



Algemene informatie voor ouders van SKSG

Voor ouders van kinderen op de buitenschoolse opvang (BSO)

Inhoudsopgave

Inleiding

1. Pedagogisch beleidsplan SKSG

2. Hoe begeleiden wij uw kind?

2.1. Wij werken met REIS

3. Hoe stimuleren wij de ontwikkeling van uw kind?

3.1. Wij stimuleren de talenten en kwaliteiten van ieder kind

3.2. Wij maken uitstapjes met de kinderen

3.3. Wij stimuleren kinderen om zelfstandige activiteiten te ontplooiën

3.4. Wij hebben voldoende speelruimte om te bewegen

4. Hoe zorgen we ervoor dat uw kind zich prettig en veilig voelt bij ons?

4.1. Wij hebben een gesprek met u voor de start van de opvang

4.2. Wij geven u en uw kind de tijd om te wennen

4.3. Wij geven ieder kind een eigen plek voor zijn spulletjes

4.4. Wij bieden houvast en duidelijkheid

4.5. Wij hebben een vast dagritme

4.6. Wij hebben vaste rituelen en gebruiken

4.7. Wij hebben onze ruimtes herkenbaar ingericht

4.8. Wij hebben duidelijke regels

4.9. Wij hebben vaste haal- en brengtijden

4.10. Wij werken kindercentrum breed en vangen de kinderen in maximaal twee basis groepen op

4.11. Wij voegen soms groepen en locaties samen

4.12. Wij houden ons aan de wettelijk regels m.b.t. beroepskracht -kind ratio

4.13. Wij observeren de kinderen elk jaar

4.14. Wij vinden een doorgaande lijn van belang

4.15. Wij observeren elk jaar de dynamiek van de gehele groep

5. Hoe verzorgen wij uw kind?

Miv 1 januari 2019/versie 18 januari 2019

5.1. Wij geven gezonde voeding

5.2. Traktatiebeleid

5.3. Wij werken hygiënisch

5.4. We zorgen voor een ziek kind als dat mogelijk is

5.5. Wij vragen of uw kind ingeënt is (Rijksvaccinatieprogramma)

6. Hoe zorgen wij voor de veiligheid van uw kind?

6.1. We hebben BHV'ers en EHBO'ers

6.2. Wij hebben een jaarplan Veiligheid en Gezondheid

6.3. We hebben elk jaar een GGD inspectie

6.4. We werken op bepaalde locaties soms alleen op de locatie, met een achterwacht.

6.5 Drie-uursregeling tijdens marge- en vakantiedagen

6.6. We kennen de signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling

6.7. We weten wat te doen als uw kind niet opgehaald wordt

7. Wie zorgen voor uw kind?

7.1. De pedagogisch medewerkers en de senior pedagogisch medewerkers

7.2. De Manager Kindcentrum

7.3. De flexibele medewerkers

7.4. De stagiaires

7.5. De mentor van uw kind

7.6. De pedagogisch beleidsmedewerker, pedagogische coaches en samenwerking met andere instanties

8. Hoe werken we samen met u?

8.1 Wij vinden de dagelijkse overdracht belangrijk

8.2. Wij bieden u jaarlijks een 10 minutengesprek aan

8.3. Wij hebben contact met de basisschool van uw kind

8.4. Wij bieden pedagogische ondersteuning

8.5. Wij informeren u op verschillende manieren

8.6. Wij maken het u gemakkelijk

Miv 1 januari 2019/versie 18 januari 2019

8.7. Wij willen graag een gesprek

8.8. We hebben op elke locatie een oudercommissie of een alternatieve vorm van ouderraadpleging.

8.9. Wij willen graag weten wanneer u ontevreden bent of een klacht hebt.

8.10. Wij horen graag uw mening

8.11. Wij gaan zorgvuldig om met privacygevoelige informatie.

8.12. Wij gaan zorgvuldig om met de eigendommen van uw kind en uzelf

Bijlage 1. Onze afspraken en huisregels

Bijlage 2. Een samenvatting van onze protocollen

Inleiding

Pedagogisch beleidsplan

'Het mooiste wat je kunt worden, is jezelf' is de titel van ons pedagogisch beleidsplan. In dit beleidsplan staan de uitgangspunten voor onze dagelijkse omgang met de kinderen binnen onze kindercentra en onze gastouderopvang. In het pedagogisch beleidsplan staat beschreven wat wij doen en waarom we dat zo doen. Dit beleidsplan kunt u op onze website vinden

Algemene informatie voor ouders SKSG

Hierin geven we algemene pedagogische en praktische informatie. Deze informatie heeft betrekking op alle BSO locaties en past binnen de uitgangspunten die in ons pedagogisch beleidsplan beschreven staan. Een enkele keer zal op een locatie op een bepaald punt afgeweken worden van deze pedagogische en praktische informatie. Dit staat beschreven in de locatiewijzer van uw locatie.

Locatiewijzer van een locatie

In de locatiewijzer vertellen we, met in ons achterhoofd de pedagogische uitgangspunten, waarin de locatie zich onderscheidt. Ook kunt u hier praktische informatie vinden over de openingstijden, speciale producten die geboden worden, huisregels en contactgegevens.

Mocht u vragen of opmerkingen hebben over ons pedagogisch beleidsplan, onze werkwijze of de locatiewijzer, dan horen we dat graag!

1. Pedagogisch beleidsplan SKSG

In ons pedagogisch beleidsplan vertellen we wat wij doen en waarom we dat zo doen. We vatten kort onze pedagogische uitgangspunten samen.

'n Veilig en vertrouwd gevoel'.

Kinderen kunnen zich alleen optimaal ontwikkelen als zij zich veilig en vertrouwd voelen. Door o.a. herkenbaarheid in dagritme, inrichting van ruimten en duidelijke regels en vaste rituelen geven we kinderen houvast en continuïteit.

'Dat kan ik zelf!'

Kinderen hebben uitdagingen nodig om te kunnen groeien en leren. Om zelfredzaam en zelfstandig te worden, leren we kinderen al vroeg op hun eigen niveau keuzes maken. Dat geeft een goede basis voor later.

'Iedereen is welkom'

Elk kind is van harte welkom en wij doen er alles aan om dit te laten merken. Wij vinden het belangrijk dat kinderen leren omgaan met verschillen in onze samenleving en we denken dat je daar niet vroeg genoeg mee kunt beginnen.

'Samen spelen, samen delen'

Kinderen ontmoeten elkaar in het spel en de dagelijkse activiteiten. Op deze manier leren zij spelenderwijs met elkaar omgaan. In dit contact met andere kinderen en pedagogische medewerkers, leren zij zichzelf beter kennen en ook de ander. Dit vinden wij een belangrijke meerwaarde en daar maken we dan ook dankbaar gebruik van.

'Lekker spannend'

Uitdaging en spanning zijn belangrijk voor kinderen, mits binnen de grenzen van veiligheid en vertrouwen. Wij nodigen kinderen uit om zelf op verkenning te gaan, zodat zij op zichzelf leren te vertrouwen en zich daardoor verder kunnen ontwikkelen.

2. Hoe begeleiden wij uw kind?

2.1. Wij werken met REIS

Onze pedagogisch medewerkers hebben een belangrijke rol in het bieden van pedagogische kwaliteit zoals deze in de doelstellingen wordt beschreven. Om deze kwaliteit te kunnen waarborgen vinden we het belangrijk dat pedagogische medewerkers over zes interactievaardigheden beschikt. Deze interactievaardigheden heeft onze organisatie kortweg OP REIS genoemd

- **Respect voor de autonomie**; de pedagogisch medewerker geeft het kind veel ruimte om zelf dingen te doen, ze stimuleert kinderen actief om zelf te proberen en respecteert eigen ideeën en oplossingen.
- **Emotionele ondersteuning**; de pedagogisch medewerker kan signalen van een kind dat zich niet goed voelt of behoefte heeft aan ondersteuning opmerken, goed interpreteren en er passend op reageren.
- **Informatie en uitleg geven**; de pedagogisch medewerker legt goed uit, praat regelmatig met de kinderen en stemt de timing en inhoud van de interacties af op het begripsniveau en interesse van de kinderen
- **Structuur en grenzen stellen**; de pedagogisch medewerker kan kinderen duidelijk maken wat er van hen verwacht wordt en er voor zorgen dat zij zich daar ook aan houden

Twee aanvullende interactievaardigheden zijn:

- **Ontwikkelingsstimulering**; de pedagogisch medewerker biedt kinderen extra stimulering om hun motorische -, cognitieve -, en taalontwikkeling en creativiteit te ontwikkelen
- **Positieve interacties bevorderen**; de pedagogisch medewerker begeleiden de sociale interacties tussen kinderen.

