

## **Pedagogisch beleidsplan**

Nieuwste versie 6-6-2016

### **Voorwoord**

Huize Hoogakker is opgericht door Cisca Loeffen (in 2007) en overgenomen door Mariëlle van Oosteren zelfstandig ondernemster van “Huize Hoogakker”. Vanaf 01-08-2009.

Omdat ik mede verantwoordelijk ben voor de opvoeding en verzorging van de kinderen, wil ik ouders / verzorgers en andere belangstellenden inzicht geven over wat mijn visie op kinderen en opvoeden is en van de normen en waarden die ik hanteer.

Voor de leesbaarheid schrijf ik ouders daar waar ouders / verzorgers hoort te staan en hij daar waar hij / zij hoort te staan.

Op en aanmerkingen en /of aanvullingen hoor ik graag van u.

## Inhoudsopgave

<b>1. Doelstelling en visie</b>	pag.	3
1.1 Doelstelling		
1.2 Algemene visie op kinderopvang		
1.3 Algemene visie op de ontwikkeling van kinderen		
1.4 Emotionele veiligheid		
1.5 Persoonlijke competentie		
1.6 Sociale competentie		
1.7 Overdracht normen en waarden		
1.8 Straffen en belonen		
<b>2. Huize Hoogakker</b>	pag.	8
2.1 “huize Hoogakker”		
2.2 Groepssamenstelling en inzet personeel en stagiaires		
2.3 Vervoer van school naar BSO		
2.4 Gezamenlijke opvang met De-Madelief		
2.5 Achterwacht		
2.6 Aanmelding en plaatsing		
2.7 Wachtlijst		
2.8 Wenperiode		
2.9 Verzekering		
2.10 Gezondheid en Veiligheid		
2.11 Berekening van uren		
2.12 Feesten		
<b>3. Ouders</b>	pag.	11
3.1 Communicatie		
3.2 Oudercommissie		
3.3 Signalering		
3.4 Klachten		
3.5 Privacy		
3.6 Ziekte van het kind		

## **1. Doelstelling en visie**

### **1.1 Doelstelling**

Het bieden van kleinschalig en professionele opvang in een huiselijke en warme sfeer. We willen hierbij de kinderen een veilige en geborgen plaats bieden. Elk kind ontwikkelt zich op zijn eigen wijze, in zijn eigen tempo en naar eigen behoefte.

Een kind heeft een geborgen en liefdevolle omgeving nodig om zich veilig en vertrouwd te kunnen voelen. Je veilig en vertrouwd voelen is nodig om de wereld om je heen te kunnen ontdekken en je te kunnen ontwikkelen.

We richten ons dan ook op de individuele behoefte van het kind en stimuleren de ontwikkeling. Dit doen we doormiddel van een divers aanbod van activiteiten die dit stimuleren, denk daarbij aan creatieve activiteiten zoals tekenen, schilderen, kleien. Het buitenspelen daar stappen, fietsen. Het samenspel stimuleren door samen met een aantal kinderen te gaan voetballen of gezelschapspel te spelen. Waardoor de kinderen ook kunnen leren omgaan met winnen en verliezen. De kinderen stimuleren tot fantasiespel, samen een hut maken, een winkel runnen, waar de kinderen dan zelf hun invulling aan kunnen geven. De kinderen krijgen dus de mogelijkheid om relaties aan te gaan met andere kinderen. Er wordt ook rekening gehouden met de situatieomstandigheden thuis en op school, de leidsters spelen hier op in.

Kinderen hebben bij deze vorm van opvang al een schooldag achter de rug en moeten zich zowel kunnen ontspannen als uitleven. De tijd die kinderen doorbrengen op de opvang is vrije tijd en daarom zal ik het beleid daarop richten. Dit uit zich in een divers aanbod aan mogelijkheden, zoals onder andere het kunnen buitenspelen en rennen, creatieve activiteiten, sporten, expressie, lekker uitrusten op een stil plekje of anderszins spelen of ontspannen.

