

Pedagogisch beleidsplan BSO Kinderrij



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inleiding	4
Hoofdstuk 1 Pedagogische visie en de rol van de pedagogisch medewerkers	5
Ieder kind is uniek	5
Hoofdstuk 2 Uitgangspunten voor de buitenschoolse opvang van Kinderij	6
Uitgangspunten	6
Vrije tijd	6
De groep	6
Groepsindeling	6
Leeftijd	7
De ruimte	7
Activiteiten	7
Sport en bewegen	8
Speelgoed	9
Computer- en televisiegebruik	9
Voeding	9
Vervoer	9
Nieuwe kinderen	9
Veiligheid en gezondheid	10
Onderwijs	10
Hoofdstuk 3 Het individuele kind	11
Sociaal emotionele ontwikkeling	11
Ontwikkeling van leren en denken (cognitieve ontwikkeling)	11
Omgaan met anderen	11
Vroegtijdige puberteit	12
Kinderinspraak	12
Veiligheid, zelfstandigheid, vrijheid en eigen verantwoordelijkheid	12
Hoofdstuk 4 Vragen, twijfels en zorgen over de ontwikkeling	13
Observeren en signaleren	13
Pedagogisch consultant	13
Zieke kinderen	13
Kinderen met een handicap of beperking	13
Zindelijkheid	13
Protocol signaleren kindermishandeling	14
Hoofdstuk 5 Waarden en normen	15
Waarden en normen	15
Visie op het opvoeden met de verschillen in waarden en normen	15
Hoofdstuk 6 Samenwerking en afstemming met ouders	16
Samenwerking met ouders	16
De Oudercommissie	17
Klachtenregeling	17
Gebruikte literatuur	18

Voorwoord

Voor u ligt het Pedagogisch beleidsplan voor de buitenschoolse opvang van Kinderrij. Met het op schrift stellen van de visie, de pedagogische uitgangspunten en de doelen wordt kwaliteit nagestreefd. Het maakt het pedagogisch handelen voor alle betrokkenen inzichtelijk en versterkt de professionaliteit. Het Pedagogisch beleidsplan biedt grove kaders die richting geven aan het concrete handelen in de dagelijkse praktijk. Daarbij kan het niet anders zijn dan dat er altijd sprake is van een intentie; de dagelijkse praktijk vraagt om aanpassing aan de specifieke situatie van een bepaald moment. Bovendien veranderen inzichten en ideeën in de loop van de tijd. Richtlijnen zullen dan na overleg aangepast moeten worden, wat kan leiden tot wijzigingen in het beleidsplan. Daarmee wordt duidelijk dat een Pedagogisch beleidsplan het resultaat is van een cyclisch en dynamisch proces. Dit Pedagogisch beleidsplan wordt nader uitgewerkt in een pedagogisch werkplan per locatie. In deze werkplannen staat beschreven hoe er per groep concreet gewerkt wordt op basis van het Pedagogisch beleidsplan. Het Pedagogisch beleidsplan geeft pedagogisch medewerkers richting en houvast bij hun werk en biedt ouders en andere betrokkenen inzicht in hoe er met de kinderen wordt omgegaan en waarom dat zo gebeurt.

Wanneer wij over *het kind* schrijven, gebruiken wij de mannelijke vorm. Wij bedoelen dan zowel meisjes als jongens. Dit geldt ook wanneer wij schrijven over de pedagogisch medewerker, waarmee ook de vrouwelijk collega wordt bedoeld. Als wij schrijven over de ouder(s), bedoelen wij ook de verzorger(s) van het kind.

Inleiding

De buitenschoolse opvang is een voorziening buiten schooltijd en in schoolvakanties voor kinderen van 4 tot 13 jaar die naar de basisschool gaan. Kinderij biedt met de buitenschoolse opvang een zinvolle en prettige vrijetijdsbesteding aan kinderen. Kinderij zorgt voor een veilig en stimulerend pedagogisch klimaat, waarin ieder kind de ruimte krijgt zich optimaal te ontwikkelen op fysiek, sociaal, emotioneel en intellectueel niveau.

Er wordt veel zorg besteed aan de manier waarop de kinderen worden opgevangen. Deze zorg is mede gericht op de sfeer in de groep: wij vinden het belangrijk dat kinderen met plezier naar de buitenschoolse opvang komen. De basishouding van de pedagogisch medewerkers wordt gekenmerkt door warmte en aandacht voor ieder kind: individueel en in de groep.

Kinderij meent dat haar buitenschoolse opvang een verantwoorde en plezierige aanvulling is op de opvoeding thuis, middels:

- het contact met andere kinderen;
- het activiteiten aanbod;
- de ruimten van de buitenschoolse opvang: veilig en uitdagend;
- het contact met meerdere, vaste en deskundige volwassenen.

Overleg met ouders draagt bij aan de kwaliteit die de kinderopvang voor kinderen en hun ouders kan hebben. Om ouders in staat te stellen actief mee te denken over het beleid van de organisatie, bestaat er een Oudercommissie, een Middenkader Oudercommissie en een Centrale Oudercommissie.

Hoofdstuk 1

Pedagogische visie en de rol van de pedagogisch medewerkers

Ieder kind is uniek

Een kind wordt geboren met een bepaalde aanleg en eigenheid. Ieder kind is uniek en ontwikkelt zich in zijn eigen tempo en op zijn eigen manier. Daarnaast staat een kind erg open voor alles om zich heen en is daarom door de omgeving sterk te beïnvloeden.

Kinderen ontwikkelen zich in belangrijke mate zelf, zij zijn de motor van hun eigen ontwikkeling maar zij hebben daar wel wat bij nodig. Het belangrijkste dat kinderen nodig hebben om zich te kunnen ontwikkelen is vertrouwen in zichzelf en in anderen.

Voorop staat dat een kind mag zijn zoals het is; dat er respect is voor de eigenheid van ieder kind.

De rol van de volwassenen is er op gericht het kind te ondersteunen, een duwtje in de rug te geven en zijn (zelf)vertrouwen te stimuleren zodat hij zelfstandig door het leven leert gaan.

De ondersteuning die een kind nodig heeft, verandert naarmate hij groter en zelfstandiger wordt.

Geleidelijk aan gaat het kind steeds meer zelf ondernemen. Het is dan belangrijk dat volwassenen ruimte geven voor de ontdekkingsdrang van het kind en inspelen op zijn steeds groter wordende behoefte aan informatie. Het is voor kinderen van belang dat volwassenen de inhoud van hun ondersteuning steeds aanpassen aan het ontwikkelingsstadium van het kind.