Pedagogisch medewerkers worden regelmatig op deze vaardigheden geschoold en gecoacht.

3. Hoe stimuleren wij de ontwikkeling van uw kind?

3.1 . Wij stimuleren de talenten en kwaliteiten van ieder kind

SKSG stimuleert de talenten en kwaliteiten van ieder kind. Dit doen we door een rijke leer- en leefomgeving op onze BSO locaties te bieden. Zo krijgt ieder kind de stimulans en uitdaging die hij nodig heeft om zich te ontwikkelen. De groepsopvang is een belangrijk onderdeel. Kinderen kunnen van elkaar leren door naar elkaar te kijken en bij elkaar te zijn. De groep biedt een leersituatie op het gebied van sociale gedragingen en sociale omgang. Kinderen maken in de groep kennis met verschillende culturen en manieren van omgang.

Ieder kind heeft talenten. Door te werken met de systematiek van Meervoudige Intelligentie hebben we een methode in handen om voor alle kinderen activiteiten aan te bieden die passen bij hun interesses en aanleg. Zo worden kinderen gestimuleerd hun talenten te ontdekken en te ontwikkelen. Deze activiteiten zijn zowel op locatie als buiten de deur. Naast verschillende activiteiten die de locatie zelf organiseert, organiseert SKSG ook centrale activiteiten. Zoals bijvoorbeeld de sportdagen in de vakanties, SKSG Got Talent en grotere activiteiten rond een thema.

3.2. Wij maken uitstapjes met de kinderen

Bij SKSG beperkt de kinderopvang zich niet alleen tot de opvang in het gebouw en op de speelplaats/tuin van de locatie, maar ook de omgeving van de locatie maakt deel uit van het terrein van de kinderopvang. Daarom zijn uitstapjes een belangrijk onderdeel van de opvang. Uitstapjes brengen kinderen in een andere omgeving. Het is goed voor het zelfvertrouwen van het kind, verbreedt het beeld van het kind en de pedagogisch medewerkers leren het kind onder andere omstandigheden kennen.

Tijdens het intakegesprek vragen wij ouders toestemming om hun kind mee te laten gaan met deze spontane uitstapjes (wandelen in de buurt, boodschapje doen etc.) en spontane uitstapjes met het openbaar vervoer (bijvoorbeeld om naar een kinderboerderij in de buurt te gaan). Als een uitstapje met het openbaar vervoer van te voren bekend is, delen wij dit altijd mee aan de ouders.

Ouders (van kinderen die op die dag naar de BSO komen) worden op de hoogte gesteld wanneer er sprake is van een georganiseerd (dag)uitstapje met auto's of een ander vervoermiddel.

Er zijn twee soorten georganiseerde uitstapjes:

- Uitstapjes in de omgeving, bijvoorbeeld naar het bos, een speeltuin of een kinderboerderij e.d. Dergelijke uitstapjes komen op de BSO zeer regelmatig voor, met name tijdens de schoolvakanties;
- Bijzondere uitstapjes, die incidenteel plaatsvinden, bijvoorbeeld naar het sprookjesbos, de dierentuin of op kamp.

Ook wanneer de pedagogisch medewerkers gaan zwemmen met de kinderen worden de ouders altijd van te voren op de hoogte gesteld.

3.3. Wij stimuleren kinderen om zelfstandige activiteiten te ontplooiën

Bij SKSG kunnen de kinderen van 8 jaar en ouder van de buitenschoolse opvang meedoen aan het TOP-programma (Tijd voor Ontspanning en Plezier). Dit is een programma waarbij we kinderen stimuleren om
Miv 1 januari 2019/versie 18 januari 2019

zelfstandig activiteiten te ontplooiën. Dit gebeurt in samenspraak met ouders, pedagogisch medewerkers en het kind. Aan de hand van ons TOP-programma stimuleren we grotere zelfstandigheid en kunnen kinderen gemakkelijker activiteiten buiten de deur bezoeken. We maken concrete afspraken, die schriftelijk worden vastgelegd.

3.4. Wij hebben voldoende speelruimte om te bewegen

Per aanwezig kind in het kindercentrum is ten minste 3,5 m² binnenspeelruimte beschikbaar. Per aanwezig kind in het kindercentrum is ten minste 3 m² buitenspeelruimte beschikbaar. Hiermee voldoen wij aan de wettelijke eisen.

We gaan elke dag met de kinderen naar buiten. De kinderen kunnen hier rennen, fietsen, klimmen, bouwen, verstoppen en soms ook glijden en schommelen. Als de kleuters buiten spelen is er altijd een volwassene bij de kinderen, tenzij ouders aangeven dat hun kleuter ook zonder direct toezicht op de buitenplaats mag spelen. Vanaf 8 jaar doen de kinderen mee aan het TOP-programma. Dit houdt in dat kinderen meestal zonder toezicht op het plein spelen en ook gemakkelijker activiteiten buiten de deur kunnen bezoeken.

4. Hoe zorgen we ervoor dat uw kind zich prettig en veilig voelt bij ons?

4.1. Wij hebben een gesprek met u voor de start van de opvang

Voorafgaand aan de plaatsing van een kind vindt er een intakegesprek met de ouder(s) plaats. Ouders krijgen voorafgaand aan dit gesprek het plaatsingsformulier toegestuurd met de vraag deze thuis in te vullen. Naast allerlei praktische informatie vragen we naar de specifieke aandachtspunten van het kind en de wensen van de ouders. Tijdens dit gesprek worden ook afspraken gemaakt over het wennen van uw kind op de groep. Het wennen van uw kind kan voor de startdatum plaatsvinden.

4.2. Wij geven u en uw kind de tijd om te wennen

Voor het eerst op onze BSO

Alle ouders en kinderen zijn verschillend. Wij gaan er vanuit dat kinderen minimaal één a twee keer nodig hebben om te wennen. Meestal houdt dit in dat u de eerste keer een aantal uren samen met uw kind op de groep aanwezig bent. De volgende keren zal uw kind steeds langer zonder u op de groep aanwezig zijn. Hoe lang het wennen op de groep duurt hangt af van uw wensen en de behoefte van uw kind.

Wij laten uw kind wennen door zo veel mogelijk dezelfde pedagogisch medewerker tijdens de wenperiode voor uw kind te laten zorgen. Samen met uw kind verkennen wij de ruimtes en laten uw kind zien waar hij/zij kan spelen, waar de kinderen en de pedagogisch medewerkers samen eten, waar de toiletten zijn etc. We hebben vaste rituelen op de groep waar uw kind in mee genomen wordt. Dit geeft uw kind een gevoel van veiligheid. We informeren de andere kinderen van de groep actief dat er een nieuw kind is. Wij begeleiden uw kind in het samenspel met andere kinderen. Ieder kind mag in zijn/haar eigen tempo en op zijn/haar eigen manier wennen.

Wij stellen het op prijs wanneer u tijdens de eerste dagen uw kind eventueel eerder kan halen. U kunt altijd bellen om te vragen hoe het gaat. Na een aantal maanden kan een *evaluatiegesprek met de ouders plaatsvinden*.

Van ons kinderdagverblijf naar de BSO

Wanneer uw kind binnen dezelfde locatie van KDV naar BSO gaat, gaan de pedagogisch medewerkers van het KDV samen met uw kind wennen op de BSO. Afhankelijk van de behoeftes van het kind starten zij ruim voor de overgangsdatum met wennen. Langzamerhand zal het kind langer op de nieuwe groep verblijven tot het gewend is. U mag uiteraard ook zelf met uw kind wennen op de BSO. Bij deze overgangssituaties is er voor de ouders ook de mogelijkheid om een gesprek te hebben de pedagogisch medewerkers(s) van de nieuwe groep.

4.3. Wij geven ieder kind een eigen plek voor zijn spulletjes

Het is belangrijk voor kinderen dat zij een plek hebben voor hun eigen spulletjes. Vaak is dit een mand of een bak met hun naam erop. Hierin kunnen de kinderen hun persoonlijke spullen doen, zoals werkjes van school of de BSO.