### **1.2 Algemene visie op kinderopvang**

De ouders zijn de eerst verantwoordelijke in de opvoeding van het kind. Een kind dat bij “Huize Hoogakker” komt, maakt deel uit van meerdere opvoedingssituaties. De opvoeding in “Huize Hoogakker is aanvullend op de opvoeding thuis. Ik probeer een situatie te creëren waarin een kind zich optimaal kan ontwikkelen. Daarbij besteed ik aandacht aan verschillende ontwikkelingsgebieden. Het spelmateriaal is afgestemd op de leeftijd en het ontwikkelingsniveau. Daarnaast stimuleer ik de zelfstandigheid van het kind. Ik probeer zoveel mogelijk in te gaan op wat het kind aangeeft.

### **1.3 Algemene visie op de ontwikkeling van kinderen**

Kinderen worden geboren met een natuurlijke drang om zich te ontwikkelen. Ouders hebben, met name in de eerste jaren, veel invloed op de ontwikkeling en het welbevinden van het kind. De eerste jaren worden tevens beschouwd als de belangrijkste jaren waarin een kind wordt gevormd en hij zijn ‘bagage’ meekrijgt voor zijn verdere leven. Daarom is het nodig dat het kind zich veilig en vertrouwd voelt. Om zich veilig en vertrouwd te kunnen voelen heeft een kind een liefdevolle, geborgen en respectvolle omgeving nodig. Een omgeving waarin hij serieus wordt genomen. Van daaruit kan een kind de wereld om zich heen ontdekken en zich ontwikkelen tot een stabiele en zelfstandige volwassene.

De ontwikkeling van een kind verloopt tussen hetgeen hij meekrijgt (aanleg) en de ervaringen die de omgeving hem biedt. Er is een voortdurende wisselwerking tussen deze twee. Een kind wordt beïnvloedt door de omgeving, doch beïnvloed tevens zelf zijn omgeving. Ieder kind ontwikkelt zich op zijn eigen manier en in zijn eigen tempo.

## **1.4 Emotionele veiligheid**

Hieronder verstaan we het creëren van een veilige basis, waar het kind zich veilig en geborgen voelt, een tweede thuis. Dit doen we door de ruimte in een huiselijke sfeer in te richten en gebruik maken van een vaste dagindeling. We starten na school met wat drinken en wat lekkers, gevolgd door het maken van afspraken wat iedereen gaat doen. Het kind is vrij in de keuze wat ze willen gaan doen. Ook zijn er altijd dezelfde leidsters aanwezig.

De leidsters zijn in staat het kind 'te lezen', hiermee bedoelen we dat het naar de lichaamstaal van het kind kijkt en in het kind inleven, invoelen en begrijpen. Het kind de mogelijkheid geven zijn gevoelens als boosheid, angst, verdriet en vreugde te uiten. De leidsters nemen ook de tijd om naar die emoties te luisteren en nemen deze emoties ook serieus. Als een kind huilt om dat hij zichzelf bezeert heeft, mag het kind ook huilen. Er wordt door de leidster bevestigd dat het pijn doet en het kind wordt getroost. Als het voor het kind weer klaar is kan hij weer verder gaan spelen.

Ook wordt er rekening gehouden met ingrijpende gebeurtenissen in het leven van het kind. Zo zijn er kinderen op de opvang die een ouder/grootouder verloren hebben, op bepaalde momenten komt dit bij een kind naar boven en wordt er ook tijd aan besteed hierover te praten. De leidster leeft zich dan in het kind in en biedt ondersteuning aan het kind.

Er wordt dan gekeken naar de individuele behoefte van het kind, de een wil een tekening maken, de ander wil er graag over praten.

De leidster neemt de gevoelens van het kind serieus, maar geeft ook duidelijk de grenzen aan. Je mag boos zijn, maar je mag niemand slaan. Voor sommige kinderen is het lastig hun boosheid te controleren, ze krijgen hierbij dan ondersteuning van de leidster. Samen met het kind wordt er gekeken wat de beste oplossing voor het kind is. Door dit samen te doen kan het kind zelf meedenken wat voor hem het beste is. Wat ook als effect heeft dat kinderen het sneller eigen maken. Het is belangrijk samen met het kind te werken.