De pedagogisch medewerkers van de buitenschoolse opvang zijn deskundig op het gebied van de opvoeding en verzorging van kinderen. Zij zorgen voor een breed en gevarieerd aanbod van activiteiten waarin ieder kind van de groep gerespecteerd wordt.

Een pedagogisch medewerker biedt op diverse manieren ondersteuning:

- **Emotioneel ondersteunen**

Laten merken dat jij betrokken bent bij wat kinderen beleven, voelen en ervaren.

De pedagogisch medewerker biedt emotionele ondersteuning door bijvoorbeeld te troosten als het kind verdriet heeft, oogcontact te maken, toe te lachen, belangstelling te tonen, uit te lokken, aan te moedigen en te prijzen. Kinderen kunnen ook door de contacten met andere kinderen emotionele ondersteuning ervaren.

- **Respect voor autonomie**

Ruimte geven aan de kinderen voor eigen initiatieven, ideeën en wensen en hier positief op ingaan.

De pedagogisch medewerker respecteert de autonomie van het kind door hem zo veel mogelijk gelegenheid te geven zelf op onderzoek uit te gaan en hem te respecteren in wie hij is, in wat hij zelf onderneemt en in de keuzes die hij maakt. De indeling van de ruimte en het programma hebben ook invloed op de mogelijkheden voor kinderen om autonomie te ervaren.

- **Structuur bieden en grenzen stellen**

Houvast geven door ervoor te zorgen dat de situatie duidelijk is en blijft voor de kinderen.

Kinderen ruimte geven zelf dingen te doen betekent natuurlijk niet dat kinderen alles mogen. Regels zijn nodig omdat kinderen met elkaar de ruimte gebruiken. De regels zijn voor de kinderen duidelijk. Kinderen proberen grenzen af te tasten en te overschrijden om te weten wat de gevolgen zijn. Met de regels stelt de pedagogisch medewerker een duidelijke grens.

- **Informatie en uitleg geven**

Vragen serieus nemen en aansluiten bij de behoefte, het niveau en de belevingswereld van de kinderen.

Een kind heeft informatie en uitleg nodig om de wereld te leren begrijpen. Bij het geven van informatie en uitleg is het belangrijk ervoor te zorgen dat het geen eenrichtingsverkeer wordt: de pedagogisch medewerker vertelt, het kind luistert.

Hoofdstuk 2

Uitgangspunten voor de buitenschoolse opvang van Kinderrij

Uitgangspunten

Kinderrij hanteert voor de buitenschoolse opvang de volgende uitgangspunten:

- De buitenschoolse opvang is een voorziening waar schoolkinderen (uit het basis- en speciaal onderwijs) een deel van hun tijd doorbrengen. Het gaat om tijd die zij vrij zijn van school, om vrije tijd;
- De buitenschoolse opvang biedt kinderen een pedagogisch verantwoord en veilig onderkomen in een huiselijke sfeer;
- De kinderen hebben binnen de mogelijkheden en verantwoordelijkheden van de buitenschoolse opvang een grote keuzevrijheid in spel- en contactsituaties;
- Binnen de buitenschoolse opvang is een sfeer van verdraagzaamheid en wederzijds respect;
- De buitenschoolse opvang heeft aandacht voor zowel de groep als het individu en houdt rekening met de diverse wensen, verschillen, enzovoort;
- Ouders en kinderen worden betrokken bij het beleid van de buitenschoolse opvang.

Vrije tijd

Vrije tijd wordt gekenmerkt door het speelse, het niet functionele bezig zijn. Kenmerken van vrije tijd zijn:

- Bezig zijn is belangrijker dan presteren en dat kinderen spelen en daaraan plezier beleven is belangrijker dan wat zij daarbij leren;
- Op school zijn de activiteiten doelgericht, maar in hun vrije tijd bepalen kinderen zelf wat zij doen, hoe zij dat doen en met wie. Dit sluit niet uit dat kinderen ook in hun vrije tijd behoefte kunnen hebben aan georganiseerde activiteiten;
- De sociale contacten van de kinderen zijn belangrijker dan het product van een activiteit; zij leren in deze contacten spelenderwijs een aantal dingen die van invloed zijn op hun persoonlijkheidsontwikkeling (sociaal inzicht, overleg, sociale vaardigheden).

Kinderen mogen op de buitenschoolse opvang de wijze waarop zij hun vrije tijd besteden zelf bepalen. Het kind is vrij om wel of niet mee te doen aan een spel of activiteit. De houding van de pedagogisch medewerker is uitnodigend; hij probeert met enthousiasme en een interessant aanbod de nieuwsgierigheid van het kind te prikkelen.

Wel verwachten wij van de kinderen dat zij zich aan gemaakte afspraken houden: heb je je ingeschreven voor een bepaalde activiteit, dan doe je ook mee.

Het is van belang dat er een goede balans is in het aanbod tussen de georganiseerde activiteiten en vrij spel. Te veel georganiseerde activiteiten betekent dat een kind niet meer leert om zichzelf te vermaken. Anderzijds is een aanbod van uitsluitend vrij spel te weinig uitdagend voor de meeste kinderen. Zij willen graag iets nieuws leren en hun vaardigheden oefenen.

De groep

Naast aandacht voor het individuele kind, zorgt de pedagogisch medewerker voor een goede groeps sfeer waarin het kind sociale ervaringen kan opdoen en zich kan hechten. De pedagogisch medewerker biedt de kinderen de ruimte om van elkaar te leren. Het sociale contact bevordert de pedagogisch medewerker door samen te drinken, samen te spelen en gezamenlijke activiteiten en uitstapjes te ondernemen.

Door het samen spelen in de groep leren de kinderen spelenderwijs samenwerken en afspraken maken. De kinderen worden gestimuleerd in hun zelfstandigheid door zoveel mogelijk zelf een oplossing te zoeken voor eventuele problemen.

Groepsindeling

De opvang van kinderen vindt plaats in stamgroepen. De samenstelling van de stamgroep is afhankelijk van de leeftijdsopbouw van de kinderen en de oppervlakte van de ruimte. Een stamgroep bestaat, in de leeftijd van 4 tot 13 jaar, ten hoogste uit 20 kinderen per dag en in de leeftijd van 8-13 jaar ten hoogste uit 30 kinderen. Binnen één ruimte of één locatie kunnen er meerdere stamgroepen zijn. Vanuit de stamgroep vinden de basisactiviteiten als eten, drinken en verjaardag vieren plaats. Naast de activiteiten die in de stamgroep plaatsvinden, worden er ook activiteiten buiten de stamgroep georganiseerd. Hier kan sprake zijn van samenwerking tussen de verschillende groepen binnen één locatie.

