



Kinderopvang Bloom

Pedagogisch beleid BSO

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b> .....	3
<b>2. Visie en Missie</b> .....	3
<b>3. De manier waarop wij graag goede opvang aanbieden.</b> .....	3
<b>3.1 De pedagogische basisdoelen van Marianne Riksen-Walraven.</b> .....	4
<b>3.2. Stimuleren van de ontwikkeling.</b> .....	4
<b>3.3 Pedagogisch handelen</b> .....	5
<b>3.4 Mentorschap</b> .....	5
<b>4. De medewerkers van Bloom</b> .....	5
<b>4.1 Inzet van onze pedagogisch coach en beleidsmedewerker.</b> .....	6
<b>5. Werkwijze Groep</b> .....	6
<b>5.1 Groepsgrootte en het vaste-gezichtencriterium</b> .....	6
<b>5.2 Samenvoegen</b> .....	7
<b>5.3 Dagritme</b> .....	7
<b>5.4 Activiteiten</b> .....	7
<b>5.5 Wennen voor nieuwe kinderen</b> .....	8
<b>5.6 Drie Uursregeling en half uurs regeling</b> .....	8
<b>6. Extra dagen/ Ruildagen/ Studiedagen</b> .....	9
<b>7. Klachtenregeling</b> .....	10
<b>7.1 Indienen klacht</b> .....	10
<b>7.2 Behandeling klacht</b> .....	10
<b>7.3 Externe klachtafhandeling</b> .....	11

## 1. Inleiding

Onder het veilige en vertrouwde dak van Kind Centrum De Bundel in de wijk Osseveld, opende BSO Bloom in 2020 haar deuren. Wij zijn een kleinschalige BSO voor kinderen van 4 t/m 12 jaar. Er zijn twee groepen. Op onze hoofdgroep bieden wij opvang aan maximaal 15 kinderen en in "De Speelkuil" bieden wij opvang aan maximaal 22 kinderen. Deze kleinschaligheid van het Kind Centrum de Bundel met onderwijs en buitenschoolse opvang zorgt voor een eigen identiteit en sfeer. De werkwijze en benadering van kinderdagverblijf, BSO Bloom en die van school is op elkaar afgestemd. Wij werken hand in hand samen met de school. Ondanks het feit dat we losse organisaties zijn, vindt er structureel overleg plaats tussen het bestuur, het management en de pedagogisch medewerkers. Omdat we klein zijn kennen we alle ouders en is de communicatie tussen de ouders, kinderen en de leidinggevende heel open. We hebben een heel fijn en betrokken team met vaste medewerkers en invallers. Dit zorgt voor rust en continuïteit op de groep. Dit is belangrijk voor kinderen, maar zeker ook voor ouders die hun meest kostbare bezit bij ons achterlaten.

## 2. Visie en Missie

Net als in een gezin leren kinderen van jongs af aan, om met elkaar om te gaan en voor elkaar zorgen. Dat werkt heel goed. Bij BSO Bloom kunnen kinderen terecht voor halve dagopvang na school en voor hele dagopvang in vakanties. De gezellige en huiselijke sfeer geeft ouders en kinderen een echt thuis gevoel.

Bloom staat voor: ontplooiing, ontwikkeling, opfleuren en tot bloei komen.

De toekomst is in onze handen. Werkend vanuit het hart met passie, warmte en aandacht, betrokkenheid en gastvrijheid, zorgen wij voor een veilige, gezellige en vertrouwde omgeving. Kinderen voelen zich bij ons thuis.

We bieden pedagogiek op maat aan. Dit wil zeggen dat we goed naar alle kinderen individueel kijken en inspelen op wat ze nodig hebben. Elk kind krijgt persoonlijke aandacht zodat het zich kan ontwikkelen in zijn eigen tempo. Wij stimuleren creativiteit, nieuwsgierigheid, spontaniteit, en plezier bij de kinderen en bij elkaar in een vrolijke en uitdagende omgeving.

