

Pedagogisch Beleidsplan

BSO



Kinderopvang De Buitentuin

Wettenseind 16a

5674AA Nuenen

info@kinderopvangdebuitentuin.nl

Inhoud

1. Welkom bij De Buitentuin	2
2. Missie en visie De Buitentuin	3
2.1. Missie	3
2.2. Visie.....	3
3. Pedagogiek	4
3.1. Fysieke en emotionele veiligheid.....	5
3.2. Het bevorderen van de persoonlijke competentie	5
3.3. Het bevorderen van de sociale competentie.....	6
3.4. Het bieden van de kans om zich waarden en normen eigen te maken	6
4. Spel en sport	7
5. Basishouding van de pedagogisch professional	8
5.1. Stagiaires.....	8
5.2. Vrijwilligers.....	8
6. Werkwijze	9
6.1. Dagritme	9
6.2. De basisgroepen.....	9
6.3. Pedagogisch professional – kind ratio.....	9
6.4. Vaste gezichten op de groep.....	9
6.5. Gelimiteerd afwijken van de beroepskracht – kind ratio (BKR)	10
6.6. Mentor	10
6.7. Observaties	10
6.8. Signaleren	10
6.9. Verjaardagen en afscheid	11
6.10. Ziekte	11
6.11. Hygiëne en Veiligheid.....	11
7. Onze diensten	12
7.1. Opvangmogelijkheden	12
7.2. Openingstijden en brengen/ ophalen van de kinderen	12
7.3. Dag ruilen.....	12
7.4. Wenbeleid.....	12
8. Oudercontacten.....	13
8.1. Communiceren.....	13
8.2. Oudercommissie	13
8.3. Klachten	14



1. Welkom bij De Buitentuin

Voor je ligt ons pedagogisch beleidsplan. Hierin vertellen we je alles over onze visie op ontwikkeling en opvoeding. We leggen uit hoe we bij De Buitentuin omgaan met kinderen en waarom we dat juist op deze manier doen.

De Buitentuin biedt kleinschalige, professionele en ontwikkelingsgerichte opvang waarbij het individuele kind centraal staat. Er wordt opvang geboden aan kinderen van 0 tot 12 jaar op één locatie bestaande uit een kinderdagverblijf en een buitenschoolse opvang. In dit pedagogisch beleidsplan lees je alles over de bso.

Bij de Buitentuin bieden we uw kind goede zorg in een warme, liefdevolle en veilige omgeving. Persoonlijke aandacht, rust en stabiliteit vinden we bij de Buitentuin heel belangrijk. Net als samen plezier maken. De pedagogisch professionals kijken en luisteren naar wat de kinderen leuk vinden en nodig hebben en spelen daarop in. Zo kunnen kinderen zich bij de Buitentuin zorgeloos ontwikkelen, samen met leeftijdsgenootjes.

Hoe doen we dat bij de Buitentuin? Dat leest u in dit pedagogisch beleid. Het vormt de basis waarop er gewerkt wordt binnen de Buitentuin. Het pedagogisch beleidsplan is te vinden op onze website en daarom voor iedereen te allen tijde in te zien.

Wij wensen je veel plezier met lezen!



2. Missie en visie De Buitentuin

2.1. Missie

Wij stellen ouders in staat om opvoeding en werk te combineren door hun zekerheid te bieden van een uitdagende, veilige en rijke ontwikkelomgeving voor hun kind.

2.2. Visie

Iedere pedagogisch professional heeft een bepaalde kijk op hoe kinderen zich ontwikkelen, wat kinderen aan zorg nodig hebben en welke normen en waarden voor kinderen belangrijk zijn. De manier van kijken en dus de visie van het team is bepalend voor de manier van werken. Bij De Buitentuin gaan wij ervan uit dat ieder kind de drang in zich heeft om zich te ontwikkelen en dat doet hij/zij op zijn/haar eigen manier op basis van aanleg, talent en temperament. Ieder kind is uniek!

Bij Bso De Buitentuin zijn we ervan overtuigd dat sport en spel en een natuurrijke omgeving bijdraagt aan de gezondheid en uitdaagt tot ontwikkeling.