Bij meerdere stamgroepen in één ruimte is het van belang dat er extra aandacht is voor het waarborgen van de emotionele veiligheid van de kinderen. Voor iedere ouder en kind is het bekend bij welke stamgroep zij horen. Daarnaast wordt er met mentorschap gewerkt (zie blz 9).

Leeftijd

De kinderen binnen de buitenschoolse opvang variëren enorm in leeftijd. Dit leeftijdsverschil heeft een aantal voordelen:

- Jonge kinderen leren van de oudere kinderen en de oudere kinderen ontwikkelen zorgzaamheid voor de jongeren;
- Jonge kinderen worden gestimuleerd in hun spel door oudere kinderen;
- Het benadert de thuissituatie;
- Kinderen leren rekening houden met elkaar;
- Kinderen worden gestimuleerd voor zichzelf op te komen;
- Kinderen kunnen gedurende de gehele opvangperiode in dezelfde groep blijven;
- Kinderen nemen deel aan activiteiten die passen bij hun interesses en ontwikkelingsniveau.

Er zijn ook nadelen aan het grote leeftijdsverschil. De jonge kinderen kunnen het spel van de oudere kinderen storen of de oudere kinderen kunnen te overheersend zijn in de groep.

De pedagogisch medewerkers zorgen ervoor dat iedereen voldoende ruimte krijgt. Bij het activiteitenaanbod wordt rekening gehouden met het leeftijdsverschil door bijvoorbeeld twee verschillende activiteiten aan te bieden.

Bij de buitenschoolse opvang kan er sprake zijn van een splitsing van de opvanggroep naar leeftijd of schoolgroepen (bijvoorbeeld groep 1 t/m 3 en 4 t/m 8). De opsplitsing in leeftijdsgroepen is geen uitgangspunt bij de buitenschoolse opvang van Kinderij. Er zijn zowel voordelen als nadelen en iedere locatie maakt een keuze die onder andere gebaseerd is op de beschikbare ruimte(n), de groepssamenstelling en de sfeer.

De ruimte

De buitenschoolse opvang van Kinderij voldoet aan alle eisen die, door onder andere de GGD en de Brandweer, gesteld worden en voldoet aan de eisen die voortvloeien uit de Wet kinderopvang. Aspecten die Kinderij belangrijk vindt zijn:

- De ruimte biedt voldoende mogelijkheden voor alle leeftijden en de verschillende behoeften van de kinderen;
- De ruimte biedt voldoende rust maar ook uitdaging;
- De ruimte is uitnodigend;
- De ruimte heeft een huiselijke sfeer;
- De ruimte is multifunctioneel ingericht voor de verschillende gebruikers.

Op alle locaties bestaat de mogelijkheid tot buitenspelen. De buitenruimte is veilig en biedt voldoende uitdaging en mogelijkheid tot divers spel.

Activiteiten

Zoals al eerder beschreven, bepalen kinderen zelf hoe zij de tijd op de buitenschoolse opvang invullen. Kinderij heeft voor de buitenschoolse opvang een activiteitenmethode ontwikkeld. Deze methode is beschreven in het Handboek activiteiten BSO.

De belangrijkste uitgangspunten zijn:

- Buitenschoolse opvang is vrije tijd: tijd hebben om lekker niets te doen blijft ook belangrijk;
- De buitenschoolse opvang is voor en van de kinderen; het aanbod wordt mede door en met behulp van de keuzes van kinderen bepaald;
- Wij bieden vertrouwde activiteiten, maar bieden ook nieuwe dingen aan en dagen kinderen uit;
- Het aanbod is voor alle leeftijden, voor jongens en meisjes, waarbij rekening gehouden wordt dat oudere kinderen meer behoefte kunnen hebben aan uitdaging in activiteiten;
- Intern en extern willen wij meer samenwerken.

Bij de buitenschoolse opvang onderscheiden wij drie soorten activiteiten:

- Vrij spel;
- Open activiteiten;
- Gestructureerde activiteiten (de Vrijmarkt).

- **Vrij spel**

Kinderen bepalen zelf wat zij gaan doen, hoe lang en met wie. Zij kunnen in principe zelfstandig aan de slag. De pedagogisch medewerker heeft een minimale bemoeienis; meer een ondersteunende en begeleidende rol.

Voorbeelden:

- Vrij buiten spelen in zandbak, klimrek, hangen, fietsen, voetballen, tikkertje spelen, een gezelschapsspel spelen;
- Binnen in de poppenhoek spelen;
- Internetten/computerspelletjes spelen;
- Knutselen (kind wil bijvoorbeeld een schilderij maken; pedagogisch medewerker zorgt op dat moment voor de materialen);
- Mee boodschappen doen.

- **Open activiteiten**

De pedagogisch medewerker bereidt iets voor. Kinderen kunnen kiezen:

- Hier aan mee te doen;
- Hier niet aan mee te doen;
- Later in te stromen.

De activiteit heeft meer “inhoud” dan vrij spel. Het is iets dat de pedagogisch medewerker bewust aanbiedt en van te voren is voorbereid en er is tijd voor vrij gemaakt.

Voorbeelden:

- Estafetteloop (van te voren uitgezet en bedacht);
- Kookactiviteit;
- Naar het bos voor een spel of een natuurtocht;
- Pennenbakje maken (van te voren is bedacht hoe dit kan en materialen zijn klaargezet);
- Drie weken achter elkaar werken aan een vogelhuisje;
- Naar de bibliotheek.

Een kleurplaat aanbieden of ter plaatse tikkertje spelen valt hier niet onder. Dit valt onder vrij spel.

- **Gestructureerde activiteiten**

Dit zijn de activiteiten die vallen onder “De Vrijmarkt”. Deze activiteiten worden door de projectmedewerker georganiseerd. Het gaat hier om groter opgezette activiteiten, die meerdere keren achter elkaar zullen plaatsvinden. Open deelname is in principe niet mogelijk. Kinderen tekenen zich hierop in (met handtekening van ouders). Deze activiteiten worden voor een groot deel aangeboden door externe aanbieders.