4.4. Wij bieden houvast en duidelijkheid

Kinderen hebben behoefte aan houvast en duidelijkheid daarmee hebben zij de zekerheid dat ze zich

Miv 1 januari 2019/versie 18 januari 2019

binnen de geboden structuur en de gestelde grenzen veilig kunnen bewegen. We bieden structuur door o.a. herkenbaarheid in dagritme, inrichting van ruimten, duidelijke regels en vaste rituelen.

4.5. Wij hebben een vast dagritme

Een veilig en vertrouwd gevoel wordt opgeroepen door een vast ritme. Er is een afwisseling van actie en rustmomenten. Het dagritme wordt bepaald door de behoefte die de kinderen hebben aan eten, actief te zijn en weer te ontspannen. De pedagogisch medewerkers reageren op de dynamiek van de groep. Hierdoor zal er soms van de tijden worden afgeweken. Het globale dagritme komt in grote lijnen overeen.

BSO tijdens een reguliere schooldag

Op de buitenschoolse opvang hebben we te maken met verschillende tijden waarop de kinderen vrij zijn van school. De meeste kinderen halen we op, sommigen komen zelfstandig. Als alle kinderen binnen zijn gaan we gezamenlijk iets drinken of eten. De kinderen kiezen daarna waar, met wie en waarmee zij gaan spelen. Dit kan binnen of buiten zijn. De pedagogisch medewerkers bieden activiteiten aan en ondersteunen de kinderen bij hun keuze en het samenspel met andere kinderen. Tussendoor wordt de kinderen fruit aangeboden en kunnen zij water of thee drinken naar behoefte.

BSO tijdens een vakantie of margedag

Tussen 7.30 uur en 9.00 uur arriveren alle kinderen. De kinderen worden gebracht of komen zelfstandig naar de BSO. Als alle kinderen binnen zijn gaan we gezamenlijk iets drinken of eten en bespreken we met de kinderen wat we gaan doen.

Rond 12.00 uur lunchen we met de kinderen. Tussen 12.30 uur en 13.00 uur worden de kinderen eventueel gehaald en gebracht. Na de lunch voortzetting van het ochtendprogramma. Op schoolvrije middagen bespreken we tijdens de lunch met de kinderen wat zij de middag willen doen. De kinderen worden verschillende activiteiten aangeboden waar de kinderen uit kunnen kiezen. Ook vrij spel binnen en buiten is mogelijk.

Halverwege de middag en rond 17.00 krijgen de kinderen nog weer iets te eten en drinken aangeboden. Kinderen worden. Tussen 16.00 en 18.00 uur worden de kinderen gehaald.

De BSO is alle margedagen geopend die aan het begin van het schooljaar door de scholen aan ons zijn meegedeeld.

In de vakanties organiseren we vaak extra activiteiten zoals een uitstapje naar de kinderboerderij, de bioscoop, het blote voetenpad etc. Daarom vragen wij ouders de kinderen voor 10.00 uur te brengen en na 17.00 uur op te halen. Ook vragen wij uw medewerking bij het tijdig afmelden van de kinderen.

4.6. Wij hebben vaste rituelen en gebruiken

Kinderen hebben steun aan een dagelijks ritme maar ook aan rituelen en gebruiken die daarbij horen. Zo, vieren we feest bij een verjaardag en volgen we jaarlijks terugkerende feesten en gebruiken. Wij besteden ook aandacht aan feesten uit andere culturen, wanneer deze kinderen aanwezig zijn op de groep.

4.7. Wij hebben onze ruimtes herkenbaar ingericht

In de groep kunnen de kinderen spelen in de daarvoor ingerichte hoeken of ruimtes . De spelmaterialen sluiten aan bij de verschillende leeftijden en ontwikkelingsfasen. Spelen kan samen maar ook alleen. Delen moet soms maar hoeft niet altijd. Samen opruimen en zorg dragen voor het materiaal zijn ook onderdeel van samen spelen en samen delen.

4.8. Wij hebben duidelijke regels

Als pedagogisch medewerkers hebben we samen met de kinderen regels afgesproken We zien regels als middel om de veiligheid van kinderen te waarborgen en om de kinderen respect voor elkaar en voor de omgeving bij te brengen. Regels bieden ook duidelijkheid; kinderen weten wat wel en niet mag en dat biedt houvast.

We vinden het belangrijk dat deze regels naar de kinderen toe duidelijk/eenduidig en consequent gehanteerd worden, zodat de kinderen weten waar ze aan toe zijn. Als we van een regel afwijken dan leggen we dat aan de kinderen uit.

We vinden het belangrijk om het goede voorbeeld te zijn. Kinderen kijken wat we doen en volgens ons daarin.

Als de kinderen gecorrigeerd moeten worden dan doen we dit met woorden. We geven aan welk gedrag we wel goed vinden. We vinden het vooral belangrijk een kind een compliment te geven als hij/zij zich aan de regels houdt.

4.9. Halen en brengen op vaste tijden

Omwillen van de rust in de groep hebben alle locaties vaste haal- en brengtijden. Deze zijn: brengen tijdens margedagen en vakanties: tot uiterlijk 9.30 uur en tussen 12.30-13.00 uur en ophalen tijdens margedagen en vakanties tussen 12.30-13.00 uur en na 16.00 uur.

De exacte openingstijden kunt u op de locatiewijzer van uw locatie vinden. In vakanties gelden andere breng- en haaltijden.

Van tevoren spreekt u ook af wie uw kind komt halen indien u zelf niet komt. Wij geven uw kind nooit mee aan iemand die wij niet kennen en waarvoor u geen toestemming heeft gegeven.

Wij (u als ouder en wij als pedagogisch medewerker) hebben *altijd* contact met elkaar bij het halen en brengen (op vrije school dagen). Voor een goede overdracht en voor de veiligheid van uw kind dragen wij de verantwoording letterlijk aan elkaar over bij het halen en brengen.

4.10. Wij werken kindercentrum breed en vangen de kinderen in maximaal twee basisgroepen op

Kinderen zijn nieuwsgierig en ondernemend en willen soms graag op een andere basisgroep spelen. Op sommige momenten van de dag kunnen de deuren van sommige groepen "letterlijk" openstaan en kunnen de kinderen die dat leuk vinden een tijdje op een andere groep spelen. Sommige kinderen vragen of ze op een andere groep mogen spelen, bijvoorbeeld omdat er een vriendje op deze groep zit, er ander speelgoed

is of er een spannende activiteit plaatsvindt. De kinderen kunnen, wanneer zij dit aangeven, altijd weer terug naar hun eigen groep. Soms verlaten kinderen de groep of de locatie i.v.m. centrale BSO-activiteiten. Ook bij bovenstaande activiteiten houden wij ons aan de wettelijk regels m.b.t. beroepskracht -kind ratio zoals beschreven in 4.12.

Soms vangen wij kinderen gedurende een overeengekomen periode naast de eigen basisgroep ook op in één andere basisgroep. Voor de opvang in deze tweede stamgroep vragen wij altijd schriftelijke toestemming van de ouders. Dit wordt geregeld via het toestemmingformulier "Opvang in een 2^e basisgroep".

4.11. Wij voegen soms groepen en locaties samen

Soms komt het voor dat we groepen samenvoegen, bijvoorbeeld aan het begin of eind van de dag, tijdens vakanties en op dagen dat de bezetting laag is. De basisgroep wordt dan in zijn geheel samengevoegd met een andere groep. Tijdens schoolvakanties, structureel rustige dagen en margedagen voegen wij soms locaties in zijn geheel samen in verband met de bezetting en activiteiten. De vertrouwde kinderen en pedagogisch medewerkers gaan dan mee naar de andere locatie. De ouders hebben dan voor beide/alle locaties een contract ondertekend.

4.12. Wij houden ons aan de wettelijk regels m.b.t. beroepskracht -kind ratio

Het aantal medewerkers dat op de groep werkt is afhankelijk van het aantal kinderen en hun leeftijd. We werken volgens het wettelijk vastgestelde beroepskracht- kind ratio, hetgeen betekent dat één pedagogisch medewerker aanwezig is voor:

8 kinderen van 3 t/m 6 jaar (Juniorgroep)

10 kinderen van 4 tot 7 jaar

11 kinderen van 4 tot 13 jaar

12 kinderen van 7 tot 13 jaar

4.13. Wij observeren de kinderen elk jaar

De mentor observeert minimaal één keer per jaar de eigen mentorkinderen die nog geen 8 zijn. Tijdens de observaties kijken we naar het welbevinden van ieder kind op de BSO. De kinderen van ongeveer 7 jaar en ouder krijgen een digitale vragenlijst aangeboden. Hierin vragen we wat de kinderen leuk vinden op de BSO en wat ze graag willen veranderen. Onderwerpen als activiteiten, speelgoed, inrichting locatie, maar ook spelen met andere kinderen komt aan de orde. De gegevens van de kinderen worden verwerkt in een locatierapport. De ouder krijgt jaarlijks, naar aanleiding van deze observatie/meting, een 10-minuten gesprek aangeboden. De bevindingen van de observatie/meting en de afspraken, die gemaakt zijn naar aanleiding van het gesprek met de ouder bespreken we in het pedagogisch werkoverleg, zodat alle medewerkers van de groep op de hoogte zijn.