3. Pedagogiek

Bij BSO De Buitentuin bieden wij een fijne en veilige plek voor kinderen om na school opgevangen te worden omdat ouders aan het werk zijn of om kinderen op een uitdagende manier te begeleiden in hun vrije tijd. Wij doen dit in een veilige omgeving omringt door natuur en sportfaciliteiten.

Na een schooldag hebben kinderen ontspanning nodig en daarom vinden wij het belangrijk dat kinderen vrije keuze hebben en eigen initiatieven kunnen nemen in hun spel en activiteiten. Omdat we de kinderen extra willen stimuleren in hun brede ontwikkeling en voor veel plezier willen zorgen, is er een breed activiteiten aanbod. De BSO bevindt zich op het terrein van de Nuenense Korfbal Vereniging (N.K.V.) en we kunnen dan ook van alle faciliteiten gebruik maken. De natuurlijke omgeving zorgt er voor dat we samen met de kinderen op ontdekking kunnen gaan.

Sport is goed voor kinderen omdat het de conditie verbetert en overgewicht tegen gaat, maar het geeft ook zelfvertrouwen en leert kinderen het omgaan met emoties. Door samen te sporten wordt een kind socialer en leert het omgaan met anderen.

Wij hechten veel waarde aan het buiten zijn en aan het buiten spelen. Het fijne van buiten spelen in onze grote natuurlijke buitenruimte is dat de kinderen er vrij kunnen lopen en bewegen. Ze hebben hier de ruimte, de tijd en de begeleiding om zelf te ontdekken wat er te beleven valt.

De natuur stimuleert de nieuwsgierigheid van kinderen. Buiten raken ze vanzelf geïnteresseerd in wat er om hen heen gebeurt. Contact met de natuur zorgt ervoor dat een kind:

- Creatief wordt
- Verbeeldingskracht krijgt
- Gefascineerd raakt door de dingen uit de natuur
- Dingen durft te ontdekken en avonturen leert te beleven
- Leert te spelen
- Goed leert te communiceren
- Zijn inlevingsvermogen vergroot



3.1. Fysieke en emotionele veiligheid

Bij De Buitentuin staat de veiligheid van kinderen natuurlijk voorop. De Bso bevindt zich in het clubhuis van de korfbalvereniging, maar de ruimte is zo ingericht dat het een veilige omgeving voor (jonge) kinderen is. Jaarlijks worden de ruimte en aanwezige spullen gecontroleerd op veiligheid via een risico inventarisatie, maar eigenlijk is het een continue proces. In ons veiligheids- en gezondheidsbeleid is hierover meer te lezen.

Emotionele veiligheid

Bij De Buitentuin vinden wij het belangrijk dat kinderen zich geaccepteerd en gerespecteerd voelen. Hiervoor is een vertrouwensrelatie met de vaste professionals en de andere kinderen op de bso onmisbaar. Om dit te bereiken delen de pedagogisch professionals normen en waarden met de kinderen, stellen regels en zien hierop toe. We begeleiden kinderen in onderlinge interacties en gaan serieus om met de emoties van kinderen. Het kind wordt geaccepteerd in het uiten van zijn blijheid, geluk, angst, boosheid, tevredenheid (enz.) en leert met die emoties om te gaan. Wij willen het kind leren zijn emoties te uiten zonder anderen te kwetsen of pijn te doen.

Bij Bso De Buitentuin werken vaste pedagogisch professionals en komen kinderen op vaste dagen. Elke dag verloopt volgens vaste rituelen en ritmes wat er voor zorgt dat kinderen zich zeker voelen. Vanuit een veilige basis durven én kunnen zij de wereld gaan ontdekken. Bij activiteiten houden we rekening met wat het kind wel en niet kan; we geven het kind de tijd en de ruimte en stimuleren het kind om zelf dingen te doen.

Persoonlijk contact met de professional, een vertrouwde omgeving en de aanwezigheid van bekende groepsgenootjes dragen bij tot het verkrijgen van een veilig gevoel.