De activiteiten sluiten aan bij de wensen en mogelijkheden van de kinderen. Het aanbod is divers, wat betekent dat er een afwisseling is in de soort activiteit, de dag waarop de activiteit plaatsvindt en voor welke leeftijd. Daarbij wordt ook rekening gehouden dat de vier ontwikkelingsgebieden, die door spel gestimuleerd worden aan bod komen; cognitieve ontwikkeling, taalontwikkeling, sociaal-emotionele ontwikkeling en motorische ontwikkeling.

- **Maandplanning**

Iedere buitenschoolse opvang heeft een maandplanning waarin staat welke open- en of Vrijmarkt activiteiten er plaatsvinden. Bij het open aanbod gaan wij over het algemeen uit van kortdurende activiteiten en houden wij rekening met de kinderen die niet alle dagen op de buitenschoolse opvang komen. Kinderen moeten dus ten allen tijden kunnen instromen. De Vrijmarkt biedt juist activiteiten aan die meerdere weken achter elkaar plaatsvinden en waar kinderen zich van te voren voor opgeven.

Sport en bewegen

Bewegen is belangrijk voor kinderen. Bij de buitenschoolse opvang vinden wij het belangrijk dat kinderen naar buiten gaan en spelen. Bewegen kan in de vorm van vrij spelen, georganiseerde spelen en sporten. Op landelijk en gemeentelijk niveau is er veel aandacht voor bewegen door kinderen. De buitenschoolse opvang houdt deze ontwikkelingen in de gaten en probeert hierop aan te sluiten. Kinderen hebben op de buitenschoolse opvang de beschikking over divers sport- en spelmateriaal.

Speelgoed

Het speelgoed dat op de buitenschoolse opvang aanwezig is, is prikkelend voor de fantasie en is gevarieerd. Kinderen kunnen zelf het speelgoed pakken. Er is voldoende aanbod voor alle leeftijdsgroepen. Kinderen worden betrokken bij de aanschaf van nieuw speelgoed.

Kinderij heeft een Materialen Checklist. Deze lijst is een leidraad voor de locaties om te bepalen of er voldoende en divers materiaal aanwezig is. Deze checklist bevat ook informatie over spelgedrag en de psychologische ontwikkeling van kinderen.

Computer- en televisiegebruik

Op alle locaties van Kinderij zijn een televisie en een computer met internet beschikbaar voor de kinderen. Het gebruik van internet, computer, e.d. is niet meer weg te denken uit de maatschappij en kinderen gebruiken deze media niet alleen als spel maar ook voor educatieve doeleinden. Het spelen van computerspelletjes stimuleert meerdere vaardigheden.

De pedagogisch medewerkers van de buitenschoolse opvang gaan bewust om met het gebruik van deze media. Dit resulteert in de volgende uitgangspunten:

- De TV, video en computer worden in principe niet gebruikt als zoethoudertje of uit gemak;
- De pedagogisch medewerker bepaalt op welk tijdstip de computer of TV aan mag en hoe lang er gekeken en/of gespeeld wordt;
- De pedagogisch medewerker houdt in de keuze van spelletjes en films rekening met het verschil in leeftijd;
- Er zijn regels voor het gebruik van internet. Deze staan in de huisregels van de locatie. Kinderij zal proberen te voorkomen dat kinderen op sites komen die niet geschikt zijn voor hun leeftijd. Daarnaast proberen wij de kinderen bewust te maken van de gevaren van het internet;
- De computer is dusdanig in de ruimte geplaatst dat er voldoende zicht op is.

Onze regels worden afgestemd met de richtlijnen van de basisscholen.

Voeding

Kinderij wil de bewustwording van en kennis over het belang van een gezond eet- en beweegpatroon van kinderen (ter voorkoming van overgewicht) bevorderen. Door middel van het verstrekken van gezonde voeding werkt Kinderij mee aan de gezondheid van kinderen. Daarbij volgt zij de adviezen van het Voedingscentrum en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Kinderij houdt rekening met allergieën en diëten van kinderen.

Vervoer

Tijdens de schoolweken worden sommige kinderen door een taxi van school gehaald en naar de buitenschoolse opvang gebracht. In het pedagogisch werkplan is per locatie uitgewerkt wat hierbij de regels en afspraken zijn met ouders, kinderen, school en het taxibedrijf. In de landelijke vervoersregels (maart 2006 en sinds 1 mei 2008 aangescherpt) staat dat kinderen vastgezet dienen te worden in de taxi en op welke wijze. Kinderij en de taxibedrijven werken volgens deze regels.

Kinderij vindt een goede afstemming met het taxibedrijf noodzakelijk. Er wordt met (zo veel mogelijk) vaste chauffeurs gewerkt. Als een kind voor de eerste keer met de taxi naar de BSO gaat, streeft Kinderij naar begeleiding van het kind door met de taxi mee te reizen of het kind te begeleiden naar de taxi. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan worden er afspraken gemaakt met de leerkracht en de ouder/verzorger.

Nieuwe kinderen

Nieuwe kinderen worden spelenderwijs wegwijs gemaakt in de buitenschoolse opvang. De pedagogisch medewerkers zorgen ervoor dat kinderen kennismaken met andere kinderen en met de mogelijkheden van de buitenschoolse opvang.

Kinderij werkt met mentorschappen. Dit wil zeggen dat ieder kind gekoppeld wordt aan een pedagogisch medewerker. Mentorschap betekent dat de pedagogisch medewerker de verantwoordelijkheid draagt voor alle taken die het betreffende kind met zich meebrengt. De mentor draagt er ook zorg voor dat collega's op de hoogte worden gesteld over eventuele veranderingen en vragen omtrent het kind.

Veiligheid en gezondheid

De pedagogisch medewerker biedt het kind een voldoende veilig en gezonde omgeving aan, waarin hij ongehinderd op onderzoek uit kan gaan. Kinderij maakt daarom jaarlijks een risico-inventarisatie die aansluit op onze praktijk. Hierdoor krijgen wij inzicht in de risico's die kinderen zouden kunnen lopen en kunnen wij waar nodig passende maatregelen treffen. Deze maatregelen beschrijven wij in een plan van aanpak. Hierin staat tevens aangegeven wat wij binnen welke termijn doen. Iedere locatie beschikt tevens over huisregels. Hierin staan afspraken over het doen en laten binnen de buitenschoolse opvang.

De GGD is door de gemeente ingeschakeld als toezichthouder en voert jaarlijks een onderzoek uit om toe te zien op het naleven van de Wet kinderopvang.