Een belangrijk doel voor de pedagogisch medewerkers is om er voor te zorgen dat ieder kind zich veilig en geborgen voelt op de BSO. Dit doen wij bijvoorbeeld door te werken volgens een vast dagritme. Hoe meer herhaling, hoe fijner kinderen het vinden. We zullen ons steeds blijven richten op de groei en ontwikkeling van de kinderen en elkaar.

Wij vinden het belangrijk om kinderen positief te benaderen. We kijken naar wat kinderen wel kunnen, zoeken naar oplossingen en proberen de nadruk te leggen op positief gedrag in plaats van op negatief gedrag.

We vinden het fijn om ouders te betrekken in sprongen of ontwikkeling die plaats vindt.

## 3. De manier waarop wij graag goede opvang aanbieden.

Bloom staat voor ontplooiing, ontwikkeling, opfleuren en tot bloei komen. Vandaar ook ons motto 'Spelen, ontdekken en groeien'.

GROEI staat bij Bloom voor:

Groep: We besteden veel aandacht aan hoe de groep er gezellig en huiselijk uitziet. Daarnaast kijken we voortdurend naar hoe de sfeer in de groep is en spelen hier op in.

Respect: Wij behandelen elkaar met respect en nemen elkaar serieus.

Ontplooiën/Ontwikkelen: We vinden het leuk om kinderen te stimuleren in hun ontwikkeling en ze hier in te volgen.

Emotionele en fysieke veiligheid: We voelen ons verantwoordelijk voor de kinderen die aan ons toevertrouwd zijn en behandelen ze als een kostbaar bezit.

Individu

Ieder kind is uniek met een eigen aanleg en talenten. Wij begeleiden kinderen door goed naar ze te kijken en aan te sluiten bij de eigen manier van spelen en leren van elk kind.

Bij Bloom werken we met de opvoedingsdoelen van Marianne Rixsen-Walraven die ook in de wet kinderopvang worden benoemd.

Wij gebruiken deze pedagogische basisdoelen als leidraad voor ons pedagogisch beleid. Hieronder leggen we ze kort uit:

### 3.1 De pedagogische basisdoelen van Marianne Rixsen-Walraven.

- **De gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van sociale competenties.** In de groep leren kinderen waarden als: samen delen, elkaar helpen, samen conflicten oplossen, omgaan met verschillen, rekening houden met elkaar en plezier beleven, goede manieren, luisteren en voor jezelf opkomen. De medewerkers begeleiden deze processen en stimuleren de communicatie onderling.
- **De gelegenheid bieden tot het eigen maken van normen en waarden.** Wij nemen ieder kind serieus en hebben warme en persoonlijke aandacht voor elk kind. Iedere pedagogisch medewerker heeft per definitie vertrouwen in de positieve bedoelingen van het kind. Kinderen die respect ondervinden voor hun behoeften en gevoelens, weten dat de omgeving blij is dat zij er zijn. Op deze manier kunnen kinderen de basis leggen om ook anderen te leren respecteren en leren rekening te houden met mensen om hen heen. Daarnaast hebben wij een aantal basis regels zoals; “we laten elkaar uitpraten” of “we pakken geen speelgoed van elkaar af”. We zijn ons bewust van ons eigen handelen en onze voorbeeldfunctie.
- **De gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties.** Ieder kind is uniek met een eigen aanleg en talenten. Wij gaan er vanuit dat ieder kind de drang in zich heeft om zich, in eigen tempo, te ontwikkelen. Kinderen zijn van nature nieuwsgierig en vindingrijk. Wij begeleiden kinderen hierin, door goed naar ze te kijken en aan te sluiten bij de eigen manier van spelen en leren van elk kind. Naast het in aanleg aanwezige temperament en ontwikkelingsmogelijkheden heeft een kind een sociale omgeving nodig om die ontwikkelingsmogelijkheden, ook ten volle te kunnen benutten. Wij sluiten aan bij de belevingswereld en het ontwikkelingsniveau van het kind en bieden een rijke speelleeromgeving. Kinderen leren, ervaren en ontdekken door te spelen. Wij geven ze de ruimte en helpen ze het zelf te leren doen.
- **Het bieden van emotionele veiligheid.** Ieder kind wil zich ontwikkelen. Hiervoor is het belangrijk dat een kind zich thuis en veilig voelt. Vanuit deze emotionele veiligheid zal een kind de uitdaging aangaan en zich spelenderwijs ontwikkelen. We bieden kinderen een vast dagritme en veel structuur en regelmaat. Daarnaast werken we altijd met vaste gezichten en geven we onze grenzen aan bij de kinderen. Hierdoor weten ze waar ze aan toe zijn.
- **Stimuleren van de ontwikkeling.** De pedagogisch medewerkers van BSO Bloom stimuleren de kinderen op een ongedwongen manier bij de motorische, verstandelijke en sociaal-emotionele ontwikkeling. Niet alle kinderen ontwikkelen in een zelfde tempo. Het ene kind zal motorisch sneller ontwikkelen, terwijl het andere kind op een ander gebied weer wat sneller is. Ieder kind beschikt over zijn eigen talenten. Kinderen krijgen de mogelijkheid deze te ontdekken en te ontplooiën door een gevarieerd aanbod aan speelmogelijkheden (inrichting, spelmateriaal, activiteiten). BSO Bloom houdt rekening met en heeft respect voor de verschillen tussen kinderen (persoonlijkheid, leeftijd, sekse, afkomst, mogelijkheden en talenten).