4.14. Wij vinden een doorgaande lijn van belang

Op het kinderdagverblijf waar uw kind vier jaar is geworden heeft u een gesprek aangeboden gekregen om samen met de mentor van uw kind het Peuter-Kleuter formulier te doorlopen. Wanneer u toestemming heeft gegeven om dit formulier door te geven aan de BSO dan hebben de pedagogisch medewerkers direct al een beeld van uw kind en kunnen zij vanaf de start op de BSO direct de begeleiding van uw kind optimaliseren. We ontvangen dit formulier ook wanneer van uw kind van een andere BSO komt.

Wanneer uw kind binnen SKSG van een andere locatie (KDV of BSO) komt is u ook toestemming gevraagd om het kinddossier van uw kind door te mogen geven aan de BSO. Ieder kind heeft een kinddossier. Hierin wordt beschreven wanneer een kind besproken is in het pedagogisch werkoverleg en welke afspraken er eventueel zijn gemaakt. Ook deze informatie gebruiken we om de begeleiding van uw kind te optimaliseren.

4.15. Wij observeren elk jaar de dynamiek van de gehele groep

Een waardevol kenmerk van een kindercentrum is dat de opvang plaats vindt in een groep zodat een kind andere kinderen en volwassenen kan ontmoeten. Elk jaar observeren de pedagogisch medewerkers het welbevinden van de groep als geheel. De pedagogisch medewerkers observeren de sfeer in de groep, het spelen, de activiteiten, het gebruik van de ruimte, de relaties van de kinderen onderling en hun betrokkenheid op elkaar, de structuur in de groep en de regels.

5. Hoe verzorgen wij uw kind?

5.1. Wij geven gezonde voeding

Door de kinderen op onze kindercentra gezonde voeding, beweging, zorg voor en besef van je eigen lichaam en een gezonde omgeving te bieden, willen we een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van een gezonde leefstijl bij kinderen in de leeftijd van 0-13 jaar. Wij leren kinderen al op jonge leeftijd wat gezonde voeding is en waar het vandaan komt. Wij volgen de richtlijnen van het Voedingscentrum. Wanneer de oudercommissie van een locatie besluit af te wijken van ons voedingsbeleid (binnen redelijke grenzen), dan worden de ouders van de locatie hiervan op de hoogte gesteld. In de specifieke *Locatiewijzer* kunt u hier dan informatie over vinden.

Bij het bereiden van voedsel volgen de medewerkers het protocol Voedselhygiëne.

De maaltijden zijn de rustmomenten op een dag en zijn een gezamenlijke activiteit. We zorgen dat de sfeer aan tafel gezellig en uitnodigend is.

Ouders kunnen hun wensen (met betrekking tot hoeveelheden, drinken, bijvoeding e.d.) natuurlijk bespreken op de locatie. Wij houden daar rekening mee.

Soms maken wij een uitzondering op ons voedingsbeleid. We geven de kinderen met Sinterklaas wel pepernoten of een ijsje als het heel warm is.

Bij de verjaardag van een kind vragen we u te zoeken naar een gezonde traktatie of een niet eetbaar alternatief. Op de site van het voedingscentrum is informatie te vinden over [gezonde traktaties](#) (onder trakteren).

5.2. Traktatiebeleid

Bij de verjaardagen van de kinderen gaat het om de beleving van de verjaardag. Het kind staat centraal deze dag. Elke locatie geeft haar eigen invulling aan de verjaardag van de kinderen. Dit kan zijn: ouders vragen om alleen een gezonde traktatie mee te nemen die past binnen het voedingsbeleid, of pedagogisch medewerkers maken een gezonde traktatie voor het kind op de groep. Uitgangspunt voor alle locaties is: een gezonde traktatie. Ook een geheel eigen invulling van de verjaardag van een kind is mogelijk op een locatie. Hierbij kan er gekozen worden om samen met de kinderen een verjaardag of afscheid te vieren zonder dat hierbij getrakteerd wordt. In de *Locatiewijzer* kunt u vinden hoe er op de locatie invulling gegeven wordt aan de verjaardag van uw kind.

5.3. Wij werken hygiënisch

We willen een bijdrage leveren aan het ontwikkelen van een gezonde leefstijl en aandacht hebben voor de eigen lichamelijke hygiëne en verzorging. In de wet- en regelgeving zijn hierover duidelijke voorschriften. Wij houden ons aan deze voorschriften. Het gaat hier onder andere om handen wassen voor het eten en na toiletbezoek, maar ook om hoest- en niesdiscipline.

Kinderen leren in dagelijks terugkerende rituelen en door voorbeeldgedrag van de pedagogisch medewerkers normen en waarden ten aanzien van hygiëne. Naarmate kinderen ouder worden, ondersteunen de pedagogisch medewerkers de kinderen bij het zelf verantwoordelijk worden voor de

persoonlijke hygiëne. De pedagogisch medewerkers geven het goede voorbeeld en zorgen ervoor dat zij er zelf verzorgd uitzien.

In ons protocol Voedsel hygiëne staat beschreven aan welke eisen en richtlijnen wij voldoen bij de bereiding van voedsel.

5.4. We zorgen voor een ziek kind als dat mogelijk is

Wanneer een kind zich anders gedraagt dan we gewend zijn, aangeeft dat het zich niet lekker voelt of warm aanvoelt, onderzoeken we of het kind mogelijk ziek is. Mocht dit het geval zijn dan bellen wij met de ouders om hen op de hoogte te stellen. We bespreken hoe het kind zich voelt en of wij de zorg kunnen bieden die hij/zij nodig heeft en we kijken tegelijkertijd of we voldoende aandacht en zorg voor de andere kinderen van de groep kunnen hebben. Kunnen de pedagogisch medewerkers uw kind niet de zorg bieden die hij/zij nodig heeft, dan moet u uw kind ophalen. Wij werken volgens ons protocol 'Zieke kinderen en hygiëne'.

Om medicijnen te kunnen verstrekken vullen wij met u een overeenkomst geneesmiddelen in. Dit geldt ook voor pijnstillers en zelf medicatiemiddelen als neusspray, homeopathische middelen etc. (Protocol medicijnverstrekking en medisch handelen).

5.5. Wij vragen of uw kind ingeënt is (Rijksvaccinatieprogramma)

SKSG verzoekt ouders op vrijwillige basis informatie te verstrekken over de vaccinatiestatus van hun kind. Dit doen we tijdens het intakegesprek en wordt ingevuld op het plaatsing- en intakeformulier. Wanneer ouders met de vraag komen of er niet-ingeënte kinderen op het kindercentrum aanwezig zijn zullen zij, voor zover bekend, daarop een eerlijk antwoord krijgen, zonder dat daarbij de naam van het kind(eren) wordt genoemd.

Wij volgen wet- en regelgeving (RIVM) als het gaat om het weren van kinderen met besmettelijke ziektes op het kinderdagverblijf. Dit geldt ook als het gaat om het wel of niet inlichten van ouders met betrekking tot besmettelijke ziektes.

6. Hoe zorgen wij voor de veiligheid van uw kind?

6.1. We hebben BHV'ers en EHBO'ers

Onze medewerkers hebben vanuit hun opleiding kennis van de dagelijkse veiligheid en goede verzorging van kinderen. Daarnaast is een wettelijk aantal pedagogisch medewerkers opgeleid voor het kinder-EHBO diploma. Dit houdt in dat er tijdens openingstijden altijd een pedagogisch medewerker met kinder-EHBO diploma op het kinderdagverblijf aanwezig is en een pedagogisch medewerker met kinder-EHBO diploma op de buitenschoolse opvang aanwezig is. Ook is er een wettelijk aantal pedagogisch medewerkers opgeleid tot bedrijfshulpverlener (BHV'er).