Onderwijs

Het streven is de buitenschoolse opvang in of nabij basisscholen te vestigen. Kinderij werkt met een koppeling tussen scholen en een buitenschoolse opvanglocatie wat betekent dat in principe van één of twee scholen de kinderen naar één locatie van de buitenschoolse opvang gaan. Hierdoor kunnen wij de opvang beter afstemmen op het onderwijs. Kinderij vindt het belangrijk in overleg met school de werkwijze op de buitenschoolse opvang te bespreken.

Hoofdstuk 3

Het individuele kind

Zodra een kind naar de basisschool gaat, komt het in aanraking met een nieuw opvoedingsmilieu. Naast de ouders en de pedagogisch medewerkers van de opvangvoorziening, gaan leerkrachten een rol spelen. Deze drie groepen opvoeders zijn op hun eigen wijze met het kind bezig.

Ten opzichte van de thuissituatie en de school vervult de buitenschoolse opvang een aanvullende, maar ook eigen rol. De buitenschoolse opvang kan het kind mogelijkheden bieden die thuis en op school soms niet aanwezig zijn. Bijvoorbeeld door het aanbod van spelmaterialen en activiteiten, dan wel door het bieden van een veilige speelomgeving.

De opvang van basisschoolkinderen gebeurt in een huiselijke-, niet-schoolse sfeer waarin ieder kind individueel en in groepsverband gerespecteerd wordt. De buitenschoolse opvang biedt het kind een breed en gevarieerd aanbod van activiteiten.

De wereld van het jonge schoolkind breidt zich sterk uit. Het kind zoekt steeds meer zijn eigen weg. Hierna beschrijven wij een aantal aspecten uit het leven van een basisschoolkind in relatie tot de buitenschoolse opvang.

Sociaal-emotionele ontwikkeling

Het schoolkind gaat in grotere groepen spelen en sluit zich aan bij sport- en/of spelclubs. Tijdens het spelen in groepen ervaart het kind gevoelens van leiderschap, competitie, samenwerking en dergelijke. De eigen persoonlijke zelfstandigheid wordt duidelijker. Het kind ontleent hier meer zelfvertrouwen aan. Pedagogisch medewerkers bevorderen dit zelfvertrouwen door het kind te helpen een positief zelfbeeld te vormen. Een kind dat zich gewaardeerd voelt om wat hij doet, dat gestimuleerd wordt om een taak af te maken, dat aangesproken wordt op de eigen verantwoordelijkheden en dat weet dat zijn mening ook waarde heeft, zal zich vrijer en zekerder gedragen en optreden naar anderen.

De pedagogisch medewerker van de buitenschoolse opvang houdt in zijn houding jegens de kinderen en in het aanbod van activiteiten rekening met bovenstaande.

Kinderen hebben op momenten ook behoefte aan rust en/of lichamelijke aandacht in de vorm van knuffelen en bij elkaar zitten.

Bij het oudere schoolkind ontwikkelt zich een verschil in manifestatie tussen jongens en meisjes.

Jongens en meisjes spelen vanaf een jaar of tien meer gescheiden dan voorheen en staan kritischer ten opzichte van elkaar. Het aanbod van activiteiten aan kinderen vanaf acht jaar zal dan ook anders zijn dan dat aan de jongere leeftijdsgroepen.

Ontwikkeling van leren en denken (cognitieve ontwikkeling)

Op school leert het kind een aantal nieuwe vaardigheden zoals lezen, spellen, schrijven en rekenen. Voordat een kind deze zaken kan leren, moet aan een aantal voorwaarden voldaan zijn. Het kind moet zich kunnen concentreren, kunnen luisteren, beschikken over voldoende taalschat en het moet woorden kunnen analyseren. In de eerste levensjaren wordt hiervoor al de basis gelegd. Op school leert een kind in toenemende mate zelfstandig taken uit te voeren en problemen op te lossen. Omdat in het onderwijs met name het verwerven van cognitieve vaardigheden centraal staat, kenmerkt de buitenschoolse opvang zich als een plek waar expressie, creativiteit en samenspel centraal staan. De middelen en materialen die aangeschaft zijn, staan daar ten dienste van.

Omgaan met anderen

Meer dan peuters zijn schoolkinderen gevoelig voor de reactie van andere kinderen en volwassenen. Is het voor een peuter/kleuter nog heel gewoon bescherming te zoeken bij de volwassenen, naarmate het kind ouder wordt, wordt dergelijk gedrag als kinderachtig beschouwd.

Schoolkinderen kunnen zich zorgen maken om zaken als: het voor schut staan tegenover leeftijdgenootjes, het zich buitengesloten voelen, het eigen uiterlijk, ruzies thuis en de dood. De manier waarop het kind met de zorgen omgaat, wordt deels bepaald door zijn levensinstelling en zelfbeeld.

Kinderen van een jaar of tien kunnen steun ontlenen aan een gezellig gezin van een vriendje, een eigen club, een geheime speelplek of een huisdier.

Alle kinderen krijgen wel eens ruzie. In eerste instantie laat de pedagogisch medewerker de kinderen ruzie zelf oplossen. Daar waar dit niet lukt, helpt de pedagogisch medewerker de kinderen naar oplossingen te zoeken.

Vroegtijdige puberteit

Tegenwoordig begint de puberteit van kinderen steeds vroeger. Dit geldt met name voor meisjes. Dit uit zich bijvoorbeeld in een groeispuurt en de groei van de borsten. Deze verandering is voor kinderen niet altijd gemakkelijk, zeker als jij nog erg jong bent en jij fysiek al veel verder ontwikkeld bent dan jouw leeftijdgenootjes. De pedagogisch medewerkers zijn hier alert op.

Kinderinspraak

Met de ondertekening van het VN-verdrag voor de Rechten van het Kind door Nederland in 1995 hebben kinderen recht gekregen op informatie, participatie en bescherming. Door het ondertekenen van dit verdrag heeft Nederland zich verplicht, om de twee jaar, te rapporteren over hoe het concreet de rechten van kinderen nakomt of beschermt.

Kinderinspraak vergroot de betrokkenheid en het verantwoordelijkheidsgevoel. Daarnaast vergroot het de kans dat de activiteiten en het materiaal beter aan de wensen voldoen. Kinderinspraak is een uiting van respect voor de mening van kinderen. Als kinderen betrokken worden bij het opstellen en wijzigen van regels, houden zij zich er beter aan en spreken zij elkaar daarop aan. Het is een stimulans voor de ontwikkeling van de sociale vaardigheden want zij leren onder andere onderhandelen en compromissen te sluiten.