Bij (plotselinge) gedragsverandering wordt er altijd eerst naar een oorzaak gezocht. Dit kan komen door de komst van een broertje/zusje, situatie op school of thuis. De leidsters spelen hier op in en kan hier in een spel of (groeps)gesprek aandacht aan schenken. Goede oudercontacten zijn hierbij van belang, dan kan er op de situatie thuis ingespeeld worden.

Kinderen mogen op zekere hoogte ook de emoties van de leidsters zien, tenslotte zijn zij een voorbeeld voor de kinderen. Kinderen mogen, binnen de grenzen, weten dat de leidster zich niet lekker voelt of boos is. Dit laatste uit zich in de gezichtsuitdrukking en toon van de stem. Wel is het belangrijk dat de leidster de grenzen in de gaten houdt, de leidster is er voor de kinderen en niet andersom.

### **1.5 Persoonlijke competentie**

Ieder kind heeft zijn eigen individuele behoeftes. De leidster houdt hier rekening mee en ondersteunt en stimuleert het individuele kind voor een optimale ontwikkeling. Er wordt aandacht besteed aan de zelfstandigheid en het zelfvertrouwen van het kind.

Dit doen we door het aanbieden van een uitdagende omgeving waar het kind zich geprikkeld voelt op verkenning te gaan en nieuwe dingen te ontdekken.

We bieden de kinderen, op allerlei momenten, mogelijkheden zelf te kiezen wat ze willen doen of hoe ze het willen doen en spelen in op waar de kinderen op dat moment mee bezig zijn. We laten de kinderen zelf dingen uitproberen al dan niet met ondersteuning van anderen. Dit stimuleren we doormiddel van complimenteren en enthousiasme.

We hebben veel buiten ruimte en de kinderen worden dan ook gestimuleerd naar buiten te gaan. Zo hebben ze de mogelijkheid een moestuintje bij te houden, waar kinderen leren waar de groente die ze uiteindelijk eten vandaan komt. De kinderen laten dan ook trots aan de ouders zien wat ze verbouwd hebben. We stimuleren de kinderen zoveel mogelijk zelf te ondernemen en geven ondersteuning waar nodig is. Zo worden de kinderen al snel betrokken bij het bakken in de keuken. Dit onder leiding van een leidster waar de kinderen stap voor stap zelfstandig bijvoorbeeld een cake maken of helpen bij het fruithapje. Dit geeft kinderen zelfvertrouwen en zelfstandigheid. Dit zijn voorbeelden activiteiten die wij aanbieden. Verder bieden we meer activiteiten en gevarieerd spelmateriaal aan gericht op de ontwikkelingsgebieden.

Er is dan ook speelgoed aanwezig voor allerlei ontwikkelingsgebieden.

De ontwikkelingsgebieden zijn grofweg in drieën te delen n.l. de

#### Sociaal emotionele ontwikkeling:

Hieronder valt:

- Samen dingen doen, samen spelen, samen zingen
- De omgang met elkaar, met dieren en de natuur
- Het recht om boos of verdrietig te zijn en het uiten hiervan
- Fantasienspel zoals bv. verkleeden, eten koken, imitatie
- Creativiteit en expressie zoals verven plakken toneelstukje, muziek

#### Lichamelijke ontwikkeling

Hieronder valt:

Grove motoriek:

- Voetballen, rennen klimmen, fietsen, tillen

Fijne motoriek:

- Knippen, kraaltjes rijgen, lego, timmeren, kleuren

#### Verstandelijke ontwikkeling

Hieronder valt:

- Puzzels en spelletjes zoals memorie, stratego, vier op een rij
- Bouw en constructie materiaal zoals lego
- Taal zoals lezen, liedjes zingen en cd's

### **1.6 Sociale competentie**

Binnen de groep is de omgang met elkaar heel belangrijk. De kinderen worden gestimuleerd om elkaar te waarderen, te respecteren en rekening te houden met elkaar.