Bij kleine ongelukken volstaat doorgaans de kennis en kunde van de EHBO'ers en de inhoud van onze EHBO doos. Maar we weten ook wanneer we een arts moeten inschakelen voor advies of medisch handelen. Afhankelijk van de ernst van de zaak bellen we eerst met de ouders. Wanneer een huisarts of tandarts bezoek noodzakelijk lijkt wordt de ouders verzocht om zelf met hun kind naar de huisarts of tandarts te gaan.

Uiteraard bellen we direct 112 wanneer er sprake is van een levensbedreigende situatie. Ook wanneer we het niet vertrouwen of als we het gevoel hebben dat direct zorg nodig is bellen we 112. We bieden uiteraard de noodzakelijke eerste hulp. (Protocol fouten en ongevallen).

6.2. Wij hebben een jaarplan Veiligheid en Gezondheid.

In ons jaarplan beschrijven wij de risico's op het gebied van fysieke - en sociale veiligheid, en gezondheid. Elke locatie heeft zijn eigen jaarplan. Jaarlijks komen alle punten uit het jaarplan in het teamoverleg aan de orde en worden de risico's in kaart gebracht. Punten, die verbetering behoeven worden in het teamoverleg en oudercommissie besproken. Ouders kunnen het jaarplan Veiligheid en Gezondheid van de locatie inzien. Zij kunnen dit bij de Manager Kindcentrum aangeven.

We doen elk jaar een calamiteitenoefening

Alle locaties hebben ook een BHV-plan, toegespitst op de locatie. Elk jaar wordt het BHV-plan van de locatie indien nodig aangepast aan de actuele situatie. Op elke locatie wordt jaarlijks een brandoefening uitgevoerd. De oefening wordt geëvalueerd met het team. Indien noodzakelijk voeren we verbeteringen door.

Op het doorvoeren van de verbeterpunten wordt door de manager kindercentrum toegezien.

6.3. We hebben elk jaar een GGD inspectie

Jaarlijks komt de GGD langs voor een inspectie. Het inspectierapport staat voor ouders ter inzage op de subsite van de locatie en op de site van LRKP.

<http://www.landelijkregisterkinderopvang.nl/pp/StartPagina.jsf>

6.4. We werken op bepaalde locaties soms alleen op de locatie met een achterwacht

Er zijn altijd minimaal 2 volwassenen, waarvan één pedagogisch medewerker, in het gebouw aanwezig. Mocht het aantal kinderen op een locatie zo klein zijn dat er slechts één pedagogische medewerker nodig

Miv 1 januari 2019/versie 18 januari 2019

is, dan is een andere volwassene telefonisch bereikbaar en binnen 15 minuten aanwezig in geval van een calamiteit. We doen dit alleen in gebouwen die we geschikt vinden en met pedagogisch medewerkers van het eigen team.

6.5. Drie-uursregeling tijdens marge- en vakantiedagen

Tijdens dagen dat de BSO minstens 10 uren geopend is geldt voor de BSO de drie-uursregeling. Dit houdt in dat er drie uren per dag mag afgeweken worden van de beroepskracht-kind-ratio. Dit betekent dat tijdens deze drie uren minimaal de helft van de op grond van de beroepskracht-kind-ratio vereiste aanwezige medewerkers wordt ingezet. Op de *Locatiewijzer* van de locatie is te vinden hoe de locatie invulling geeft aan dit principe.

6.6. We kennen de signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling

Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

Bij SKSG werken wij met de verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Het kunnen signaleren van kindermishandeling is een belangrijke competentie waarover alle managers kindercentra en pedagogisch medewerkers beschikken. Alle medewerkers op de locaties zijn op de hoogte van de inhoud van de Meldcode. Deze Meldcode wordt jaarlijks met de medewerkers besproken. De vijf stappen van de meldcode zijn:

Stap 1: In kaart brengen van signalen.

Stap 2: Overleggen met een collega. En eventueel raadplegen van Veilig thuis: het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling. Of een deskundige op het gebied van letselduiding.

Stap 3: Gesprek met de betrokkene(n).

Stap 4: Wegen van het huiselijk geweld of de kindermishandeling.

Is er op basis van stap 1 t/m 3 een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling?

Is er het vermoeden van acute of structurele onveiligheid?

Stap 5: Beslissen

- a. Is melden noodzakelijk?
- b. Is hulp verlenen of organiseren (ook) mogelijk?

6.7. We weten wat te doen als uw kind niet opgehaald wordt

Bij hoge uitzondering gebeurt het dat een kind niet opgehaald wordt. Vaak is er sprake van een misverstand tussen ouders en/of verzorgers. Uiteraard doen wij er alles aan om u te bereiken. Eén uur na sluitingstijd zal de medewerker contact opnemen met de politie. Zij kunnen nagaan of er sprake is van een ongeval met betreffende ouder/verzorger. Mocht dit niet het geval zijn dan zoekt de pedagogisch medewerker contact met één van de leidinggevendenden van SKSG. Samen zullen zij beslissen of uw kind op het kindercentrum blijft of met een medewerker mee naar huis gaat.

Miv 1 januari 2019/versie 18 januari 2019

Wij bellen met de politie om te melden op welke adres het kind aanwezig is.

7. Wie zorgen voor uw kind?

7.1. De pedagogisch medewerkers en de senior pedagogisch medewerkers

De pedagogisch medewerkers hebben de dagelijkse verantwoordelijkheid voor de groep kinderen die aan hun zorg is toevertrouwd. Zij zorgen voor een goede sfeer, een heldere dagindeling en een leuk, spannend en uitnodigend activiteiten aanbod. Zij observeren en begeleiden de kinderen ieder op hun eigen niveau en verzorgen hen afhankelijk van de zorg die zij nodig hebben. Zij hebben aandacht voor zowel de groep als geheel, maar zien ook het individuele kind in de groep. De pedagogisch medewerker is het dagelijkse aanspreekpunt voor de ouders. Samen met de ouders stemmen zij de zorg voor het kind af. Uiteraard binnen de mogelijkheden die ons kindercentrum te bieden heeft. Onze pedagogisch medewerkers hebben een kindgerichte opleiding afgerond op minimaal MBO-3 niveau.

In de meeste kindercentra zijn senior pedagogisch medewerkers aanwezig. De senior pedagogisch medewerkers zijn verantwoordelijk voor het behoud van het pedagogisch kwaliteit en werken met het team aan de pedagogische verdieping.

Bij de deuren van de groepen kunt u dagelijks de namen van de medewerkers zien, die op die dag in de groep van uw kind werken.

7.2. De manager kindercentrum

De manager kindercentrum geeft leiding aan het team van pedagogisch medewerkers. De Manager Kindcentrum heeft de eindverantwoordelijkheid over de dagelijkse gang van zaken en begeleidt de medewerkers in het uitoefenen van hun functies. U kunt bij de Manager Kindcentrum terecht met vragen over algemene zaken die de kinderopvang van uw kind betreft.

7.3. De flexibele medewerkers

Tijdens vakantie, vrije dagen, scholing en ziekte van onze pedagogisch medewerkers werken flexibele medewerkers in ons kindercentrum. Deze flexibele invalkrachten werken op verschillende locaties van SKSG. Zij hebben dezelfde kennis en vaardigheden als de vaste pedagogisch medewerkers.

7.4. De stagiaires

SKSG is voor al haar locaties een door S-BB erkend leerbedrijf. Wij vinden het belangrijk om aankomende pedagogisch medewerkers bij ons ervaring te laten opdoen in de breedte van de hele functie. Het betreft stagiaires op niveau 2,3 en 4. De taken die men binnen de stage uitvoert onder begeleiding van een stagebegeleider liggen op het niveau van de betreffende opleiding. De stagebegeleider heeft afhankelijk van de opleiding en de voortgang regelmatig een gesprek met de stagiaire. Dit kan variëren van eens in de week tot eens in de 6 weken. Met de begeleider van school zijn bij de start en het einde van de stage gesprekken met de stagiaire en zijn/haar stagebegeleider. Afhankelijk van de duur van de stage en de voortgang van de stagiaire zijn er ook tussentijdse gesprekken met de begeleider van school.

Stagiaires worden boventallig ingezet op de groep en werken onder supervisie van een pedagogisch medewerker. Ze werken nooit alleen met een groep kinderen. Ze voeren dezelfde taken uit als een pedagogisch medewerker als het gaat om niveau 3 en 4. Het gaat dan o.a. om het begeleiden van de

Miv 1 januari 2019/versie 18 januari 2019

kinderen, spelen en eten met de kinderen. Stagiaires gaan soms mee met het halen van kinderen van school. Als het om een paar kinderen gaat en de stagiaire werkt al een tijdje op de locatie en hij/zij is dus bekend met de kinderen en de situatie, ook wel alleen.

