geldt een schriftelijke opzegtermijn van 1 maand. Wanneer uw kind naar de middelbare school gaat, is opzegging niet nodig. De laatste vakantiedag voordat de middelbare school begint, geldt als laatste dag van plaatsing. Ook bij verandering van het aantal dagdelen geldt de schriftelijke opzegtermijn van 1 maand.

Verzekering

Kinderen moeten W.A. verzekerd zijn. Uw kind is in de BSO ook W.A. verzekerd.

Roken

Het is verboden in en om DreamKids te roken.

Aansprakelijkheid

De leiding van DreamKids stelt zich niet aansprakelijk voor het beschadigen of zoekraken van persoonlijke eigendommen.

Meegenomen speelgoed van thuis

Het is niet de bedoeling dat uw kind speelgoed van thuis mee neemt naar de BSO. Het kan kwijt raken of stuk gaan.

9.Reglement omtrent extra opvang en dagen ruilen

In principe komen kinderen op vaste dagen naar de BSO. Dit komt de stabiliteit van de groepen, het zich veilig voelen van kinderen en daarmee de pedagogische kwaliteit van de opvang ten goede. Het kan echter voorkomen dat u op andere dan de vaste dagen opvang nodig heeft voor uw kind. Het opnemen van een ruildag of extra dag is een extra service die wij de klant, als het even kan, graag willen bieden. Het ruilen van een dag is kosteloos, maar aan een extra dag zijn kosten verbonden.

De klant dient altijd een aanvraagformulier in te vullen. Dan kunnen de pedagogisch medewerkers kijken in onze planning wat mogelijk is i.v.m. alle wettelijke eisen waar DreamKids zich aan moet houden.

9.1 Incidentele extra opvang

Als de samenstelling en bezetting van de groep het toelaten, kunt u een extra opvangdag aanvragen. De aanvraag kunt u doen via het formulier 'extra opvang aanvragen' en is altijd in overleg met de groepsleiding.

De kosten voor extra opvang worden apart in rekening gebracht. De factuur voor de extra opvang ontvangt u achteraf. U betaalt in eerste instantie het volledige bedrag van de extra opvang zelf. De inkomensafhankelijke tegemoetkoming voor deze extra afnamen, kent de belastingdienst toe nadat u deze heeft aangevraagd. De aanvraag kunt u tot 24 uur voorafgaand aan de dag kosteloos annuleren.

9.2 Ruilen van een opvangdag

Als de samenstelling en bezetting van de groep het toelaten, kunt u een opvangdag ruilen. De aanvraag kunt u doen via het formulier 'ruildag aanvragen' en is altijd in overleg met de groepsleiding. Bij de aanvraag geeft u aan om welke dagen de ruil gaat. Op dagen met een hoge bezettingsgraad is ruilen helaas vaak niet mogelijk en/of kunnen wij soms pas zeer kort tevoren uitsluitel geven. Het ruilen is overigens een extra service en geen recht.

Mogelijkheden voor het ruilen van een BSO dag:

- U kunt een dag ruilen voor een gelijksoortige dag, dit betekent een schooldag voor een schooldag en een vakantiedag voor een vakantiedag. In principe zijn vaste opvangdagen in de schoolweken ook de vast opvangdagen in de vakantieweken. Onder voorwaarde van het ruilbeleid kan hiervan worden afgeweken.

Ruilen gaat volgens de volgende regels:

- Ruilen kan alleen als de normale bezetting op de groep het toelaat; we kunnen geen extra pedagogisch medewerker inzetten.
- U kunt alleen gebruik maken van een ruildag als uw kind minimaal 24 uur voor het begin van de werkelijke opvangdag is afgemeld. Dit houdt in dat u ook kan ruilen als uw kind ziek is en u weet 24 uur van tevoren dat uw kind niet naar de opvang kan gaan. Belt u 's ochtends dat uw kind diezelfde dag niet kan komen heeft u helaas geen recht op een ruildag.
- Een ruildag vraagt u maximaal 1 maand en minimaal 1 dag van tevoren aan. Eerdere aanvragen kunnen niet in behandeling worden genomen omdat er te weinig zicht is op de bezetting op de desbetreffende dag, als het om een dag te ver in de toekomst gaat.
- De oorspronkelijke opvangdag en de gewenste opvangdag moeten in een periode van 30 dagen liggen. Voorbeeld: Indien je kind op 15 december geen gebruik maakt van de opvang dan kan deze dag tussen 15 november en 15 januari geruild worden.
- Wanneer het vanuit pedagogisch oogpunt niet verantwoord is dat een kind ruilt, kan dit door de pedagogisch medewerkers worden aangegeven.
- Algemeen erkende feestdagen worden niet geruild.
- Houdt u er rekening mee dat wanneer u uw kind vooraf afmeldt voor een bepaalde dag, deze dag als ruildag aan een andere ouder geboden kan worden. Terug ruilen is in dat geval niet altijd meer mogelijk.
- Wanneer de opvang eindigt, vervallen de openstaande ruildagen.
- De ruildagen zijn gebonden aan het kind en kunnen niet voor broers of zussen worden ingezet.