3.2. Het bevorderen van de persoonlijke competentie

Het is belangrijk dat kinderen de mogelijkheid krijgen om persoonlijkheidskenmerken zoals zelfstandigheid, zelfredzaamheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit te ontwikkelen. Dit help namelijk om problemen adequaat aan te kunnen pakken en zich aan te kunnen passen aan veranderende omstandigheden.

Het ontwikkelen van de persoonlijke competentie gebeurt al vanuit het kind zelf. Bijvoorbeeld door spel en door het ontdekken van de wereld om zich heen. Maar onze pedagogisch professionals stimuleren kinderen ook om dingen zelf te doen. Dit kunnen kleine dingen zijn zoals zelf de jas dicht maken en drinken pakken, maar ook grotere dingen, bijvoorbeeld een uitdaging aangaan tijdens een activiteit. Op deze manier zullen ze ervaren dat ze veel dingen al zelf kunnen en dit geeft het kind zelfvertrouwen. Waar nog hulp nodig is zal natuurlijk ondersteund worden. En wanneer iets lukt of wanneer iets nieuws geprobeerd wordt zal de pedagogisch professional ook complimentjes geven. Dit geeft een extra goed gevoel.



Naast begeleiding in de dagelijkse bezigheden, bieden onze pedagogisch professionals ook een rijke leeromgeving door een divers activiteiten aanbod. De activiteiten zijn afgestemd op de ontwikkelingsfase van het kind en bieden volop de gelegenheid tot ontwikkeling van de talenten. Dit samen leert de kinderen te ontdekken wie zij zijn, wat ze kunnen en wat nog lastig is. Ze leren zelf keuzes maken, zelfvertrouwen krijgen, problemen aanpakken en zich aan te passen aan de omstandigheden. Dit alles is van belang om een eigen persoonlijkheid te kunnen ontwikkelen.

3.3. Het bevorderen van de sociale competentie

Elk kind krijgt individuele aandacht. Ook de groep heeft een belangrijke functie, want kinderen maken deel uit van de samenleving. Wij zien Bso De Buitentuin als een samenleving in het klein waar kinderen kunnen oefenen. Dit gaat letterlijk en figuurlijk met vallen en opstaan. Wij stellen kinderen in de gelegenheid om vanuit de bso de wereld om hen heen te ontdekken. Kinderen leren van én door elkaar, voor nu én later. Het kennismaken met andere volwassenen en kinderen, het respecteren van anderen en het opkomen voor eigen belang zijn belangrijke toegevoegde waarden van het samenzijn in een groep. In de groep worden deze vaardigheden gestimuleerd door samen te spelen, samen op te ruimen en elkaar te helpen. Doordat de bso bestaat uit een verticale groep, zitten kinderen van 4 tot 12 jaar bij elkaar. Zo leren de kinderen ook om te gaan met kinderen van andere leeftijden en leren ze rekening te houden met elkaar en elkaar te helpen. De pedagogisch medewerkers begeleiden de kinderen tijdens onderlinge interacties, vragen de kinderen elkaar te helpen en stimuleren het samenwerken tijdens het activiteiten aanbod.

3.4. Het bieden van de kans om zich waarden en normen eigen te maken

Wij vinden het belangrijk dat er veel aandacht besteed wordt aan het overbrengen van normen en waarden. 'Normen en waarden' is een breed begrip en je ontwikkelt ze een leven lang. Met bewustwording kun je echter al op jonge leeftijd starten. Normen en waarden die onze pedagogisch professionals meegeven aan de kinderen zijn bijvoorbeeld het gedag zeggen bij binnenkomst en afscheid nemen voor het naar huis gaan. Maar ook het naar elkaar luisteren en een ander uit laten praten. En elkaars grenzen en emoties te respecteren. De pedagogisch professional is hierin zelf een groot voorbeeld.

Naast het respectvol behandelen van elkaar leren wij de kinderen ook respectvol om te gaan met materialen. Er wordt verwacht dat er netjes met spullen omgegaan wordt en niks opzettelijk kapot wordt gemaakt. We dragen samen zorg voor materiaal door het te gebruiken waarvoor het bestemd is en door het netjes op te ruimen na gebruik.