### 3.2. Stimuleren van de ontwikkeling.

Bij BSO Bloom werken we bewust volgens de 6 interactievaardigheden nl.:

- **Sensitief responsief reageren:** We merken signalen van een kind op en proberen te begrijpen wat het kind met deze signalen bedoelt. We proberen hier op een warme en ondersteunende manier mee om te gaan, afgestemd op het kind en de situatie.
- **Respect hebben voor de autonomie:** We bieden kinderen de ruimte om zoveel mogelijk zelf te doen en te ontdekken. We praten met de kinderen in plaats van tegen de kinderen en waarderen de inbreng van de kinderen positief. We bereiden kinderen voor op wat er komen gaat.
- **Structureren en grenzen stellen:** We maken de omgeving van het kind overzichtelijk en voorspelbaar en zijn consequent in ons gedrag. We maken kinderen duidelijk wat we van ze verwachten en zorgen dat ze zich aan de regels houden.
- **Praten en uitleggen:** We geven informatie en uitleg die aansluit bij de situatie, interesse en ontwikkelingsniveau van de kinderen. We geven kinderen de ruimte om zelf inbreng te hebben in gesprekken en reageren hier op passende wijze op.
- **Stimuleren van de ontwikkeling:** We bieden activiteiten en materialen aan die aansluiten bij de

behoefden en interesses van een kind. We houden hierbij oog voor het eigen ontwikkelingstempo van het kind.

- Begeleiden van interactie tussen kinderen: We merken positieve interacties tussen kinderen op en stimuleren deze. We scheppen mogelijkheden voor interacties tussen kinderen.

### 3.3 Pedagogisch handelen

#### **Sociaal emotionele geborgenheid**

Soms is het nodig om het gedrag van een kind te corrigeren. Wij wijzen nooit het kind af. Wij keuren alleen het vertoonde gedrag af. Afleiden van de situatie werkt vaak het beste. Soms kan er een situatie ontstaan waarin de pedagogisch medewerker een kind even uit een ontstane situatie moet halen. Bijvoorbeeld als blijkt dat een kind niet reageert op aanspreken en steeds doorgaat. Dan halen wij het kind uit de situatie door er even apart mee te gaan zitten. Later gaan we samen kijken hoe we een eventueel conflict op kunnen lossen.

#### **Vertrouwen als basis**

(Zelf)vertrouwen is voor kinderen een heel belangrijke basisvoorwaarde om zich prettig (veilig) te voelen. Daarbij moet het kind steeds op de pedagogisch medewerker kunnen rekenen. De pedagogisch medewerkers van BSO Bloom geven veel ruimte voor eigen initiatief en om zelf hun eigen tempo te bepalen. We ondersteunen kinderen bijvoorbeeld bij het uitvoeren van ideeën of het hanteren van grenzen door niet uit te gaan van wat niet kan, maar hoe het wel kan.