De kinderen wordt geleerd dat ze niet alleen aan zichzelf maar ook aan anderen moeten denken. Dit betekent dat het kind even moet wachten totdat de ander uitgepraat is of totdat de ander klaar is met een bepaald speeltje. De kinderen worden serieus genomen en geaccepteerd zoals ze zijn. Kinderen worden vrij gelaten of ze mee willen doen aan een bepaalde activiteit. En geeft een kind bijvoorbeeld aan alleen te willen spelen dan wordt daar ruimte voor gecreëerd. Samen spelen vinden we belangrijk, maar er moet ook ruimte zijn om iets alleen te doen.

Voor af gaand aan een samenspel wordt er ondersteunt door een leidster afspraken gemaakt over het spel verloop. De kinderen krijgen hier een eigen inbreng in, dit om ze te stimuleren samen te werken.

De leidster houdt tijdens het spel en de lichaamstaal van de kinderen in de gaten om zo tijdig bij te springen als er dreigt een conflict te ontstaan. Wanneer er toch een conflict ontstaat gaat de leidster samen met de betrokken kinderen in gesprek en zoeken ze samen naar een oplossing. Kinderen worden hier bij betrokken om zo te leren van de ervaring en leren zelf problemen op te lossen.

Er zijn ook groepsactiviteiten waar de kinderen aan mee kunnen doen, kinderen worden niet verplicht om mee te doen. Maar de leidster zal wel proberen alle kinderen uit te dagen mee te doen aan de activiteit, wil iemand echt niet, dan hoeft dit ook niet.

Tijdens de groepsactiviteiten worden de kinderen gestimuleerd samen te werken en dat de oudere de jongere kinderen ondersteunen. Bijvoorbeeld bij een knutselactiviteit worden de oudere kinderen gestimuleerd de jongere kinderen te ondersteunen.

Veel oudere kinderen vinden het ook leuk om in de keuken iets te bakken, bijvoorbeeld een cake. Zij mogen dit dan doen samen met een jonger kind en leren die wat te doen, wat beide zelfvertrouwen geeft.

### **1.7 Overdracht normen en waarden**

De leidsters zijn zich bewust van hun eigen normen en waarden. Als leidster sta je open voor de normen en waarden van andere kinderen en van andere culturen, en zijn zich bewust van de normen en waarden die we op “Huize Hoogakker uitdragen. Zoals respect en rekening met elkaar houden. Als leidster creëer je de basis voor veiligheid en vertrouwen in de groep en zorgt voor een uitdagende binnen en buitenruimte. De kinderen worden op een positieve manier benadert. Er wordt een goede band met hen opgebouwd en we zijn consequent in ons handelen. We werken op een opbouwende wijze met kinderen en met de ouders. Kinderen mogen dingen uitproberen, maar grenzen worden hierbij bewaakt en we stimuleer waar mogelijk is.

De regels die we hanteren hebben voornamelijk betrekking op de veiligheid en de omgang met elkaar. Ook fatsoensnormen horen hierbij. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Geen speelgoed van elkaar afpakken
- Elkaar geen pijn doen en mocht dit toch gebeuren dan excuus aanbieden
- Leren luisteren naar elkaar: als een kind iets vertelt of als een kind iets niet wil (respecteren)

- Blijven zitten tijdens het samen drinken of eten
- We zijn consequent in het hanteren van regels, doch wel rekening houdend met het kind, leeftijd en de situatie.

We proberen ons in te leven in de ontwikkelingsfase van het kind en stellen ons regelmatig de vraag wat het betekent voor het kind wat we doen voor dit kind of deze groep kinderen. Als een kind zich niet aan de regels houdt gaan we het gesprek aan en proberen te achterhalen waar dit gedrag vandaan komt. Er vindt ook terugkoppeling naar de ouders, want misschien komt er iets voort uit de thuissituatie. Naar gelang hun leeftijdsfase probeer je te onderhandelen met het kind. Een kind van 4 jaar benader je anders dan een kind van 12 jaar. Maar op hun niveau kun je ze betrekken bij de regels en afspraken.