Het is niet alleen goed voor de kinderen. Het geeft de volwassenen namelijk ook inzicht in de belevingswereld van de kinderen. Jonge kinderen kunnen hun ideeën en wensen niet altijd concreet verwoorden. De pedagogisch medewerker let op hun signalen.

Kinderen worden betrokken bij de keuze van bijvoorbeeld activiteiten en speelgoed.

Veiligheid, zelfstandigheid, vrijheid en eigen verantwoordelijkheid

Kinderen hebben behoefte aan veiligheid en geborgenheid. De zorg voor fysieke veiligheid staat soms de drang naar zelfstandigheid en vrijheid in de weg. Een ander spanningsveld is te constateren tussen voldoende toezicht houden op de kinderen vanwege de veiligheid en de wens van opgroeiende kinderen tot meer vrijheid en eigen verantwoordelijkheid.

Kiezen voor veiligheid en toezicht is de gemakkelijkste weg, maar voor de kinderen betekent dit een belemmering van hun ontwikkeling en het kan ook een belangrijke reden zijn om niet meer naar de buitenschoolse opvang te willen. Hierin goed kiezen, betekent dat jij de kinderen goed moet kennen en moet weten wat de kinderen aankunnen en wat zij nodig hebben.

Het ene kind heeft meer behoefte aan vrijheid dan de ander en zij verschillen ook in de mate waarin zij dat aankunnen. Ook ouders hebben daar verschillende meningen over. Het is dan ook mogelijk als ouder en kind aan te geven wat de vrijheden van een kind zijn. Dit kan betekenen dat er wordt afgesproken dat een kind zelfstandig naar de buitenschoolse opvang mag komen, buiten het terrein van de buitenschoolse opvang mag spelen of naar een vriendje of vriendinnetje mag. Door dit samen met kind en ouder te bespreken, wordt de autonomie van het kind gerespecteerd en de zelfstandigheid gestimuleerd.

Alle kinderen moeten uiteindelijk op eigen benen staan. Om kinderen op te laten groeien tot zelfstandige wezens is het goed hen te stimuleren op hun eigen houtje activiteiten te ondernemen; situaties te creëren waarin zij zonder tussenkomst van een volwassene met zelfgekozen zaken bezig kunnen zijn en hen uit te nodigen verantwoordelijkheid te nemen voor de uitdagingen die zij zijn aangegaan. Zodat zij kunnen zeggen: "Dat kan ik zelf!"

Kinderen worden uitgedaagd om eerst zelf te proberen iets op te lossen. Dit kan zowel het uitproberen van een nieuwe vaardigheid als het oplossen van een ruzie zijn. De pedagogisch medewerker heeft hierin een aanmoedigende rol en biedt handreikingen aan.

Hoofdstuk 4

Vragen, twijfels en zorgen over de ontwikkeling

In het werken met kinderen kunnen zich situaties voordoen waarbij het onduidelijk is of er al dan niet iets met het kind aan de hand is. De pedagogisch medewerker is verantwoordelijk voor het signaleren van mogelijke ontwikkelingsstoornissen of de dreiging ervan. Met betrekking hiertoe is de pedagogisch medewerker gesprekspartner voor de ouders.

Observeren en signaleren

Bij heel jonge kinderen is het moeilijk een maat vast te stellen voor wat wel of niet afwijkend is door de grote variatiebreedte in de ontwikkeling en het feit dat ontwikkelingsstoornissen tijdelijk van aard kunnen zijn. Kinderen vallen vaak op omdat zij op een speciale manier aandacht vragen en aan die manier moet niet direct een negatieve lading worden gegeven. Jonge kinderen hebben tevens het vermogen hun gevoelens met hun lichaamstaal uit te drukken. De pedagogisch medewerker zal daar vanuit zijn taakopvatting open voor staan door binnen de groep individuele aandacht te hebben en te geven.

De pedagogisch medewerkers van de buitenschoolse opvang kunnen ook observaties uitvoeren bij zorgen over een kind. Observaties in de buitenschoolse opvang zijn erop gericht te kunnen signaleren dat er iets aan de hand is, niet wat. Het geven van diagnoses en prognoses is niet de deskundigheid van de pedagogisch medewerkers. Een verkeerde inschatting van de observatie roept onnodige ongerustheid op bij de ouders en kan nadelig zijn voor de relatie met de ouders. Overleg tussen ouders en medewerkers van de buitenschoolse opvang is daarom erg belangrijk.

Pedagogisch consulent

Ter ondersteuning van de pedagogisch medewerkers is er een pedagogisch consulent in dienst bij Kinderij. Op aanvraag, met toestemming van of op aanvraag van de ouders, kan zij ingeschakeld worden om een kind te observeren en de pedagogisch medewerkers en/of ouders pedagogisch te adviseren.

Zieke kinderen

Wanneer een kind een ziekte heeft (of bijvoorbeeld een levensbedreigende allergie), wordt vooraf advies gevraagd bij de ouders over de wijze van handelen in noodsituaties. Deze specifieke handelingen moeten bekend zijn bij alle medewerkers in de buitenschoolse opvang.

Ouders van deze kinderen sluiten voor plaatsing met Kinderij een aparte overeenkomst af waarin de pedagogisch medewerkers vrij worden gesteld van alle aansprakelijkheden. Dit geldt ook in geval van medicijngebruik.

Binnen de buitenschoolse opvang geldt de regel dat zieke kinderen de buitenschoolse opvang niet kunnen bezoeken. De redenen daarvoor zijn dat de locaties daar niet voldoende voor toegerust zijn en het in een aantal gevallen in verband met infectiegevaar, overdracht of besmettingsgevaar is uitgesloten dat een kind een locatie bezoekt. Om te bepalen of een ziek kind de buitenschoolse opvang nog wel of niet meer kan bezoeken hebben wij een protocol opgesteld waar wij naar handelen. Bij het opstellen van dit protocol zijn wij uitgegaan van de richtlijnen van de GGD.

Kinderen met een handicap of beperking

Ook kinderen met een handicap of beperking zijn welkom op de buitenschoolse opvang van Kinderij. De toelating van kinderen met een handicap of beperking gebeurt in nauw overleg met de ouders en eventueel hulpverlenende instanties. Elke vraag wordt apart bekeken op de volgende punten:

- Kan de buitenschoolse opvang het kind bieden wat het nodig heeft?
- Zijn er speciale voorzieningen nodig?