Op niveau 2 geldt dat het om taken ter ondersteuning van een pedagogisch medewerker gaat, zoals huishoudelijke taken, fruit klaarmaken, gezamenlijk aan tafel zitten tijdens de maaltijd etc.

Aan het begin van de stageperiode zal een stagiaire zich persoonlijk aan de ouders voorstellen. Ook worden ouders schriftelijk op de hoogte gesteld van haar/zijn komst via de nieuwsbrief of het prikbord op locatie.

7.5. De mentor van uw kind

Ieder kind bij SKSG heeft een eigen mentor. De mentor werkt op de groep waar het kind is geplaatst. Zij volgt de ontwikkeling van kind, is het eerste aanspreekpunt voor ouders en eventuele zorgaanbieders. De ouders weten wie de mentor is van hun kind. Dit staat bij de gegevens in het ouderportaal.

Samen met collega's zorgt de mentor ervoor dat de kinderen een vertrouwensrelatie kunnen opbouwen en zich sociaal-emotioneel veilig kunnen voelen, zich kunnen ontwikkelen en hun talenten kunnen ontdekken en laten groeien.

Tijdens het pedagogisch overleg van ieder groep (eens in de 6 a 8 weken) kan de mentor (maar ook een andere medewerker) aangeven dat zij een kind wil bespreken. Dit kan verschillende redenen hebben. Samen met de Manager Kindcentrum wordt gekeken of er acties nodig zijn en zo ja welke.

Tijdens de overdracht met de ouders wordt deze informatie uitgewisseld en afgestemd. Ieder kind heeft een kinddossier. Hierin wordt beschreven wanneer een kind besproken is in het pedagogisch werkoverleg en welke afspraken er eventueel zijn gemaakt.

7.6. De pedagogisch beleidsmedewerker/coach en samenwerking met andere instanties

Wanneer de pedagogische medewerkers samen met de manager besluiten dat er naar aanleiding van de bespreking in het pedagogisch werkoverleg m.b.t. een kind actie nodig is zullen de medewerkers in sommige gevallen een beroep doen op onze pedagogisch beleidsmedewerkers/coaches die aan SKSG verbonden zijn. In andere gevallen komen pedagogisch medewerkers, ouders en manager kindcentrum (eventueel ondersteund door de pedagogisch beleidsmedewerker/coach) tot de conclusie dat er externe deskundige hulp nodig is. Wanneer daartoe aanleiding is, draagt de manager kindcentrum zorg voor een gericht advies aan ouders t.a.v. een doorverwijzing naar de huisarts, WIJ-team of een andere instantie. Wanneer de zorgen rondom de ontwikkeling/ gedrag van het kind ernstig zijn kan ook worden besloten een zorg signaal af te geven in het systeem 'Zorg voor Jeugd Groningen'.

De pedagogisch beleidsmedewerkers/coaches van SKSG zijn geschoold in het observeren en analyseren van interactie en communicatie tussen medewerkers en kinderen. Bij zorg over de ontwikkeling van een kind kunnen zij na toestemming van de ouders op de groep observeren. Wij volgen bij zorg altijd het protocol "Opvallend gedrag". Een belangrijke competentie van de pedagogische medewerkers en manager

kindercentrum is het signaleren wanneer de ontwikkeling van een kind anders verloopt dan bij de meeste kinderen van zijn/haar leeftijd.

De pedagogisch beleidsmedewerker/coaches kunnen tijdens hun werkzaamheden gebruik maken van video- opnames. De beelden gebruiken we om de pedagogisch medewerkers te ondersteunen bij hun werkontwikkeling.

8. Hoe werken we samen met u?

8.1 Wij vinden de dagelijkse overdracht belangrijk

De dagelijkse overdracht bij brengen (tijdens schoolvrije dagen) en halen is belangrijk voor u en de pedagogisch medewerkers. Als u uw kind brengt of haalt willen de pedagogisch medewerkers graag weten hoe het met uw kind gaat. Zijn er bijvoorbeeld bijzonderheden geweest de afgelopen dagen? Ook wanneer er thuis iets aan de hand is wat van invloed zou kunnen zijn op het welzijn van uw kind, willen we dit graag weten zodat we hier eventueel op in kunnen spelen.

Wanneer u uw kind ophaalt willen we graag vertellen hoe uw kind de dag bij ons heeft beleefd en of er nog bijzonderheden zijn geweest.

8.2. Wij bieden u jaarlijks een 10 minutengesprek aan

Meer informatie vindt u onder 4.13.

8.3. Wij hebben contact met de basisschool van uw kind

Informatie-uitwisseling over alledaagse voorvallen/gebeurtenissen kan zonder toestemming van de ouders.

Elke medewerker die direct met het kind werkt kan dit soort informatie uitwisselen zonder toestemming van de ouders. De pedagogisch medewerker en de leerkracht van de basisschool kunnen informatie overdragen als het bijvoorbeeld gaat om een kind dat misselijk is.

Informatie-uitwisseling over de ontwikkeling van het kind en het afstemmen van de pedagogische aanpak

Voor informatie-uitwisseling over zorgen met betrekking tot de ontwikkeling van kinderen is voorafgaande toestemming van de ouders (of wettelijk vertegenwoordiger) van het kind nodig. Deze toestemming wordt gegeven door het ondertekenen van het toestemmingsformulier informatie-uitwisseling basisschool – SKSG locatie.

8.4. Wij bieden pedagogische ondersteuning

Wij hebben een pedagogenteam, vijf medewerkers met eigen deskundigheid en specialisaties, maar allen met een pedagogische achtergrond op HBO- of universitair niveau. Samen met de pedagogisch medewerkers maken de pedagogen zich sterk om de pedagogische kwaliteit van SKSG te bewaken en verder te ontwikkelen.

Voor ouders organiseren de pedagogen regelmatig leuke en inspirerende workshops over bekende en verrassende opvoedthema's. We houden ook regelmatig opvoedspreekuren op locaties van SKSG, en bieden individuele opvoedhulp aan voor alle ouders die klant zijn bij SKSG. Meer specifieke informatie met betrekking tot de activiteiten van onze pedagogen vindt u op onze website. U kunt ook een vraag stellen aan de pedagogen via de mail op pedagogen@sksg.nl

8.5. Wij informeren u op verschillende manieren

SKSG informeert haar ouders op verschillende manieren. Zo versturen de locaties zelf nieuwsbrieven via e-mail. Binnenkort worden deze verspreid via de SKSG App/ Ouderportaal.

Miv 1 januari 2019/versie 18 januari 2019

Informatie wordt ook verstrekt via de algemene website, locatiewebsite en via Facebook en Twitter. Daarnaast wordt er periodiek een gerichte mailing verstuurd. Wij vragen ouders toestemming voor het gebruik van foto's in social media!

De sluitingsdagen kunt u vinden op de website van SKSG.

8.6. Wij maken het u gemakkelijk

SKSG zorgt ervoor dat ouders 24 uur per dag, 7 dagen per week informatie, wijzigingen kunt doorgeven. Via de app kunt u extra dagen aanvragen, afwezigheid (ziekte of vakantie) van uw kind doorgeven en /of ruildagen aanvragen. Ook ziet u altijd een actueel overzicht van uw tegoeden, uw eerdere aanvragen en uw persoonlijke gegevens.

8.7. Wij willen graag een gesprek

Elk jaar bieden we ouders een 10 minutengesprek aan. Daarnaast bieden de meeste locaties gesprekken drie maanden na plaatsing aan, en als het kind naar een andere groep gaat. Natuurlijk kunt u op elk moment aangeven dat u een gesprek met de pedagogisch medewerkers wil.

8.8. We hebben op elke locatie een oudercommissie of een alternatieve vorm van ouderraadpleging

Ieder kindercentrum heeft een oudercommissie waar ouders zitting in kunnen nemen. De commissie behartigt de belangen van de ouders op locatieniveau. Deze oudercommissie heeft een adviserende rol. Op de locatie hangt een overzicht van ouders die deel uitmaken van de oudercommissie. Ouders die belangstelling hebben om lid te worden, kunnen contact opnemen met de voorzitter van de oudercommissie of de Manager Kindcentrum. De oudercommissie vergadert vier tot zes keer per jaar.