### **1.8 Straffen en belonen**

We gaan ervan uit dat het kind niet gestraft hoeft te worden, we gaan uit van positieve bekrachtiging, doormiddel van complimenten en stimulans van positief gedrag. Bijvoorbeeld als kinderen elkaar helpen met het knutselen, dan prijzen we de samenwerking en het resultaat. Negatief gedrag proberen we zoveel mogelijk te negeren behalve als dit 'gevaar' op levert voor het kind of zijn omgeving en met betrekking op de regels. Dan wordt het kind aangesproken op zijn gedrag. Dit doen we doormiddel van een waarschuwing. Gaat het kind door met zijn gedrag dan krijgt hij nog een waarschuwing, wil of kan het kind niet stoppen dan krijgt hij een laatste waarschuwing. Mocht het dan nodig zijn dan laten we het kind even 'af koelen'. Dit gebeurt op een stoel uit de situatie,. Na gelang de leeftijd en ontwikkelingsfase van het kind wordt de tijd daarvoor ingeschat (meestal een paar minuten), ook kijkende of het kind met je het gesprek aan kan gaan. Als het kind eventjes afgezonderd is geweest ga ik naar ze toe, vraag of ze nog weten waarom ze op de stoel moesten zitten en we spreken af dat het niet weer zal gebeuren (dit proberen tenminste). Daarna is het weer een nieuwe start.

## 2. "Huize Hoogakker"

### 2.1 "Huize hoogakker"

#### 'Huize Hoogakker':

"Huize Hoogakker" is gevestigd op de Meerstraat 3 te Huisseling. De opvang vindt plaats in een ruimte waar een huiselijke sfeer heerst. Deze is aangepast aan de veiligheidseisen van de GGD. Ook is er een buitenspeelruimte en er zijn huisdieren. "Huize Hoogakker wordt geleid door professionele en ervaren leidsters.

### 2.2 Groepssamenstelling en inzet personeel en stagiaires

De groep bestaat uit kinderen met de leeftijd van 4 t/m 12 jaar. Met een maximale groepsgrootte van 20 kinderen onder leiding van twee professionele begeleidsters. Deze begeleiders hebben een diploma kinderopvang niveau 3 of 4 of een soortgelijk diploma pedagogisch werk niveau 4 of HBO diploma pedagogiek of sociaal pedagogisch werk. Bovendien zetten wij boventallig stagiaires kinderopvang in. Zij doen een opleiding bij ROC de Leijgraaf en leren te werken in de kinderopvang en leren bij ons hoe te werken in de praktijk.

### 2.3 Vervoer van School naar de BSO

Het vervoer van de kinderen van en naar de school wordt door ons verzorgd. We brengen en halen het kind op. We gaan in principe met de (bak)fiets, we fietsen dan met allemaal een veiligheidshesje aan, zodat we gezien worden. We fietsen ook de weg langs het station op, door Huisseling richting BSO, dat is volgens ons de meest veilige weg met een grote groep. Met de grote groep fietsen we met twee begeleidsters, waarvan een voorop en een sluit de groep af met de bakfiets.

Het kan weleens in geval van nood voorkomen dat kinderen zelfstandig naar de BSO fietsen. Alleen kinderen die toestemming van ouders hebben mogen dan ook zelfstandig fietsen.

### 2.4 Gezamenlijke opvang met De-Madelief tijdens schoolvakanties en studiedagen:

Tijdens schoolvakanties en studiedagen kan er sprake zijn van gezamenlijke opvang met de De-Madelief. Alle ouders van Huize Hoogakker en De Madelief worden van te voren gevraagd of hun kind(eren) tijdens de vakanties gebruik willen maken van de vakantieopvang. Indien er sprake is van gezamenlijke opvang dan zullen de vaste momenten van de peuteropvang doorlopen, dit om de kinderen niet uit hun dagritme te halen.