Na plaatsing is er regelmatig overleg met de ouders en eventuele andere betrokken instellingen die het kind bezoekt. Doel van het overleg is een zo goed mogelijk en afgestemde begeleiding van het kind.

Zindelijkheid

Kinderij heeft de insteek het beleid zo veel mogelijk aan te laten sluiten op het beleid van de scholen ten aanzien van zindelijkheid. Voor Kinderij zijn de volgende zaken doorslaggevend voor ons zindelijkheidsbeleid:

- Hygiënische overwegingen
- Gevoel van veiligheid bij kinderen
- Goed overleg met en informatieverstrekking en advisering aan ouders
- Afstemming met school

Kinderen die jong zijn en net op de buitenschoolse opvang zijn, vallen nog wel eens terug. Dit kan komen door de grote veranderingen (spanning) die het kind meemaakt; onbekende buitenschoolse opvang waar het kind wellicht nog geen veilig gevoel heeft, grote overgang van kinderdagopvang naar buitenschoolse opvang, een nieuwe school, etc. Lang niet alle kinderen durven op de buitenschoolse opvang naar het toilet te gaan.

Andere oorzaken kunnen zijn: koppigheidsproblemen, autoriteitsconflicten, gebrek aan zelfvertrouwen, maar er kan natuurlijk ook een medische oorzaak aan ten grondslag liggen. Echter, de buitenschoolse opvang is, in tegenstelling tot de kinderdagopvang, niet ingericht op kinderen die niet zindelijk zijn.

Tijdens het intakegesprek wordt de ouder gevraagd of zijn kind zindelijk is. Mocht dit niet zo zijn, dan wordt afgesproken dat er wordt gestreefd dat het kind binnen een maand zindelijk is. Mocht de situatie niet veranderen, dan wordt er een actieplan opgesteld. In het ultieme geval kan Kinderij de opvang beëindigen. Binnen het beleidskader kan het nodig zijn afwijkende afspraken voor een bepaald kind te maken. Te denken valt bijvoorbeeld aan kinderen met een medisch probleem.

De uitgangspunten van het zindelijkheidsbeleid worden duidelijk gecommuniceerd naar pedagogisch medewerkers, oudercommissies en ouders.

Protocol signaleren kindermishandeling

Binnen Kinderij bestaat een protocol signaleren kindermishandeling. In dit protocol wordt de verantwoordelijkheid omschreven voor het signaleren van kindermishandeling en voor het ondernemen van actie na het signaleren. Kinderij gaat uit van een 'niet-pluis'-gevoel wanneer er mogelijk sprake is van kindermishandeling. Aan de hand van een stappenschema, dat begint bij een vermoeden, worden verantwoordelijkheden en acties van betrokkenen omschreven. Het protocol is op elke groep aanwezig.

Hoofdstuk 5

Waarden en normen

De tijd waarin wij leven en de cultuur waar wij deel van uitmaken, evenals het sociale milieu waarin wij zijn opgegroeid of waarin wij leven, alsook onze levensomstandigheden, bepalen sterk onze ideeën en visie over het opvoeden. Het kind is in interactie met die omgevingsfactoren. Opvoeden is stimulans geven aan die interactie en dat op een zodanige wijze, dat het kind weerbaar en zelfstandig wordt en actief kan deel nemen aan die maatschappij. Kinderen moeten de kans krijgen zich de waarden en normen eigen te maken van de samenleving waarvan zij deel uitmaken.

Waarden en normen

Het overbrengen van waarden en normen speelt in de opvoeding van kinderen voortdurend een rol. *Waarden* geven uitdrukking aan de betekenis die mensen hechten aan bepaalde gedragingen, dingen of gebeurtenissen. Het zijn ideeën of opvattingen die aangeven hoe belangrijk mensen iets vinden. Waarden zijn onmiskenbaar cultuurgebonden; zij veranderen in de loop van de tijd en variëren van samenleving tot samenleving.

Normen vertalen de waarden in regels en voorschriften hoe volwassenen en kinderen zich behoren te gedragen. Zo is bijvoorbeeld de norm behorende bij de waarde 'respect hebben voor elkaar' dat pesten, schelden en slaan niet worden toegestaan.

Visie op het opvoeden met de verschillen in waarden en normen

Nederland heeft een samenleving die bestaat uit mensen met verschillende culturele achtergronden. Dit toont zich in verschillen in levensovertuiging, geloof, gezinssamenstelling, afkomst uit stad, platteland of buitenland. Leren omgaan met deze samenleving betekent dat kinderen moeten leren met deze verschillen tussen mensen om te gaan.

De pedagogisch medewerker zal binnen het team en met de ouders bespreken hoe in de praktijk omgegaan zal worden met verschillen in waarden en normen. Dit houdt geen aanpassen in, maar inpassen. Dat geldt voor ouders en pedagogisch medewerkers en dat is een wederzijds proces. De individuele pedagogisch medewerker en het team zullen de eigen waarden en normen over opvoeding steeds ter discussie stellen om daarmee inzicht te krijgen in het eigen gedrag en opvattingen en de eventuele vooroordelen die daarmee samenhangen in relatie tot andere culturen.

Een pedagogisch verantwoorde opvang die in het verlengde staat van de thuissituatie vergt goed overleg met de ouders. Openheid en wederzijds respect staan daarin centraal. Andere ideeën over opvoeding moeten bespreekbaar zijn en pedagogisch medewerkers en ouders kunnen zo leren met de verschillen om te gaan en oog te hebben voor overeenkomsten.

Hoofdstuk 6

Samenwerking en afstemming met ouders

Het begeleiden van kinderen gedurende een aantal dagen per week betekent ook opvoeden: omgangsregels, huisregels en begeleiden naar zelfstandigheid. Dit alles in samenspraak met ouders. Kinderij stelt met nadruk dat de opvang een aanvulling moet zijn op de gezinsopvoeding. Zij stelt zich op als dienstverlener. Ouders zijn de eerst verantwoordelijken en hebben de regie over de zorg en opvoeding van hun kinderen.

De buitenschoolse opvang is verantwoordelijk voor dat deel, waarin zij de kinderen opvangen, waarvoor zij een overeenkomst met de ouders hebben afgesloten. Hierbinnen is het van belang dat er sprake is van een goede samenwerking.

Ouders en pedagogisch medewerkers zijn betrokken bij hetzelfde kind en deze betrokkenheid vraagt om overleg, afstemming en uitwisseling. Dit vraagt van de buitenschoolse opvang een visie op eigen identiteit en van hieruit: omgang met kinderen en ouders. Bij de buitenschoolse opvang krijgt het kind een mentor, die voor ouders en kind een vast aanspreekpunt is en de gang van zaken rond het kind en het welbevinden bewaakt.