Wanneer op een locatie met minder dan 50 kinderen niet voldoende ouders zijn die zitting willen nemen in een oudercommissie, zal een Manager Kindcentrum overgaan tot een alternatieve vorm van ouderraadpleging tot er weer een oudercommissie geformeerd kan worden. In de locatiewijzer kunt u informatie vinden als er op uw locatie sprake is van een alternatieve ouderraadpleging en uit welke vorm deze bestaat.

8.9. Wij willen graag weten wanneer u ontevreden bent of een klacht hebt

Klachtenprocedure voor ouders en oudercommissies.

Het kan voorkomen dat ouders of oudercommissies een klacht hebben. Wij vragen ouders en leden van de oudercommissie om dit allereerst met de desbetreffende medewerker of diens leidinggevende te bespreken. Onze interne klachtenprocedure schrijft voor dat er altijd een klachtformulier ingevuld wordt en dat de klacht daarna in behandeling wordt genomen. Mocht de afhandeling van de klacht niet tot een bevredigende oplossing leiden dan kan de ouder of de oudercommissie overgaan tot de externe klachtenprocedure. Een ouder kan dan een klacht indienen bij de Geschillencommissie. Ook bestaat er de mogelijkheid om het klachtenloket Kinderopvang in te schakelen voor bemiddeling. Voordat een ouder een klacht indient bij de Geschillencommissie, moet hij/zij eerst de klachtenprocedure van de SKSG hebben doorlopen. De procedure en het klachtenformulier zijn aanwezig in de bijlage, op de locatie en op onze website. <http://sksg.nl/contact/klachtenprocedure/klachtenformulier-ouders/>

Klachtenjaarsverslag

Op 1 juni van ieder jaar vindt u op de website van iedere locatie het klachtenjaarsverslag van deze locatie over het voorafgaande kalenderjaar.

8.10. Wij horen graag uw mening

Wanneer uw kind geplaatst is, ontvangt u binnen vier maanden na de start van de opvang een starters-enquête vanuit ons service centrum. Wanneer u stopt met de opvang bij SKSG ontvangt u voor het einde van de opvang een exit enquête. Wij willen graag onze opvang blijven verbeteren, daarom is uw mening van belang. De gegevens worden anoniem verwerkt.

Eens per jaar zullen wij u vragen om een tevredenheidmeting in te vullen. De informatie zal op SKSG niveau en op locatieniveau gebruikt worden om verbeteringen door te voeren. U krijgt een terugkoppeling van de resultaten via de algemene website. De Manager Kindcentrum zal u op de hoogte brengen van de resultaten van uw locatie.

Wij zullen de resultaten en de eventuele verbeteracties die hieruit volgen ook zoveel mogelijk met u delen. Op deze wijze streven wij ernaar op een open manier ons zelf voortdurend te kunnen verbeteren.

8.11. Wij gaan zorgvuldig om met privacygevoelige informatie

Informatie over het kind en zijn thuissituatie blijft binnen het kindercentrum en mag alleen worden uitgewisseld tussen medewerkers onderling als dat in het belang van het kind is. Regels en afspraken rondom privacy gevoelige gegevens zijn vastgelegd in het privacy reglement. Dit reglement is op te vragen bij de Manager Kindcentrum. Op het intakeformulier vragen we uw toestemming voor gebruik van foto's voor website en social media.

8.12. Wij gaan zorgvuldig om met de eigendommen van uw kind en uzelf

SKSG gaat zorgvuldig om met de eigendommen van kinderen en klanten. De pedagogisch medewerker zal zich inspannen om samen met de ouders en zo mogelijk het kind te onderzoeken of iets wat vermist is terug te vinden is. Mocht dit niet lukken dan is SKSG niet aansprakelijk te stellen.

Wat doen wij om verlies te beperken:

Kleding; Voor jassen e.d. is per kind een kapstok aanwezig.

Speelgoed/knuffels; Op de kinderdagverblijven is per kind een opbergmandje of bak aanwezig waarin persoonlijke eigendommen zoveel mogelijk worden bewaard. Ouders wordt er bij de kennismaking op gewezen dat het risico van verlies bij meegebracht speelgoed/knuffels bij de ouders ligt.

Fietsen; Wij zorgen voor een plek waar de fietsen kunnen staan. Kinderen en klanten blijven zelf verantwoordelijk voor de fiets.

.

Bijlage 1. Afspraken en huisregels

Voor de veiligheid en goede verzorging van de kinderen, gelden bij ons een aantal afspraken. Die afspraken gelden voor u, maar uiteraard ook voor ons. Hieronder zijn ze kort samengevat:

- U en wij dragen de verantwoordelijkheid over de kinderen letterlijk over bij het halen en brengen.
- Zowel u als wij nemen bij het vertrek altijd afscheid van het kind, maar ook van elkaar, zo weten wij dat de verantwoordelijkheid aan ons is overgedragen.
- Wanneer een kind onverhoopt niet komt, geeft u dat aan ons door, als het kan van tevoren en anders op de dag zelf.
- Ouders melden dat hun kind ziek is. Wanneer het om een besmettelijke ziekte gaat dan willen wij dat graag weten. Bij sommige besmettelijke ziektes hebben wij de plicht om dit te melden bij de GGD. (Hoofdluis ook graag melden i.v.m. maatregelen die wij dan kunnen treffen!).
- De roosters voor de flexibele opvang dienen voor de 15e van de maand bij ons bekend te zijn.
- U geeft altijd door als uw kind door iemand anders wordt opgehaald.
- Wij bellen u als er overdag iets met uw kind gebeurt. U zorgt er voor dat wij actuele telefoonnummers hebben, zodat wij u kunnen bereiken. Het is van belang dat wij van tenminste twee personen telefoonnummers hebben.
- Wij zorgen ervoor dat u op het White-bord naast de deur van de groep kunt zien, wie er op de betreffende dag werkt.
- Er wordt zowel binnen onze locaties als op het terrein niet gerookt.
- SKSG is niet verantwoordelijk voor meegebracht speelgoed, mobieltjes etc.

Bijlage 2. Protocollen BSO

SKSG kent de volgende protocollen waarin richtlijnen zijn vastgelegd voor het handelen van pedagogisch medewerkers:

1. Zieke kinderen en hygiëne
2. Chronisch zieke kinderen en kinderen met een handicap
3. Medisch handelen en toedienen medicijnen
4. Fouten, ongevallen en bijna ongevallen
5. Overlijden kind
6. Opvallend gedrag
7. Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld
8. Protocol (seksuele) kindermishandeling door een medewerker
9. Voedselhygiëne
10. Mediabeleid
11. Pestprotocol
12. Ophalen van school
13. Uitstapjesbeleid
14. Vermissing van een kind

1. Zieke kinderen en hygiëne

Elk kindercentrum zorgt voor een veilige en hygiënische omgeving en neemt preventieve maatregelen (Risico-inventarisatie, controle door de GGD). Bij ziekte van een kind is het uitgangspunt dat in de opvangsituatie steeds zorgvuldig afweegt wat in het belang is van het individuele kind (welbevinden, gezondheid) en wát in het belang is van de groep. De pedagogische medewerkers signaleren (conditie, koorts, gedrag kind) en informeren de ouders.

Afhankelijk van de situatie op de groep (voldoende aandacht/verzorging mogelijk voor het zieke kind, besmettingsgevaar, voldoende verzorging/begeleiding andere kinderen mogelijk) brengen en houden wij de ouder op de hoogte (eventueel met afspraken over terugbellen), óf delen wij ouder mee dat hij/zij het zieke kind op dient te halen.

2. Chronisch zieke kinderen en kinderen met een handicap

Uitgangspunt is dat SKSG toegankelijk is voor álle kinderen. Dit kan tot gevolg hebben dat er specifieke maatregelen genomen worden om opvang van bepaalde kinderen mogelijk te maken. De extra aandacht/zorg die deze kinderen mogelijk nodig hebben mag niet ten koste gaan van de aandacht/zorg voor de andere kinderen in de groep én mag de gezondheid van andere kinderen niet in gevaar brengen.

De manager kindcentrum bepaalt of plaatsing van het kind mogelijk is. Zij kijkt daarbij naar o.a. de ernst ziekte/handicap, de ontwikkelingsmogelijkheden van het kind (is het kind gebaat bij opvang in een groep), de beperkingen van het kind, duur/mate/intensiteit medische verzorging, belasting en draagkracht pedagogisch medewerkers. Wanneer opvang plaatsvindt volgt een proefplaatsing van drie maanden waarna er overleg volgt met medewerkers en ouders. Dan besluiten we tot voortzetting (met halfjaarlijkse evaluatie) of stopzetting (Manager kinderopvang neemt het uiteindelijke besluit hiertoe).