We eten dan zeker gezamenlijk fruit en drinken dan wat. Ook de broodmaaltijd zal gezamenlijk aan tafel plaatsvinden. De BSO kinderen bij elkaar aan een tafel en de peuters bij elkaar aan een tafel en deze tafels worden dan aan elkaar geschoven.

Indien er sprake is van een kind aantal vanaf 9 kinderen zullen er 2 leidsters aanwezig zijn. Beide nemen zij plaats aan een tafel.

Verder zal de pedagogisch medewerkster van de BSo vooral alle activiteiten samen met de BSO kinderen doen en de pedagogisch medewerkster van de Peuteropvang zal vooral de activiteiten met de peuters doen. Daar het gaat om voor de peuters en BSO kinderen bekende leidsters, ervaren wij dat de gezamenlijke opvang prima verloopt.

Tijdens de groepsactiviteiten buiten de tafelmomenten worden de kinderen gestimuleerd samen te werken en dat de oudere de jongere kinderen ondersteunen. Maar worden wel meer vrijgelaten in deelneming ja of nee aan de activiteit.



Bijvoorbeeld bij een knutselactiviteit worden de oudere kinderen gestimuleerd de jongere kinderen te ondersteunen. Veel oudere kinderen vinden het ook leuk om in de keuken iets te bakken, bijvoorbeeld een cake. Zij mogen dit dan doen samen met een jonger kind en leren die wat te doen, wat beide zelfvertrouwen geeft.

Dit laatste punt is vooral van toepassing in vakantie perioden wanneer buitenschoolse opvang en peuteropvang samengevoegd zijn.

In de vakantie perioden kunnen deze en andere activiteiten worden aangeboden waarbij de oudere BSO kinderen, de kinderen van de peuteropvang samen met de pedagogisch medewerkers kunnen begeleiden. Daarnaast zijn de kinderen vrij in hun spelkeuze.

Wanneer een bepaald groepje wel mee wil doen en het andere groepje niet, dan verdelen we de groep en kan ieder zijn of haar activiteit kiezen en doen.

## **2.5 Achterwacht**

Een achterwacht is beschikbaar bij evt. calamiteiten. Omdat we het belangrijk vinden dat de achterwacht een vertrouwd persoon moet zijn voor de kinderen komt zij regelmatig op de groep.

## **2.6 Aanmelding en plaatsing**

Als een ouder informatie aanvraagt, adviseer ik om tevens een kijkje te nemen zodat ze de sfeer kunnen proeven. Tijdens dat bezoek laat ik de ouders de opvangruimtes e.d. zien en vertel ik ze iets over mijn manier van werken nadat het aanmeldingsformulier is ontvangen neem ik contact op over de mogelijkheden.

## **2.7 Wachtlijst**

Mocht er een wachtlijst zijn dan is de volgorde van plaatsing als volgt:

1. Een broertje of zusje van een kind dat de opvang bezoekt.
2. Uitbreiding van uren van kinderen die de opvang al bezoeken.
3. Nieuwe aanmeldingen in volgorde van binnenkomst.

## **2.8 Wenperiode**

Voordat een kind daadwerkelijk geplaatst wordt vind er een intake gesprek plaats. Er worden dan afspraken gemaakt over de bedoeling van de opvang. Er wordt dan een wenperiode afgesproken. Afhankelijk van het kind kan de duur en de frequentie hiervan variëren. Er is voor beide partijen een proefperiode van 6 weken.

## **2.9 Verzekering**

“Huize hoogakker” heeft een WA. verzekering en een ongevallenverzekering af gesloten.

## **2.10 Gezondheid en Veiligheid**

Werken met kinderen vraagt om diverse veiligheid- en gezondheidsmaatregelen. In dit deel van het beleidsplan vindt u terug hoe wij de veiligheid en de gezondheid van de kinderen waarborgen.

Huize Hoogakker waarborgt de veiligheid en gezondheid op een verantwoorde en verplicht gestelde manier. Jaarlijks vinden risico-inventarisaties plaats onder verantwoordelijkheid van Mariëlle Loeffen in samenspraak met Tamara Ligtvoet (de-Madelief).