#### **Positieve benadering**

Wij proberen situaties te scheppen waarin het kind positieve ervaringen op doet. Dat betekent dat er primair wordt gezorgd voor een sfeer van veiligheid en onderling vertrouwen, tussen kind en pedagogisch medewerker, tussen kinderen onderling en tussen ouders en pedagogisch medewerkers. We benaderen kinderen positief en respectvol, we straffen niet, maar geven grenzen aan en zeggen niet wat er allemaal niet mag, maar vooral wat er wel mag.

### 3.4 Mentorschap

Om de ontwikkeling van het kind goed te kunnen volgen hebben alle kinderen een mentor op de groep. Dit is een van de pedagogisch medewerkers die op de groep werkt. De mentor is het eerste aanspreekpunt voor ouders. De mentor houdt het welbevinden van het kind in de gaten en bespreekt dit tijdens werkoverleggen en overdrachten met collega's en de leidinggevende. De mentor is tevens de persoon die het kind voornamelijk volgt in zijn of haar ontwikkeling.

Mochten hier bijzonderheden in gesignaleerd worden dan wordt er samen met de mentor en leidinggevende, en in afstemming met de ouders een plan opgesteld om een kind voor een bepaalde tijd te begeleiden in de ontwikkeling. Deze en alle andere bijzonderheden worden geregistreerd in de kindmap.

Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als een kind niet fijn functioneert in de groep. Eventueel vervult de mentor ook een rol in het contact met andere professionals (na instemming van de ouders). Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan een logopedist die aan onze BSO verbonden is.

Wie de mentor is, wordt aan ouders medegedeeld tijdens de intake en staat te lezen op het kind-gegevens formulier. Het wordt bij aanvang van de opvang ook aan de kinderen zelf uitgelegd.

## 4. De medewerkers van Bloom

De kinderen van BSO Bloom worden opgevangen door gediplomeerde pedagogisch medewerkers die werken met enthousiasme en energie. Wij stimuleren creativiteit, nieuwsgierigheid, spontaniteit en plezier bij de kinderen en bij elkaar in een vrolijke en uitdagende omgeving. De medewerkers weten wat nodig is om een kind te ondersteunen en te prikkelen in zijn/haar omgeving. Een belangrijk doel voor de pedagogisch medewerker is om er voor te zorgen dat ieder kind zich veilig en geborgen voelt op de BSO.

Wij willen onze medewerkers graag laten groeien in hun werk. Iedereen moet voldoende geschoold zijn om te voldoen aan de kwaliteitsstandaard die KDV Bloom zich stelt en die de wet kinderopvang eist.

Bij afwezigheid door ziekte of vakantie van een vaste pedagogisch medewerker wordt er een vaste invalkracht ingezet. Wij streven ernaar vaste gezichten op de groep te zetten. Wanneer er zich een calamiteit voordoet is deze medewerker, ook tijdens vakanties oproepbaar en kan binnen 15 minuten op het kinderdagverblijf zijn. Al onze pedagogisch medewerkers beschikken over een voor de kinderopvang erkend diploma en een verklaring omtrent gedrag. Elke dag zijn er medewerkers aanwezig die in het bezit zijn van het diploma kinder-EHBO.

Wij zijn een erkend stage bedrijf en werken graag met stagiaires van de opleiding helpende en welzijn en SPW niveau 3 en 4. De stagiaires staan altijd onder onze begeleiding op de groep. Zij voeren uiteindelijk dezelfde taken uit als de pedagogisch medewerkers, maar dragen nog geen eindverantwoordelijkheid. De pedagogisch medewerkers bekijken en bespreken samen met de stagiaires welke taken ze uit mogen voeren naar gelang hun reeds opgedane ervaring en kennis.