3. Medisch handelen en toedienen van medicijnen

Bij medicatietoediening (alleen op verzoek en instructie van ouders) vullen ouders een verklaring medicatieverstrekking in. Dit geldt ook voor paracetamol en zelfhulpmiddelen van de drogist. Wanneer medische handelingen noodzakelijk zijn wordt hiertoe een autorisatieformulier ingevuld en een aanvullende plaatsingsovereenkomst waarin de aansprakelijkheid wordt vastgelegd.

4. Fouten, ongevallen en bijna ongevallen

In de kindercentra vangen, begeleiden en verzorgen wij kinderen in een veilige omgeving. Er zijn brandveiligheidseisen en jaarlijks oefenen we het calamiteitenplan van de locatie, er is een jaarplan Veiligheid en Gezondheid, controle door de GGD en er zijn medewerkers aanwezig met een kinder- EHBO diploma en BHV-diploma. Pedagogisch medewerkers zijn er op gericht ongevallen te voorkomen, maar desondanks kunnen deze zich toch voordoen.

Het protocol beschrijft de stappen wanneer er zich een (bijna) ongeval of fout voordoet. Fouten of (bijna) ongevallen melden we via een formulier. Als een ongeval voorkomen had kunnen worden, bekijken we of en welke eventuele maatregelen noodzakelijk zijn ter voorkoming van een dergelijk ongeval.

5. Overlijden kind

Wanneer een kind overlijdt op het kindercentrum zelf zijn er richtlijnen m.b.t. het waarschuwen van een arts, het informeren van de ouders, informeren van manager kindercentrum, opvang van de ouders en aandacht voor pedagogisch medewerkers en groepsgenootjes. Bij overlijden buiten het kindercentrum zijn er richtlijnen m.b.t. het informeren van medewerkers, leidinggevende en ouders en contacten met de betreffende ouders.

6. Opvallend gedrag

Ook hier geldt als uitgangspunt dat alle kinderen welkom zijn, maar dat opvang in het belang van het kind moet zijn én mogelijke noodzakelijke extra zorg/aandacht voor het betreffende kind niet ten koste mag gaan van zorg/aandacht voor de andere kinderen in de groep. Onder opvallend gedrag wordt gedrag verstaan dat door een kind regelmatig of vaak wordt vertoond en dat als hinderlijk wordt ervaren door óf het kind, óf andere kinderen, óf pedagogisch medewerkers, óf door ouders. Ook kan het gaan om gedrag dat aanleiding geeft tot zorg over bijvoorbeeld de ontwikkeling.

In het protocol wordt een stappenplan beschreven: signaleren, overleg met ouder (zo nodig verder gericht observeren en nieuw overleg met ouders), plan van aanpak en/of zo nodig hulp inschakelen van derden of doorverwijzen. Indien we het welbevinden van het kind op het kindercentrum te weinig kunnen waarborgen óf wanneer er sprake is van een te sterke negatieve beïnvloeding van de groepssituatie dan zoeken we naar een andere oplossing (andere groep/kindercentrum, gastouderopvang). Wanneer we geen andere oplossingen kunnen vinden óf wanneer ouders weigeren mee te werken aan verbetering gedrag kind kunnen we besluiten tot beëindiging van de opvang.

7. Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld

In het protocol staat beschreven wat we onder mishandeling verstaan en het bevat een stappenplan voor pedagogisch medewerkers/leidinggevenden in geval van vermoeden van mishandeling of huiselijk geweld.

Medewerkers kennen de inhoud van het protocol en herkennen de signalen van mishandeling. Eens per jaar wordt het protocol met het team besproken. Op elke locatie zijn medewerkers aanwezig, die specifiek getraind zijn in het signaleren van mishandeling en het team begeleiden bij vragen mbt de inhoud van het protocol.

Onze kindercentra bieden kinderopvang in een verantwoorde en veilige omgeving.

8. Protocol (seksuele) kindermishandeling door medewerker

Kindercentra dragen verantwoordelijkheid voor het signaleren van kindermishandeling en voor het ondernemen van actie na het signaleren, hierbij staat het belang van het kind voorop. Dit protocol geeft de stappen aan die wij kunnen zetten in de aanpak na signaleren van (een vermoeden van) kindermishandeling of seksueel misbruik door een medewerker. Wij doen altijd melding van ons vermoeden bij een onafhankelijke partij, namelijk bij de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het onderwijs. Dit is bij wet geregeld.

Verder is er een vertrouwensgroep opgericht om leidinggevend en medewerkers te ondersteunen bij alle vragen die zich voordoen bij uitvoering van het protocol 'signalering (seksuele) kindermishandeling door medewerker. De leden van de groep zijn eveneens door de ouders te benaderen in geval van vermoeden van (seksuele) kindermishandeling in een kinderopvangvoorziening. De vertrouwensgroep bestaat uit: één manager kindcentrum, één pedagogisch medewerker, één pedagoog, één medewerker Gastouderopvang.

9. Voedselhygiëne

Dit protocol bevat richtlijnen en instructies voor kookactiviteiten, inkoop, bewaren en bereiden van voedsel, persoonlijke hygiëne en schoonmaak/onderhoud. De richtlijnen zijn gebaseerd op een actuele, goedgekeurde Hygiëne- code voor kleine instellingen.

10. Mediagebruik

De werkinstructies en richtlijnen zijn van toepassing op locaties waar de computer en TV beschikbaar zijn en gebruikt worden. We gaan ook in op het spelen van spelletjes op de computer (inclusief spelen op X-Box, Play-station of Wii) en het gebruik van internet. Daarnaast zal TV kijken op de BSO ook onderdeel zijn van dit protocol.

Aan het gebruik van de computer door kinderen op de BSO en het gebruik van internet zit een aantal specifieke aspecten die van belang zijn om op een verantwoorde manier gebruik te maken van de computer. In het protocol is aandacht voor de ergonomische, technische en pedagogische aspecten (gedragsregels) van computergebruik.

11. Pestprotocol

Door elkaar te steunen en wederzijds respect te tonen stellen we alle kinderen in de gelegenheid om met veel plezier naar de BSO te gaan. Pesten hoort hier niet bij; SKSG onderkent dat pesten een probleem is en wij gedogen dit niet. We geven onszelf een inspanningsverplichting om dit tegen te gaan. We doen dit door alert te zijn op pestgedrag en actie te ondernemen als dit gedrag zich voordoet. In dit protocol wordt kinderen, pedagogisch medewerkers en ouders duidelijk gemaakt hoe er bij SKSG gehandeld wordt wanneer er gepest wordt. Door dit protocol te volgen ontstaat een samenwerking tussen de pedagogisch medewerker, pester, gepeste, overige kinderen uit de groep en de ouders (vijfsporenaanpak).

12. Ophalen van school

Alle kinderen die naar de BSO van SKSG gaan, worden van school opgehaald door een volwassene (pedagogisch medewerker of stagiaire), tenzij anders overeengekomen met de ouders. Het vervoer van de kinderen valt onder de verantwoordelijkheid van SKSG. In dit protocol staat beschreven hoe wij de kinderen op een veilige en verantwoorde manier vervoeren.

13. Uitstapjesbeleid

Bij SKSG beperkt de kinderopvang zich niet alleen tot de opvang in het gebouw en op de speelplaats/tuin van de locatie, maar ook de omgeving van de locatie maakt deel uit van het terrein van de kinderopvang. Daarom zijn uitstapjes een belangrijk onderdeel van de opvang.

Aangezien het maken van uitstapjes risico's met zich meebrengt, vindt SKSG het belangrijk de voorwaarden duidelijk te formuleren. Het informeren en toestemming verkrijgen van ouders speelt hierbij een belangrijke rol, omdat ouders niet altijd uitstapjes als een vanzelfsprekend onderdeel van de kinderopvang beschouwen. Tijdens het intakegesprek komt dit onderwerp dan ook aan de orde en zal uitgelegd worden dat deze uitstapjes op een goede verantwoorde manier zullen plaatsvinden.

14. Vermissing van een kind

Ondanks de voorzorgen en onze alertheid, kunnen kinderen aan de aandacht ontsnappen, wegkruipen of weggelopen. Dit protocol is opgesteld om, wanneer een kind vermist is, zorgvuldig te handelen.

In het protocol is ook preventief beleid beschreven om het risico op vermissing zo klein mogelijk te maken.