We inventariseren mogelijke risico's op het gebied van veiligheid en gezondheid en stellen vast welke concrete acties nodig zijn om deze risico's te minimaliseren, dan wel uit te sluiten. Voor beide aspecten, zowel veiligheid als gezondheid, worden protocollen gehanteerd. Deze protocollen en de jaarlijkse inventarisaties en daaruit vloeiende actieplannen liggen op onze locatie ter inzage.

Jaarlijks vindt er een GGD-controle plaats waarin deze zaken een belangrijke plaats innemen. Het inspectierapport ligt op de locatie en is te vinden op de website.

## **2.11 Berekening van uren**

In de overeenkomst die u met mij afsluit wordt een berekening gemaakt van het aantal uren opvang dat per week nodig is. Hiervoor krijgt u 4 wekelijks een factuur. Dagelijks houd ik de uren bij. Over uren die teveel zijn opgenomen worden berekend. Bij afmelding binnen de 24 uur die gepland is voor opvang, wordt de geplande opvang doorberekend.

## **2.12 Feesten**

Natuurlijk vieren we ook feest, waarbij we het verjaardagsfeest het belangrijkste vinden. We zingen voor de jarige en er mag een cadeau uitgekozen worden. Er mag een eigen traktatie meegenomen worden of in overleg zorgen wij voor een traktatie.

Andere feesten waar we aandacht aan besteden is:

- Kerst
- Carnaval
- Pasen
- Vaderdag/ Moederdag
- Dierendag

## 3.Ouders

### 3.1 Communicatie

Buiten de kennismaking en intakegesprek vindt er na ongeveer 6 weken een evaluatiegesprek plaats. De meeste communicatie zal overigens zijn tijdens de haal gesprekjes.

Een keer per jaar worden ouders uitgenodigd om op gesprek te komen. Om over de ontwikkeling van hun kind te praten en over de gang van zaken op de locatie.

De samenwerking met en de inspraak van de ouders is hierbij belangrijk. Uiteraard is er altijd de gelegenheid om een afspraak te maken voor een gesprek bij evt. bijzonderheden of problemen.

### 3.2 Oudercommissie:

We hebben een oudercommissie, die bestaat uit ouders van kinderen die naar de BSO en ouders van kinderen die naar de-Madelief komen. De oudercommissie behartigt de belangen van alle ouders en handelt conform het reglement oudercommissie. Dit reglement ligt ter inzage op de locatie. Na een bijeenkomst van de oudercommissie krijgen ouders de notulen per mail toegestuurd.

Voor de oudercommissie geldt dezelfde klachtenregeling als voor de ouders, zie 3.4 Klachten.

### 3.3 Signalering

Als een kind de opvang bezoekt is er altijd sprake van observatie. Als leidster zie je hoe een kind zich ontwikkelt en hoe het gedrag is. Mocht er sprake zijn van bijzonderheden of problemen op wat voor gebied dan ook zal er hier over een gesprek zijn met de ouders. Dit komt dan ook naar voren tijdens de gesprekken..

### 3.4 Klachten

Uw kind is bij de medewerkers van Huize Hoogakker in goede handen. Echter, kan er onverhoopt iets mis gaan in de opvang van uw kind of in de organisatie van de BSO. Buitenschoolse opvang is mensenwerk en mensen kunnen fouten maken. Als u vindt dat wij tekort schieten of ons niet aan onze afspraken houden dan horen wij dat graag van u. Van uw kritiek kunnen wij namelijk leren. Daarom hebben wij een interne- en externe klachtenprocedure, die na elkaar worden gevolgd. Eerst vindt de interne klachtenprocedure plaats komen we daar samen niet uit dan volgt de externe klachtenprocedure.