Wij streven ernaar dat stagiaires minimaal 1 schooljaar bij ons stage lopen. Gevorderde stagiaires kunnen ingezet worden als beroepskracht als hun opleidingsniveau dat toelaat. Dit is voor de kinderen prettig omdat het continuïteit biedt.

We investeren veel tijd in de pedagogisch medewerkers en stagiaires en bieden ze graag de mogelijkheid om zich te blijven ontwikkelen door middel van trainingen en cursussen.

De leidinggevende (Annemieke Meijer) heeft de dagelijkse leiding binnen BSO Bloom. Zij is het eerste aanspreekpunt voor de pedagogisch medewerkers en ouders. De leidinggevende biedt aan pedagogisch medewerkers o.a. werkbegeleiding en ondersteuning bij knelpunten, bijvoorbeeld door individuele groeps-, team-, kind besprekingen. Daarnaast draagt zij zorg voor deskundigheidsbevordering, bijscholing en inroepen van deskundigen indien nodig. Ook onderhoudt zij contacten met ouders en de oudercommissie.

#### **4.1 Inzet van onze pedagogisch coach en beleidsmedewerker.**

Bij BSO Bloom zetten we een externe pedagogisch coach in, die alle medewerkers coacht. Dit is een bewuste keuze omdat "vreemde" ogen, andere dingen waarnemen. Alle medewerkers ontvangen coaching, maar de coach kijkt met de medewerkers wie er meer coaching nodig heeft dan de ander.

De medewerkers worden geobserveerd en gefilmd en de beelden worden samen terug gekeken en geëvalueerd. Naar aanleiding hiervan kunnen persoonlijke leerdoelen opgesteld worden.

De pedagogisch coach neemt daarnaast ook deel aan functioneringsgesprekken en filtert hier samen met de medewerkers persoonlijke doelen uit. Deze doelen worden samen inzichtelijk gemaakt en opgedeeld in haalbare subdoelen.

Het doel is om de intrinsieke motivatie bij de werkneemsters aan te spreken zodat groeiprocessen optimaal worden. Daarnaast probeert de pedagogische coach iedereen in zijn kracht te zetten en deze krachten te delen met collega's, zodat er meer kwaliteit tot stand komt. Deze processen worden gedurende het hele jaar gevolgd.

De pedagogisch coach neemt ook deel aan bepaalde vormen van overleg om extra input te geven op onderwerpen als: dag-structuur, ontwikkelingsstimulering, volgsystemen en mentorschap. De coach is dus betrokken bij zowel individuele processen als groepsprocessen.

Annemieke is per oktober 2021 onze beleidsmedewerker, ze checkt wat er op papier staat aan beleid, en of dit in de praktijk ook zo werkt. Indien nodig wordt in overleg, het beleid aangepast.

## **5. Werkwijze Groep**

### **5.1 Groepsgrootte en het vaste-gezichtencriterium**

BSO Bloom is een kleinschalige dagopvang voor kinderen van 4 t/m 12 jaar.

Er zijn 2 groepen waar wij opvang bieden aan maximaal 15 kinderen per groep. Op de groep staan vaste medewerkers, waardoor de kinderen steeds bekende gezichten zien. Dit zorgt ervoor dat er structuur, vertrouwen en veiligheid is op de groep.

## 5.2 Samenvoegen

Het kan voorkomen dat wij groepen tijdelijk samenvoegen, in verband met de bezetting en/of afmeldingen. Dit komt regelmatig voor in vakantieperiodes. Ouders worden hiervan via de mail of mondeling de hoogte gebracht.

## 5.3 Dagritme

Iedere middag verloopt volgens een vast ritme. Het gezamenlijke dagritme met terugkerende momenten biedt kinderen veiligheid en voorspelbaarheid. Door deze vaste momenten weten de kinderen waar ze aan toe zijn en wat er gaat gebeuren. De tijden (die verderop beschreven staan) waarop de dag is ingedeeld zijn richtlijnen.