10. De oudercommissie

DreamKids heeft een zelfstandig functionerende oudercommissie. De oudercommissie bestaat alleen uit ouders van de kinderen. In de oudercommissie zitten dus geen personeelsleden van DreamKids.

De belangrijkste taak van de oudercommissie is het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van kinderen en ouders, door mee te praten over het beleid van de BSO. De oudercommissie fungeert daarbij als aanspreekpunt voor de ouders en voert regelmatig overleg met de leiding van DreamKids.

In de wet staat dat cliëntenraden en in dit geval dus de Oudercommissie het recht hebben om advies uit te brengen over bepaalde onderwerpen. Het gaat dan bijvoorbeeld om het vaststellen of wijzigen van het pedagogisch beleidsplan (o.a. voeding, slapen en dagindeling). Het adviesrecht houdt ook in dat de leiding geen besluit kan nemen zonder hierover eerst de Oudercommissie te raadplegen. Als de leiding een beslissing wil nemen die niet in overeenstemming is met het advies van de Oudercommissie, kan dit alleen na schriftelijke uitleg met opgave van de redenen. Om over deze onderwerpen mee te kunnen denken, bestaat er ook een wettelijke informatieplicht. Dit betekent dat de Oudercommissie recht heeft op alle informatie die nodig is om tot een goed advies te komen. Verder wordt er samen met de leiding gesproken over de zaken die goed gaan en over de zaken die beter kunnen. Het doel is om samen een oplossing te vinden die in het voordeel is van zowel ouders, kinderen als het personeel.

11. Verklaringen en protocollen

11.1 Verklaringen

Op DreamKids kennen we aantal verschillende toestemmingsformulieren te weten:

De medicijnenverklaring

Op DreamKids mogen geen (homeopathische) geneesmiddelen toegediend worden voordat de ouders/verzorgers hiervoor hebben getekend. Bij de overdracht geeft de ouder/verzorger aan dat het kind medicijnen nodig heeft. De pedagogisch medewerker noteert de datum, het tijdstip en de dosering van het te geven medicijn. Dit wordt ondertekend door de ouder/verzorger. Hiermee geven de ouders/verzorgers toestemming tot het toedienen van het medicijn en nemen de ouders/verzorgers de verantwoordelijkheid voor eventuele negatieve bijwerkingen. Door DreamKids wordt er op aangedrongen dat wanneer het kind thuis al medicijnen heeft gekregen dit duidelijk wordt gemeld aan de pedagogisch medewerkers op de ochtend van het brengen.

Zelfstandigheidcontract

In dit contract wordt aangegeven of kinderen mogen spelen met vriendjes of vriendinnetjes, in overleg met de pedagogisch medewerkers kan er een vriendje komen spelen bij DreamKids. Er wordt altijd met toezicht buiten de poort gespeeld. De ouders of verzorgers ondertekenen dit contract. Als er veranderingen plaatsvinden dan wordt dit contract aangepast.

11.2 Protocollen

Wij werken volgens een aantal protocollen op het gebied van veiligheid en gezondheid.

Beleid en protocollen

1. Veiligheid en gezondheid KDV en BSO
2. Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld
3. Kinderopvang en corona
4. Protocol Omgaan met ziekte
5. Calamiteiten
6. Kinderopvang en corona
7. Gezonde traktaties
8. Hygiëne
9. Moedermelk
10. Overlijden
11. Vermissing kind
12. Warme maaltijden

13. Warmte en verbranding door zon
14. Wiegendood
15. Bijtprotocol
16. Gedrag- en pestprotocol BSO
17. Wandelen
18. Protocol gescheiden ouders
19. Ophalen kinderen BSO
20. Uitstapjes BSO

Voor afspraken rondom veiligheid en gezondheid verwijzen wij u naar ons beleid Veiligheid en gezondheid BSO. Deze is in te zien op de locatie.

12. Privacy

DreamKids registreert een aantal gegevens van ieder kind die van belang zijn voor een goede opvang of die vereist worden door de GGD. Deze gegevens worden door de ouders/ verzorgers ingevuld op het inschrijfformulier. Hierbij gaat het om informatie als, inentingen, telefonische bereikbaarheid, allergieën etc.

Ook vullen ouders/verzorgers een oudercontact in waar de gemaakte afspraken in staan wat betreft de opvang van het kind. Zowel de oudercontracten als de observatieverslagen worden afgesloten opgeborgen. Pedagogisch medewerkers zullen voorzichtig omgaan met informatie over kinderen in hun contacten met andere ouders. De pedagogisch medewerkers en stagiaires van DreamKids zijn verplicht tot het tekenen van een geheimhoudingsverklaring. Alle informatie die wij over u en uw kind hebben, wordt vertrouwelijk behandeld en blijft binnen DreamKids.

Foto en video opnames

DreamKids heeft ervoor gekozen geen foto's en video's van de kinderen te plaatsen op sociale media, en op de website, dit uit privacy overwegingen. Wel kunnen er regelmatig foto's en filmpjes van uw eigen kind naar uw mail of app gestuurd worden.