Mijn advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn, te lang uitstellen maakt het vaak alleen maar moeilijker. Het eenvoudigst is het als u het bespreekt met diegene die het wellicht aangaat, bijvoorbeeld de groepsleiding die op het moment van de ontstane klacht werkzaam was. Als dit de onvrede niet wegneemt kunt u een afspraak maken met Mariëlle Loeffen. Zij noteert, indien u dit nog niet heeft gedaan, de klacht op het verbeterformulier, zodat deze is geregistreerd. Misschien kan het gesprek de klacht meteen oplossen, bijvoorbeeld na het maken van afspraken, of is er wat meer onderzoek nodig naar aanleiding van uw klacht. Er zal dan zorgvuldig onderzoek gedaan worden naar aanleiding van u klacht.

Als uw klacht nog niet is opgelost dan krijgt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht en de omschrijving hiervan. U krijgt 20 werkdagen na het

indienen van uw klacht schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen. Als uw klacht wel wordt opgelost in het gesprek wordt dit en ook de eventueel gemaakte afspraken op het verbeterformulier geschreven en ontvangt u hiervan een kopie.

U kunt u klacht ook schriftelijk (of per email) indienen bij Mariëlle Loeffen. In dat geval krijgt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. U krijgt 20 werkdagen na het indienen van uw klacht een schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen.

We doen zorgvuldig onderzoek naar aanleiding van de klacht en houden u op de hoogte over de voortgang van de behandeling van de klacht en de al dan niet te nemen maatregelen. Na melding van de klacht zal na een termijn van maximaal drie maanden de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht gerealiseerd worden.

Verder is buitenschoolse opvang Huize Hoogakker ook aangesloten bij de Geschillencommissie (externe klachtenregeling).

Voor u als klant zijn er diverse mogelijkheden om met uw klacht om te gaan;

- U dient uw klacht schriftelijk of mondeling in bij Mariëlle Loeffen of in de groene brievenbus die in de serre staat, volgens de interne klachtenprocedure.
- Komen we er interne niet uit dan kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie. Dit is de externe klachtenprocedure De uitspraak van deze commissie is bindend voor beide partijen.

De contact gegevens van de klachtencoördinator van Buitenschoolse opvang Huize Hoogakker zijn;

Huize Hoogakker  
t.a.v. Mariëlle Loeffen  
tel. 06-460 77 236

[huizehoogakker@home.nl](mailto:huizehoogakker@home.nl)

De contact gegevens van de geschillencommissie zijn;

**De geschillencommissie:**

**Postadres**

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

**Bezoekadres**

Bordewijklaan 46  
2591 XR Den Haag

Telefoonnummer: **070 - 310 53 10**. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

[www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)

Deze klachtenregeling geldt tevens ook voor de oudercommissie.

### **3.5 Privacy**

De privacy van de ouders wordt gewaarborgd. Datgene wat ter sprake komt is privé.

Kinderen hebben recht op privacy. Dit houdt o.a. in dat ze zelf mogen weten of ze bij je willen zitten of op schoot, zelf mogen beslissen of ze met activiteiten mee doen. Ook hoeven kinderen geen permanente aanwezigheid van een volwassene. Ze kunnen best met elkaar buiten spelen wel met goede afspraken. Er is wel direct contact mogelijk en natuurlijk houden we ze in de gaten.

### **3.6 Ziekte van het kind**

Als u kind 's morgens al een lichaamstemperatuur boven de 38,5 graden heeft, vragen we u het kind thuis te houden. Het kind kan dan niet de opvang bezoeken.

In alle gevallen van besmettelijke ziekten worden de richtlijnen van de GGD gehanteerd.

De locatiemanager kan u hierover informeren.

Bij een combinatie van onderstaande feiten verzoeken wij u om uw kind zo spoedig mogelijk op te halen:

- het kind heeft koorts (38,5 graden of hoger)
- het kind voelt zich duidelijk niet prettig in de groep
- het kind kan of wil door het ziek zijn niet lekker op de bank liggen
- het kind wil gedurende langere tijd niet drinken

We stellen het op prijs dat u tijdig laat weten wanneer u kind ziek is en niet naar de opvang komt. Ook vragen wij de aard van de ziekte door te geven, dit in verband met mogelijk besmettingsgevaar voor de andere kinderen