Nadat alle kinderen binnen zijn, eten we met de kinderen aan tafel fruit en krijgen ze wat te drinken. We bespreken dan de dag met de kinderen en laten elk kind aangeven wat ze die dag willen doen op de BSO. Na het tafelmoment gaan we vaak naar buiten of doen een activiteit. Buiten mogen de kinderen vrij spelen en/of worden er spelactiviteiten gedaan.

Er wordt uiterst zorgzaam omgegaan met kinderen die een speciaal dieet hebben of een allergie. Ook wordt er rekening gehouden met kinderen die geen varkensvlees eten wegens hun geloofsovertuiging. Tijdens het eten en drinken stimuleren wij de zelfstandigheid, het maken van keuzes, het ontdekken van smaken en substanties.

Er wordt aandacht besteed aan de sociale ontwikkeling en de taalontwikkeling door elkaar iets aan te geven of te helpen, handen te wassen, samen de tafel te dekken en af te ruimen. We wachten tot iedereen iets te eten heeft en beginnen dan pas met eten.

Wij stimuleren kinderen iets te eten en te drinken maar dwingen ze niet.

Om 16.30/ 17.00 uur eten we samen nog allerlei groente, zoals paprika, komkommer, augurk, tomaat, olijven, stukjes wortel, enz. Hierbij wordt een beker water gedronken en een rijstwafel of cracker gegeten. Vanaf 17.00 uur kunnen de ouders hun kind(deren) weer ophalen tot uiterlijk 18.00 uur.

De dagindeling (als richtlijn):

15.15	Kinderen komen uit school en kleuters worden bij de klas opgehaald.
15.20	We nemen de dag door en we drinken water/thee/sap en eten fruit.
15.40	Activiteit en vrij spelen buiten.
16.30/17.00	We eten een cracker of rijst wafel met beleg en bieden groente aan.
17.--/18.00	Vrij spelen / activiteit.
18.00	Uiterlijke ophaal tijd.

## 5.4 Activiteiten

Wij bieden een gevarieerd aanbod aan activiteiten waar we de verschillende ontwikkelingsgebieden mee stimuleren. We bieden zo divers mogelijk spel materiaal aan, zodat de kinderen hun eigen keuzes kunnen maken.

We stellen het spel voorop en niet het resultaat ervan. Dit doen we door de activiteit te belonen en niet het resultaat. De pedagogisch medewerkers zitten veel tussen de kinderen in. Hierdoor kunnen zij de interactie tussen de kinderen eventueel tijdig bijsturen. Hierbij proberen we de kinderen zo positief mogelijk te benaderen.

Wij bieden activiteiten aan die op de groep plaatsvinden zoals dansen, knutselen, spelletjes etc. De activiteiten worden afgestemd op de leeftijd en het niveau van het kind. De activiteiten zijn gericht op de thema's waar we mee werken. Naast de activiteiten blijft er voldoende ruimte over voor vrij spel.

Tijdens het vrije spel leren de kinderen om met emoties om te gaan, samen te delen, op hun beurt te wachten, zelf te ontdekken en dingen te begrijpen. Dit zijn mooie momenten voor de pedagogisch medewerkers om te observeren.

Na het spelen ruimen we al het speelgoed weer met zijn allen op.

Er zijn ook regelmatig activiteiten die buiten de basisgroep plaatsvinden. Zo spelen we graag in onze fijne tuin, gaan we graag een wandeling maken in de buurt of naar de kinderboerderij. Voor alle activiteiten buiten de groep tekenen ouders bij aanvang van de opvang een formulier. Daarnaast delen wij ouders op de dag zelf ook mee wat we gaan doen. Als we een activiteit buiten het pand organiseren dan lopen wij hier 2 aan 2 naar toe.

Na deze activiteiten gaan de kinderen weer terug naar de basisgroep. Activiteiten buiten de basisgroep vinden altijd plaats onder voldoende begeleiding, en er wordt rekening gehouden met de beroepskracht-kind-ratio. De eet en drink momenten vinden plaats op de basisgroep.

We zien de tijd die kinderen bij ons besteden als hun vrije tijd, hier moet dan ook voldoende keuzevrijheid in zijn en we willen vooral veel plezier en gezelligheid bieden.