4. Spel en sport

Bij Bso De Buitentuin is veel ruimte voor spelaanbod en voor vrij spel. Kinderen worden gestimuleerd mee te doen aan activiteiten, maar het is geen verplichting. De bso beschikt over een ruime groepsruimte, verschillende sportvelden en een grote overkapping waar kinderen ook hun eigen spel kunnen spelen. Begeleid spel of eigen spel, bij De Buitentuin vinden we het belangrijk dat er veel (buiten) gespeeld wordt. Spelen zorgt ervoor dat je problemen op leert lossen, dat je logisch leert denken en dat je taken en betekenis van de natuur leert inschatten. Kinderen leren ook risico's inschatten, zij verleggen hun grenzen en ervaren wat ze wel en nog niet kunnen. Ook leren kinderen veel van de natuurverschijnselen.

Buiten zijn is erg gezond en brengt kinderen in beweging. Kinderen die vaak buiten spelen, ontwikkelen meer behendigheid en spieren. De grove motoriek van de kinderen wordt ontwikkeld door lopen, rennen, achteruitlopen, evenwichtsspel en springen. En de fijne motoriek wordt ontwikkeld door spelen met zand, water, modder en takjes. Door kinderen veel te laten bewegen stimuleer je de ontwikkeling van balans en coördinatie, de bewustwording van het eigen lichaam en de lichaam- oog coördinatie. Daarom gaan we bij De Buitentuin iedere dag naar buiten.

De pedagogisch professionals bieden veel sport en spel activiteiten aan. Elke dag is er een moment om te bewegen en lekker even uit te razen. Een potje voetbal, yoga, tikspelletjes, of iets anders, ons aanbod is erg gevarieerd. Ook tijdens vrij spel hebben kinderen de mogelijkheid om te bewegen. Het terrein is groot en beschikt over verschillende sportvelden, een zandveld en grasstroken aan de bosrand.

Tijdens het spel is er altijd een pedagogisch professional die de activiteit begeleid of toezicht houdt op vrij spel. Er worden duidelijke afspraken gemaakt over wat wel en niet mag. Grote risico's worden weggenomen, maar we halen niet alle risico's weg. We leren de kinderen om te gaan met kleine risico's. Risicovol spel is voor kinderen spannend, plezierig en aantrekkelijk. Kinderen doen nieuwe ervaringen op waarbij zij grenzen opzoeken en verleggen en leren gevaren inschatten.



5. Basishouding van de pedagogisch professional

Binnen De Buitentuin hechten we zeer veel belang aan de kwaliteit en de deskundigheid van onze pedagogisch professionals. Hun competenties, vaardigheden en handelen zijn bepalend voor de pedagogische kwaliteit.

Al onze pedagogische professionals beschikken over een geldig diploma om te werken in de kinderopvang conform de CAO Kinderopvang. Ook zijn ze in het bezit van een geldige verklaring omtrent gedrag, afgegeven volgens de Wet justitiële documentatie op het moment dat zij met hun werkzaamheden bij ons starten. Daarnaast zijn ze ingeschreven in het personenregister, dit geldt voor alle stagiaires, vrijwilligers en de leidinggevende. Daarnaast streven wij ernaar dat zo veel mogelijk pedagogisch professionals bij De Buitentuin in het bezit zijn van een geldig kinder EHBO-diploma en dat er voldoende BHV-ers zijn. Elke dag is er minimaal een (volwassen) professional op locatie aanwezig die beschikt over een geldig en erkend BHV & kinder-EHBO certificaat. In het basisrooster is er op de bso elke dag een medewerker aanwezig met bhv en EHBO. In gevallen waarbij er een inval op de bso staat is Joyce altijd op kantoor en/of Linda thuis. Zij zijn dan direct oproepbaar bij calamiteiten en binnen 1 minuut ter plaats.