13. Klachtenregeling DreamKids

Als een ouder of de Oudercommissie (OC), een klacht heeft horen we dit graag. Elke klacht is een kans om iets beter te gaan doen. Uiteraard gaan wij zorgvuldig om met alle klachten die wij ontvangen en doen wij er alles aan doen om een klacht zo snel mogelijk op te lossen.

Wij hebben in het kader van de Wet Kinderopvang (WKO) een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

1. Indienen van een klacht

Hét aanspreekpunt voor ouders is de medewerker op de groep en de leiding van DreamKids. Het mondeling bespreken van de klacht is daarom ook de eerste stap om tot een oplossing te komen. Als dit gesprek niet leidt tot een bevredigende oplossing kan er een formele klacht worden ingediend door de ouder.

Een klacht kan gaan over:

- a. Gedrag of handelen naar ouders of kinderen door medewerkers van DreamKids

b. De overeenkomst tussen DreamKids en de ouders

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten en de houder wordt hierover geïnformeerd. De klacht of melding wordt dan volgens de stappen van de meldcode behandeld.

2. Behandeling van een klacht

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend;

- Mondeling op de locatie
- Telefonisch naar de locatie
- Via de website van DreamKids of per email naar de locatie

In de Wet Kinderopvang is vastgelegd dat iedere formele klacht schriftelijk moet worden ingediend. Het indienen per brief, email of via de website van DreamKids voldoet hieraan. Wanneer een formele klacht mondeling of telefonisch wordt geuit sturen we hiervan een beschrijving naar de ouder. Door het bevestigen van de inhoud van dit verslag door de ouder, kan de mondeling of telefonisch geuite klacht ook als schriftelijk ingediende klacht worden behandeld.

Binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht wordt er contact opgenomen met de ouder.

Tijdens de klachtenprocedure worden ouders zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang en de klachtenprocedure.

De leiding van DreamKids behandelt de klacht zo spoedig mogelijk en gaat in overleg met een pedagogisch medewerker of, indien het een klacht over een medewerker van DreamKids betreft, met de desbetreffende persoon.

De klacht wordt hierbij zorgvuldig onderzocht en beoordeeld waarbij er een afweging wordt gemaakt op basis van de volgende criteria:

Wat zijn directe en indirecte gevolgen voor het kind? Wat zijn directe en indirecte gevolgen voor de groep en het groepsklimaat waarin het kind zit? Wat zijn directe en indirecte gevolgen voor de relatie en de samenwerking met de ouders? Wat zijn directe en indirecte gevolgen voor de medewerkers van de locatie? Als de klacht gaat over het gedrag of handelen van een medewerker dan krijgt de medewerker de kans om mondeling of schriftelijk op de klacht te reageren.

Ouder/verzorger wordt door de leiding van DreamKids uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek waarin de klacht inhoudelijk wordt besproken. De mogelijke oplossing van de klacht vanuit DreamKids wordt in dit gesprek ook gedeeld met ouders.

Van het gesprek wordt een verslag gemaakt door de leiding van DreamKids en de gemaakte afspraken worden schriftelijk bevestigd aan de ouder/verzorger door directie.

Tijdens de behandeling van de klacht wordt de procedure en termijn van afhandeling bewaakt waarbij ernaar wordt gestreefd de klacht zo spoedig mogelijk af te handelen. Zo spoedig mogelijk maar uiterlijk 6 weken na indiening van de klacht, dient deze te zijn afgehandeld.

Er wordt een gemotiveerd oordeel over de klacht naar de ouder verstuurd. Uit dit oordeel blijkt duidelijk waarom en welke verbeterafspraken er zijn gemaakt en wanneer deze zullen zijn gerealiseerd.

3. Externe klachtenregeling

Mocht interne klachtbehandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kan de ouder voor informatie, advies en mediation zich wenden tot het Klachtloket Kinderopvang, www.klachtloketkinderopvang.nl

In plaats van mediation of advies van het Klachtenloket Kinderopvang kun je een klacht, na het volgen van de interne klachtprocedure, melden bij de Geschillencommissie. <https://www.degeschillencommissie.nl>

Een klacht kan rechtstreeks worden ingediend bij de Geschillencommissie als er van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de ouder in de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient of als de klacht niet binnen zes weken door de houder is afgehandeld. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij DreamKids, aan de Geschillencommissie te zijn voorgelegd. Wanneer de Geschillencommissie de klacht in behandeling neemt, volgt er een bindende uitspraak. Ook oudercommissies kunnen een klacht indienen bij de Geschillencommissie.

Ouders worden geïnformeerd over deze klachtenregeling via de website van DreamKids en via het beleid en huisregels.

4. Klachtenjaarverslag

Ieder jaar stelt DreamKids voor 1 juni een klachtenjaarverslag op. Hierin is terug te lezen welke klachten er in het voorgaande jaar zijn geweest en tot welke oplossingen en algemene verbeterafspraken dit heeft geleid. De gegevens in dit verslag zijn niet herleidbaar naar een groep of personen en wordt zowel intern gepubliceerd als op de website.