Samenwerking met ouders

Het beleid ten aanzien van de ouders is meer dan alleen het delen van de opvoedingsverantwoordelijkheid. Uiteraard neemt de afstemming van de zorg en het pedagogisch handelen een belangrijke plaats in. Ouders willen zich verzekerd weten van een plaats waar hun kind zich vooral beschermd, vertrouwd en plezierig voelt. De kwaliteit van de kinderopvangvoorziening, danwel het welzijn van een kind tijdens de opvang, is in sterke mate afhankelijk van de relatie tussen de ouders en de pedagogisch medewerkers.

In dit Pedagogisch beleidsplan kan Kinderij alleen haar aandeel daarin beschrijven. Het hangt van het vertrouwen tussen de ouders en de pedagogisch medewerkers af of ouders bereid zijn mededelingen te doen over de thuissituatie. Kinderen waarvan de ouder problemen heeft (bijvoorbeeld: relationeel, financieel, medisch), zullen de eventuele spanningen die dit met zich meebrengt meenemen naar de kinderopvangvoorziening. Pedagogisch medewerkers die met dergelijke omstandigheden bekend zijn, zullen extra alert zijn op een kind uit die thuissituatie.

Voorafgaand aan de plaatsing vindt overleg plaats tussen pedagogisch medewerkers en ouders over de waarden en normen die beide partijen in dit kader hanteren en waar de grenzen liggen van de wederzijdse aanpassing. Met de ouders vindt regelmatig overleg plaats over het welzijn van hun kind(eren). Zeker ook op het moment dat de ouders of de pedagogisch medewerkers zich zorgen maken over de ontwikkeling van het kind en eventueel doorverwijzing naar derden wenselijk is.

Bij het halen van de kinderen is er gelegenheid voor de pedagogisch medewerkers en de ouders om elkaar kort over het kind te informeren. Een goede uitwisseling over het kind is voor de pedagogisch medewerkers erg belangrijk. De pedagogisch medewerker kan mede hierdoor het welzijn en gedrag van het kind afleiden. Ouders bepalen uiteraard zelf de grens met betrekking tot datgene dat zij aan de pedagogisch medewerkers willen doorgeven. Aan de andere kant wil de pedagogisch medewerker graag dat de kwaliteit van de relatie met de ouders ertoe leidt dat ouders de pedagogisch medewerkers inzicht willen geven in privé-omstandigheden die het functioneren van het kind op de buitenschoolse opvang kunnen beïnvloeden. Vanuit een dergelijke open relatie is ook terugkoppeling van de ontwikkeling van het kind op de buitenschoolse opvang naar de ouders gemakkelijker. Ouders kunnen de pedagogisch medewerkers altijd advies geven en om advies vragen betreffende de verzorging en de opvoeding van hun kind.

Naarmate de kinderen ouder worden groeit hun zelfstandigheid en ziet de pedagogisch medewerker van de buitenschoolse opvang de ouders minder. Een groot verschil met de dagopvang is al dat kinderen niet meer gebracht worden door de ouders; zij komen immers van school en niet van huis. De ouders moeten bovendien ook al contact onderhouden met de school. Daarnaast kunnen de kinderen steeds meer zelf verwoorden wat zij meemaken.

De pedagogisch medewerkers van de buitenschoolse opvang stellen wel veel prijs op het contact met de ouders. De pedagogisch medewerkers willen bijvoorbeeld graag overleggen over wat het kind wel of niet mag.

De Oudercommissie

In een werksoort als kinderopvang is een goede communicatie een eerste vereiste. Het belang van het kind is gebaat bij goed overleg tussen ouders en pedagogisch medewerkers. Voor het management is het van belang te weten hoe bepaalde beleidsvoorstellen op de ouders overkomen. Beleid dat gedragen wordt door alle geledingen heeft niet alleen een breed draagvlak, maar ook de meeste kans van slagen. Daarbij moet echter onderkend worden dat Kinderij en ouders op enkele punten vanuit verschillende belangen zaken voorstaan. Het management ervaart vaak een spanning tussen enerzijds pedagogische belangen en anderzijds bedrijfseconomische belangen. Een goede communicatie biedt hierin mogelijkheden voor compromissen.

De communicatie tussen ouders en organisatie is onder meer geregeld op locatieniveau middels een Oudercommissie en op centraal niveau middels de Centrale Oudercommissie. Daarnaast is er een Middenkader Oudercommissie die een gesprekspartner is ter voorbereiding op adviestrajecten van de Centrale Oudercommissie ter aanzien van beleidsontwikkelingen van Kinderij.

Klachtenregeling

Een belangrijk uitgangspunt voor onze organisatie is het aanbieden van diensten van kwalitatief hoog niveau. Toch is het mogelijk dat een ouder niet tevreden is over de dienstverlening. Wij vinden het belangrijk dat de ouder ons op de hoogte stelt van de klacht. Een klacht biedt ons de mogelijkheid de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

- **Wat houdt de klachtenregeling in?**

Een klacht kan mondeling of schriftelijk in worden gediend bij iedere medewerker van Kinderij. Het is voor beide partijen het meest bevredigend de kwestie met de betrokken medewerker en/of met de direct leidinggevende bespreekbaar te maken. Samen met hen wordt geprobeerd de klacht op te lossen.

Wanneer na overleg de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klacht nogmaals worden besproken met de sectormanager of directie. Indien dit ook niet leidt tot een bevredigende afhandeling van de klacht kan deze voor worden gelegd aan een van de twee externe commissies. Een ouder kan ook direct een klacht richten aan een onafhankelijke klachtencommissie.

Gebruikte literatuur

- Inspelen op peuters, NIZW-uitgave, 2001;
- Kinderopvang in balans, de juiste verhouding tussen kwantiteit en kwaliteit, Beleidsplan sector kinderopvang SWR, december 2001;
- Kleine ontwikkelingspsychologie, Deel 1, Het jonge kind, Rita Kohnstamm;
- Pedagogisch beleid, sector Kinderopvang & Peuterspeelzalen Kinderij, 2001;
- Werkmap Pedagogische Verkenningen, Spectrum, 1999;
- Van wachtlijstorganisatie naar actieve verkooponderneming, Beleidsplan sector Kinderopvang SWR 2004 - 2006, mei 2004.