Alle pedagogisch professionals zijn op de hoogte van de visie en hebben affiniteit met deze werkwijze. De pedagogisch coach ziet erop toe dat de professionals de visie volgens het beleid in de praktijk worden gebracht. Onze professionals zijn 'warme' professionals, die zich open, vriendelijk en responsief opstellen. Zij hebben passie voor hun werk en stralen dit ook uit.

5.1. Stagiaires

De Buitentuin is een erkend leerbedrijf, dit houdt in dat we aan bepaalde regels voldoen om een stagiaire goed te kunnen begeleiden. Voor aanvang dienen stagiaires altijd een VOG te tonen en zich in te schrijven in het personenregister Kinderopvang. De stagiaires zijn boventallig en nooit eindverantwoordelijk voor de gang van zaken binnen De Buitentuin. De stagiaires worden in de gelegenheid gesteld om de beroepskwalificaties te ontwikkelen. Altijd zal er gekeken worden naar de achtergrond en de ontwikkeling van de stagiaire. Afhankelijk van deze ontwikkeling zal de stagiaire meer handelingen mogen uitvoeren en meer verantwoordelijkheden krijgen, natuurlijk altijd onder verantwoordelijkheid van een pedagogisch professional.

5.2. Vrijwilligers

Voor aanvang dienen vrijwilligers ook altijd een VOG te tonen en zich in te schrijven in het personenregister Kinderopvang. Een vrijwilliger is geheel boventallig en zal hier voor geen enkel kind worden ingezet. Een vrijwilliger mag met kinderen een activiteit doen, zoals: een boek lezen, knutselen, een gezelschapsspel doen, etc. Verzorgende taken mogen de vrijwilligers hier niet doen. De minimumperiode dat een vrijwilliger hier is bedraagt 6 maanden, dit in verband met de continuïteit op de groep.



6. Werkwijze

6.1. Dagritme

14.30-15.30	Aankomst BSO & Snack moment
15.30-17:00	Sport-/spelaanbod
17:00	Snack moment
17:15-18:30	Vrij spel & vertrek

6.2. De basisgroepen

BSO De Buitentuin bestaat uit 1 basisgroep “de Mollen” van maximaal 22 kinderen. Deze groep bestaat uit kinderen van 4 tot 12 jaar. Afhankelijk van de groepsgroten zullen er volgens de beroepskracht-kindratio 1 of 2 pedagogisch medewerkers aanwezig zijn. Soms zal hier een stagiaire bovendien als derde bij zijn.

6.3. Beroepskracht – kind ratio

Het aantal aanwezige pedagogisch professionals is afhankelijk van de leeftijd en het aantal aanwezige kinderen:

- 1 pedagogisch professional per 10 aanwezige kinderen tot 7 jaar
- 1 pedagogisch professional per 12 aanwezige kinderen van 7 tot 12 jaar.

Bij kinderen van verschillende leeftijden in een groep wordt het rekenkundig gemiddelde genomen waarbij naar boven afgerond mag worden. Op 1ratio.nl kan je deze berekening maken maar het systeem waar wij op de groepen mee werken geeft ook aan hoeveel professionals er moeten zijn per aantal kinderen.

6.4. Vaste gezichten op de groep

Voor alle kinderen is een vertrouwde pedagogisch professional op de groep van belang. De pedagogisch professionals werken bij ons dan ook op vaste dagen, zodat er voor kinderen vaste gezichten op de groep zijn. Tevens hebben wij een klein team, waardoor er vrijwel nooit onbekende gezichten voor ouders en kinderen op de groep zijn. In het geval van ziekte, vakantie of verlof zal er geprobeerd worden vervanging te regelen, door een vaste professional van de groep. We willen zorgen voor zoveel mogelijk stabiliteit en veiligheid voor de kinderen.