## 5.5 Wennen voor nieuwe kinderen

Voor kinderen die nieuw starten bij BSO Bloom is er in overleg met de ouders een korte kennis making. Op deze dag vindt er een intake gesprek plaats met een van de vaste medewerkers, waarin we een aantal zaken doornemen.

Ouders krijgen informatie over onze werkwijze en praktische zaken van BSO Bloom.

Wij vragen informatie over gewoontes, interesses, gedrag en ontwikkeling van het kind (thuis) en gegevens met betrekking tot voeding, interesses en eventuele ziektes en allergieën.

Deze gegevens worden opgeschreven zodat iedereen op de hoogte is van wat het kind nodig heeft. Tijdens het gesprek kunnen de kinderen met de aanwezige kinderen spelen.

Als een kind behoefte heeft aan meerdere wendagen zal hierover overleg plaats vinden tussen de pedagogisch medewerker en de ouders.

## 5.6 Drie-uursregeling en half-uurs regeling.

Volgens de Wet Kinderopvang mogen er tijdens schoolweken ten hoogste een half uur per dag minder beroepskrachten ingezet worden dan volgens de beroepskracht-kindratio vereist is. Minstens de helft van het aantal vereiste beroepskrachten wordt ingezet wanneer er tijdelijk wordt afgeweken van de beroepskracht-kindratio. In het rooster registreren we de werktijden van de pedagogisch medewerkers, dit rooster is inzichtelijk op de locatie.

Als de opvang de hele dag beslaat (bijvoorbeeld tijdens de vakantieopvang), dan geldt de 3-uursregeling.

Er kunnen dan ten hoogste drie uur per dag minder beroepskrachten ingezet worden dan volgens de beroepskracht-kindratio vereist is. Minstens de helft van het aantal vereiste beroepskrachten wordt ingezet wanneer er tijdelijk wordt afgeweken van de beroepskracht-kindratio. In het rooster registreren we de werk- en pauzetijden, dit rooster is inzichtelijk op de locatie.

Met behulp van 1ratio.nl bepalen wij de verhouding aanwezige beroepskrachten en gelijktijdig aanwezige kinderen.

Hieronder staan de tijden waarop wij afwijken, dan wel niet afwijken van de beroepskracht-kindratio.



### **Wanneer wijken wij af van de BKR tijdens de schoolvakanties?**

Op onze groep starten de medewerkers tijdens schoolvakanties met een vroege dienst om 7:30 uur en werken tot 17:00 uur. Medewerkers met een late dienst starten om 9:00 uur en werken tot 18:00 uur.

- Van 8:00 uur tot 9:00 uur wijken wij mogelijk af van de BKR (1 uur)
- Van 13.00 uur tot en met 14.00 uur wijken wij af van de BKR (1 uur) De pedagogisch medewerkers houden om de beurt pauze van een half uur.
- Van 17:00 uur tot 18.00 uur wijken wij mogelijk af van de BKR (1 uur)

### **Wanneer wijken wij niet af van de BKR?**

- Van 7:30 uur tot 8:00 uur wijken wij niet af van de BKR.
- Van 9.00 uur tot 13.00 wijken wij niet af van de BKR.
- Van 14.00 uur tot 17.00 wijken wij niet af van de BKR.

Wanneer er in de vakantie een dag maar 1 medewerker nodig is, dan zijn er 2 opties:

Optie 1: Er is 1 medewerker die een dienst draait van 7.30 uur tot 13.00 uur en een medewerker die een dienst draait van 13.00 uur tot 18.00 uur Tijdens zo'n halve dienst wordt er geen pauze ingelast.

Optie 2: Er is een medewerker die een dienst draait van 7.30 uur tot 18.00 uur. De medewerker pauzeert dan van 13.00 uur tot 13.30 uur. Een medewerker van kantoor neemt haar dienst op dat moment waar. De medewerkers van kantoor zijn tevens gediplomeerde pedagogisch medewerkers.