6.5. Gelimiteerd afwijken van de beroepskracht – kind ratio (BKR)

Wij houden ons aan de wettelijke kwaliteitseisen voor het aantal pedagogisch professionals op de groep in verhouding tot het aantal kinderen. Op de buitenschoolse opvang mag er maximaal een half uur per dag met minder pedagogisch professionals gewerkt worden dan volgens de BKR vereist is. Op dagen wanneer er maar 1 pedagogisch professional werkzaam is wordt er niet afgeweken van de BKR. Wanneer de groep groter is en er met 2 pedagogisch professionals wordt gewerkt wordt er echter ook niet afgeweken van de BKR. Wij bij BSO De Buitentuin hebben afgesproken dat de pedagogisch professional die de vroege dienst heeft zal blijven tot wanneer de BKR het toe laat om nog maar met 1 professional te mogen werken.

In vakanties en op studiedagen geldt voor het afwijken van de BKR de drie-uursregeling net zoals op het kinderdagverblijf. Dit geeft ons de mogelijkheid om beide pedagogisch professionals om de beurt een half uur met pauze te laten gaan. En om in de ochtend en avond een uur te kunnen afwijken wanneer er al meer kinderen zijn gebracht of minder zijn opgehaald dan de BKR toe laat.

6.6. Mentor

Ieder kind krijgt een mentor toegewezen. De mentor is een pedagogisch professional die werkt op de groep van het kind. De mentor is het aanspreekpunt voor het kind, maar ook voor ouders om de ontwikkeling en het welbevinden van het kind te bespreken. Om de ontwikkeling van het kind te kunnen volgen, moet de mentor het kind echt kennen. Daarom is de mentor direct betrokken bij de opvang en ontwikkeling van het kind. De mentor is één van de pedagogisch professionals van de groep waarin het kind geplaatst is. De ouders worden tijdens het intakegesprek op de hoogte gebracht wie de mentor is.

6.7. Observaties

Tijdens het werken met kinderen zijn wij uiteraard ook bezig met de ontwikkeling. Om alle kinderen optimaal te kunnen begeleiden in hun persoonlijke ontwikkeling is het noodzakelijk om de ontwikkeling van het kind in beeld te hebben. Dit doen wij door continue te observeren en hierop in te spelen.

6.8. Signaleren

Zoals eerder beschreven zijn wij continue bezig met het observeren van de ontwikkeling van de kinderen. Bijzonderheden zullen wij hierdoor snel in beeld krijgen. Daarnaast worden tijdens de teamvergaderingen, de ontwikkelingen van diverse kinderen besproken. Iedereen van het team wordt op de hoogte gebracht van kind ontwikkelingen die extra in de gaten moeten worden gehouden. Mochten wij bepaalde bijzonderheden signaleren, dan bespreken wij deze uitvoerig binnen het team. Zodra wij een duidelijk beeld hebben, bespreken wij onze bevindingen met de ouders/verzorgers. Tijdens dit gesprek worden eventuele actiepunten in kaart gebracht. Als de situatie externe hulp vereist, zullen wij dit met ouders bespreken.



Wij zullen ouders verwijzen naar een instantie die hen verder kan helpen, of indien nodig zetten we zelf de externe hulp op gang maar dit is altijd met in samenspraak met de ouders/verzorgers.

6.9. Verjaardagen en afscheid

Bij BSO De Buitentuin besteden we met veel plezier aandacht aan de verjaardag en het afscheid van een kind. We zingen graag voor de jarige en zetten hem of haar in het zonnetje.

Omdat er vaak al op school wordt getrakteerd en omdat het lastig is om een gezonde traktatie de gehele dag op school vers te houden vragen we u om het trakteren achterwege te laten. We zorgen er graag samen met de andere kinderen voor dat uw kind zich op een andere manier jarig voelt die dag.

6.10. Ziekte

Wij zijn van mening dat als kinderen ziek zijn, ze het beste thuis kunnen blijven. Daar krijgen ze de zorg en aandacht die ze op dat moment nodig hebben en die de pedagogisch professional op de BSO niet kan bieden.

Als uw kind ziek is of om een andere reden niet kan komen, verzoeken wij u dit tijdig telefonisch door te geven aan de pedagogisch professional. Bij twijfel kunnen we dan samen met u bekijken of het verstandig is om uw kind te laten komen. In geval van kinderziektes houden wij ons aan de richtlijnen van de GGD. We hebben hier een protocol voor waarnaar u kunt vragen bij onze professionals en op de locatie in te zien is.

6.11. Hygiëne en Veiligheid

De Buitentuin voldoet in alle opzichten aan de hygiëne en veiligheidseisen. Er wordt één keer per jaar door de GGD gecontroleerd op brand - veiligheid, pedagogisch beleid, protocollen en hygiëne. De veiligheid van uw kind is bij ons een zeer groot aandachtspunt. Alles over de hygiëne en veiligheid vindt u in ons veiligheids- en gezondheidsbeleid, dat u kunt inzien op de locatie.



7. Onze diensten

7.1. Opvangmogelijkheden

Wij bieden opvang voor uw kind op vastgestelde dagen in de week. Minimale afname is 1 dag per week. Wij bieden een contract aan voor 52 weken, u heeft dan 52 weken opvang, dus ook in de door het rijk bepaalde schoolvakanties.

Studiedagen vallen niet onder de vakanties en moeten extra aangevraagd worden. Deze worden dan achteraf extra gefactureerd.

7.2. Openingstijden en brengen/ ophalen van de kinderen

De Buitentuin is 3 dagen per week geopend op maandag, dinsdag en donderdag van 14.30-18.30uur en tijdens vrije dagen of schoolvakanties van 7.30-18:30 uur.

7.3. Dag ruilen

U hebt de mogelijkheid om een dag te ruilen. Een ruildag moet u minimaal 48 uur van tevoren aanvragen, hierna is de dag verstreken en kunt u de desbetreffende dag niet meer inhalen/ruilen. Ruilen van een dag dient binnen een periode van 3 maanden na de betreffende ruildag plaats te vinden (bijv. 1 februari dien je te ruilen voor 1 mei). Ruilen of een extra dag kunt u aanvragen via het oudergedeelte in Bitcare. Voor het beoordelen van ruilaanvragen treffen wij de volgende regels:

- Er vindt afstemming plaats met de pedagogisch professional op de groep
- Er vindt geen overschrijding plaats van het maximaal aantal kinderen per groep
- Het betreft een contractueel gelijkwaardig aantal uren of minder uren
- Ruilen is kind gebonden
- Wij kunnen ruilaanvragen binnen een periode van 3 weken beoordelen, i.v.m. onze planning.

7.4. Wenbeleid

Door de grote groei van vraag naar kinderopvang zitten de groepen van De Buitentuin bijna helemaal vol. Wanneer er een nieuw kind start hebben wij daarom helaas niet meer altijd de mogelijkheid om hem of haar in de week hier voorafgaand te laten wennen. De wet omtrent de beroepskracht-kindratio is namelijk ook voor wenkindjes aangescherpt waardoor zij niet meer tellen als extra, maar binnen de groep moeten passen.



Wanneer het niet lukt om uw kind te laten wennen voorafgaand aan de start, denken we wel graag met u mee. Uw kind is natuurlijk van harte welkom om mee te komen voor de rondleiding en tijdens de intake. Zo kan hij of zij toch vast kennis maken met de omgeving, de andere kindjes en de pedagogisch professionals. U bent natuurlijk ook vrij om uw kind de eerste dag(en) eerder op te halen zodat hij/zij de opvang kan opbouwen.

8. Oudercontacten

8.1. Communiceren

Een goede communicatie tussen de pedagogische professional en de ouders/verzorgers vinden wij van essentieel belang voor de optimale verzorging en opvoeding van de kinderen. Onder een goede communicatie verstaan wij een communicatie die wordt gekenmerkt door de volgende aspecten:

- Gelijkaardigheid tussen de pedagogisch professional en de ouders/verzorgers
- Wederzijds vertrouwen
- Openheid en eerlijkheid
- Veelvuldig overleg over de zorg en opvoeding van een kind

Tijdens de haalmomenten vindt een korte overdracht plaats tussen ouder en pedagogisch professional. Buiten deze contactmomenten kan er ook een afspraak gemaakt worden voor een oudergesprek wanneer hier behoefte aan is.