### **Tijdens studiedagen hanteren wij de regeling van vakantieopvang.**

#### Tijdens schoolweken

Tijdens de schoolweken wijken wij niet af. Alle medewerkers van onze BSO hebben een dienst van 15.00 uur tot 18.00 uur.

Ouders zijn op de hoogte gebracht van de 3 urenregeling middels een nieuwsbrief en bij wijzigingen zal dit ook op deze manier gecommuniceerd worden. Daarnaast is er op het whiteboard te zien wie er de betreffende dag werkt, begeleid met foto en de tijden waarop zij werken en pauze houden.

Of wij wel of niet afwijken van de BKR wordt maandelijks door de leidinggevende, maar ook door de pedagogisch medewerkers gecontroleerd door ons aan- en afmeld systeem wat gebruikt wordt op het moment dat de kinderen binnenkomen en weer vertrekken. Zodra wij merken dat het patroon van haal- en brengtijden structureel verandert, zullen wij daarop inspelen door het inzetten van extra personeel, of door het langer laten blijven van een medewerker. Bij het maken van de planning gebruiken wij de rekentool 1ratio.nl

## **6. Extra dagen, ruildagen of studiedagen**

Het kan voorkomen dat u een keer een extra dag uw kind wil brengen of een dag wil ruilen.

In zo'n situatie is het mogelijk om de afwezigheid of ruiling van uw kind digitaal door te geven via onze ouderapp.

Wanneer dit 24 uur voor aanvang van de opvang gebeurt, krijgen ouders hiervoor een tegoed. Deze tegoeden kunnen op een later moment ingezet worden middels een aanvraag via de ouderapp voor een extra dag(deel). Een tegoed is gekoppeld aan de datum waarop het kind afwezig is en deze is geldig 3 maanden voor de afwezige datum en 4 maanden na de afwezige datum.

Bovenstaande geldt voor alle werkdagen m.u.v. nationale feest- en gedenkdagen. Deze dagen kunnen niet geruild worden.

Uiteraard moeten aanvragen eerst door ons worden goedgekeurd.

**Ruilen of extra komen is mogelijk wanneer de kind-aantallen op de groep dit toelaten.**

*Dit ruilbeleid is een service en geen recht. Financiële compensatie of het verrekenen met een nog openstaande factuur hoort niet tot de mogelijkheden.*

Voor studiedagen geldt dat de BSO opengaat vanaf minimaal 3 aanmeldingen. Hiervoor kunt u tevens uw tegoed inzetten. Een aanvraag voor opvang tijdens een studiedag dient minimaal 2 weken voorafgaand aangevraagd te worden.

## 7. Klachtenregeling

Uw kind is bij Bloom in goede handen. Echter werken wij met mensen en kan er dus wel eens onverhoopt iets mis gaan. Mocht dit het geval zijn dan horen wij dat graag direct van ouders. Dit nemen we uiterst serieus en van kritiek kunnen we leren. Bij voorkeur maken ouders een klacht dus eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de leidinggevende (Annemieke Meijer). Zij is te bereiken per e-mail: [info@kinderopvangbloom.nl](mailto:info@kinderopvangbloom.nl)

Kinderopvang Bloom heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie.

### 7.1 Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk en binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.

De klacht wordt voorzien van:

- dagtekening,
- naam en adres van de klager,
- eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft,
- en een omschrijving van de klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

### 7.2 Behandeling klacht

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

### 7.3 Externe klachtafhandeling

Sinds juli 2013 is Kinderopvang Bloom aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang (voorheen Klachtencommissie Kinderopvang ). Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het [Klachtenloket Kinderopvang](#) in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Hieronder volgen een aantal mogelijke redenen om de externe klachtencommissie in te schakelen. Het verdient echter de voorkeur de klacht eerst intern kenbaar te maken en de organisatie de gelegenheid te geven deze op te lossen .

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

*Gegevens geschillencommissie:*

*Postadres*

*Postbus 90600*

*2509 LP Den Haag*

*website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)*

*Bel: 0703105310*