8.2. Oudercommissie

De inspraak die de Wet Kinderopvang ouders/verzorgers biedt, wordt vertaald in een zogenaamd medezeggenschapsreglement. Het reglement is vastgesteld door de oudercommissie met goedkeuring van het team van De Buitentuin Dit reglement staat bij de BSO ter inzage. De commissie heeft een adviesrecht op de volgende punten:

- De jaarlijkse prijsstijging/Tarieven
- Klachten
- Kwaliteit
- Pedagogisch beleid
- Veiligheids- en gezondheidsbeleid
- Activiteiten



8.3. Klachten

Wij vinden het heel belangrijk om goed te luisteren naar klachten van ouders. In de meeste gevallen kunnen we de klachten in overleg met directbetrokkenen oplossen. Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, is er een klachtenregeling. Uw opmerkingen, ideeën en opbouwende kritiek zijn voor ons een aansporing tot betere kwaliteit. Wat goed gaat willen we zo houden. Wat minder goed gaat, willen we graag oppakken. De Buitentuin heeft een interne en een externe klachtenregeling.

Het uitgangspunt van de interne regeling is dat we problemen daar willen oplossen waar ze zijn ontstaan. De behoefte aan een interne regeling komt voort uit onze visie: wij willen het beste voor uw kinderen. Als je niet tevreden bent, is de kwaliteit van de opvang in het geding. Uw klacht biedt ons dan ook de kans om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren daar waar dat mogelijk is. Als organisatie vragen wij u in de eerste plaats de interne klachtenregeling te volgen om zo direct en zo snel mogelijk de klacht te kunnen verhelpen. Voor de externe procedure zijn we aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen.

Wanneer dient u een klacht in?

Als u niet tevreden bent over de dienstverlening kunt u daarover een klacht indienen. De ontevredenheid kan zich richten op het pedagogisch handelen van een professional, de algemene behandeling van u of uw kind, discriminatie, maar ook het algemene beleid. Bijvoorbeeld ten aanzien van bereikbaarheid, wachttijden of administratieve afhandeling van plaatsingen of incasso's.

Wat houdt de klachtenregeling in?

De interne klachtenregeling kent een aantal stappen.

1. Ontevredenheid over de behandeling van u of uw kind maakt u direct kenbaar bij de betreffende professional. Samen proberen jullie het probleem op te lossen. Het is de verantwoordelijkheid van onze professionals om elke klacht serieus te nemen.
2. Als u in overleg met de professional niet tot een oplossing komt, legt u de klacht schriftelijk voor aan de interne klachtencommissie (eigenaresse Linda Jacobs en eindverantwoordelijke van De Buitentuin), zie klachtenformulier. U ontvangt binnen een week (uitgezonderd in vakanties) een ontvangstbevestiging. Daarna zal uw klacht zorgvuldig in behandeling worden genomen. Tijdens dit onderzoek van maximaal vier weken houden we u zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang. Daarna geven we schriftelijk een met redenen omkleed oordeel, met daarbij een termijn waarbinnen eventuele maatregelen genomen zullen zijn.
3. Als de interne procedure niet tot een oplossing van het probleem leidt, kunt u de klacht schriftelijk voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.



U kunt in twee situaties een klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen:

- Indien De Buitentuin niet binnen zes weken heeft gereageerd op uw klacht
- Indien u het niet eens bent geworden binnen zes weken met de afhandeling van uw klacht door De Buitentuin

In uitzonderlijke gevallen mag u ook direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dat is van toepassing als in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u, gelet op de omstandigheden, een klacht indient bij De Buitentuin zelf. Bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer u bang bent dat het voorleggen van de klacht vervelende gevolgen kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt of aan de voorwaarden hiertoe voldaan is.

De geschillencommissie moet volgens de wet binnen zes maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de uitspraak er al veel eerder zijn. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend. Mocht u de Geschillencommissie willen benaderen, dan kunt u je klacht sturen naar: Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen, Postbus 90600 2509 LP in Den Haag. Meer informatie over de Geschillencommissie vind je op de website van de Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl