

HANDBOEK PEDAGOGIEK



Website: www.bambinikids.nl

Bambini Overdam (KDV)

Overdam 8 en 10
1082 CG Amsterdam
Tel.: 020-6613663

Bambini BSO

A.J. Ernststraat 663
1082 LG Amsterdam

Inhoudsopgave

Inhoud

Voorwoord	3
Visie	3
Missie	3
Pedagogische benadering	4
De vier opvoeddoelen	4
Emotionele veiligheid en geborgenheid.....	4
Het stimuleren van de persoonlijke ontwikkeling van een kind.....	10
Het stimuleren van de sociale ontwikkeling van een kind	14
Het overbrengen van normen en waarden aan een kind	15
Mentorschap, observeren, bijzonderheden in de ontwikkeling en oudergesprek.....	17
Mentorschap.....	17
Observaties en bijzonderheden in de ontwikkeling.....	17
Oudergesprek	18
Wenperiode, basisgroepen, dagschema	19
Intake en wenperiode	19
Basisgroepen.....	19
Verlaten van de basisgroep	20
Samenvoegen van de basisgroepen.....	21
Dagschema	21
Eetbeleid.....	22
Informatie voor ouders	23
Openingstijden, extra opvang en ruilen	23
Bringen en halen	24
Beroepskracht kind ratio	24
Achterwachtregeling	24
Personeel en ondersteunende volwassenen.....	24
Drie uren regeling.....	27
Overdracht.....	28
Oudercommissie	28
Klachten.....	28

Voorwoord

Dit is ons handboek voor kinderopvang van kinderen die op het basisonderwijs zitten, doorgaans vier tot twaalf jaar. Gezien BSO Bambini tevens ophaalt van scholen waar kinderen starten met het basisonderwijs wanneer kinderen drie jaar zijn, is er één groep waar tevens kinderen van drie jaar worden opgevangen. Naast dit handboek hebben we ook een protocollenhandboek, informatieboek en een veiligheid- en gezondheidsverslag. In dit handboek wordt beschreven hoe wij een optimale omgeving creëren voor de kinderen op BSO Bambini.

De pedagogisch medewerkers spelen een belangrijke rol tijdens het creëren van een optimale omgeving op de BSO. Bijvoorbeeld door de ontwikkelingsmogelijkheden van kinderen te optimaliseren. Zij bieden als volwassenen de mogelijkheden en uitdagingen aan kinderen om zich in meer of mindere mate te ontplooien en hun eigen weg te zoeken in de samenleving en op de BSO. Zij zijn ook degenen die de veiligheid bewaken en zorgen voor een prettige sfeer op de groep.

Onze pedagogische uitgangspunten zijn:

- *Pedagogisch medewerkers benaderen kinderen op een positieve manier, bouwen een goede band met hen op en zijn consequent in hun handelen.*
- *Kinderen, ouders en medewerkers met verschillende achtergronden kunnen zich herkennen in ons spel- en activiteiten aanbod.*
- *Pedagogisch medewerkers werken op een positieve, opbouwende wijze met elkaar, de kinderen en met de ouders samen.*

Visie

Onze visie is om kleinschalige kinderopvang met een authentieke, warme en huiselijke sfeer te bieden aan kinderen en hun ouders. Al meer dan twintig jaar bestaat Bambini en hebben wij onze ideeën behouden. Wij kenmerken ons door ons mondiale en open karakter. We vangen kinderen op vanuit de hele wereld en denken oplossingsgericht mee bij de wensen van de kinderen en de ouders. Op deze manier willen we kinderen en ouders een prettig en vertrouwd gevoel geven.

Missie

Ons motto is dan ook: ELK KIND IS UNIEK EN BIJZONDER. Bambini stelt zich tot voornaamste doel kinderen te stimuleren in hun totale ontwikkeling. We leren kinderen hoe ze in de omgang met elkaar het beste kunnen interacteren en laten ze leren van elkaar zodat ze zich zo optimaal mogelijk kunnen ontplooien en de wereld kunnen verkennen.

Pedagogische benadering

Zoals al eerder benoemd zijn de pedagogisch medewerkers een belangrijk onderdeel van de sfeer op de groep. Zij creëren de basis voor veiligheid en vertrouwen op de BSO, binnen de groepen en zorgen voor een uitdagende binnen- en buitenruimte om in te spelen en te zijn. De pedagogisch medewerkers bieden daarnaast een gevarieerd activiteiten- en spelaanbod aan. Verder is de dagindeling duidelijk voor de kinderen, zijn er vaste gezichten en zijn er duidelijke (groeps)afspraken. Dit zijn voorbeelden van hoe de pedagogisch medewerkers zorgen voor een emotioneel veilige omgeving voor de kinderen. In het komende hoofdstuk wordt beschreven hoe de interactievaardigheden sensitieve responsiviteit, respect voor de autonomie, praten en uitleggen, structuur en grenzen stellen, begeleiden van interacties en ontwikkelingsstimulering besproken.

Kinderen willen graag leren hoe de wereld om hen heen in elkaar zit. Het is onze taak om hen daarin te begeleiden. Op basis van de vier opvoeddoelen zullen we beschrijven hoe we dit doen. Pedagogisch medewerkers leven zich in de belevingswereld van het kind in en hebben kennis van de ontwikkelingsfasen waarin kinderen zich bevinden. Verder hebben ze een signalerende functie en stellen zich regelmatig de vraag: 'Wat betekent hetgeen ik ga doen voor dit kind of deze groep kinderen?'. En: 'Voelen de (individuele) kinderen zich goed bij de manier waarop we ons dagelijkse werk doen?'.
Wat betekent hetgeen ik ga doen voor dit kind of deze groep kinderen?'. En: 'Voelen de (individuele) kinderen zich goed bij de manier waarop we ons dagelijkse werk doen?'

De vier opvoeddoelen

De vier opvoeddoelen op onze BSO zijn:

- Het bieden aan kinderen van emotionele veiligheid en geborgenheid.
- Het stimuleren van de persoonlijke ontwikkeling van een kind.
- Het stimuleren van de sociale ontwikkeling van een kind.
- Het overbrengen van waarden en normen aan een kind.

We hebben de opvoeddoelen gekoppeld aan de interactievaardigheden van de pedagogisch medewerkers. Hoe de pedagogisch medewerkers dienen te handelen staat beschreven bij de interactievaardigheden: wat doe je, wat zeg je, hoe zeg je het. Daarbij worden er activiteitenvoorbeelden gegeven voor de BSO.

Emotionele veiligheid en geborgenheid

Veiligheid geborgenheid en vertrouwen zijn basisbegrippen bij Bambini. Het handelen van de pedagogisch medewerkers is gericht op het geven van liefde en aandacht aan de kinderen om deze basisbegrippen te bewerkstelligen. Onze pedagogisch medewerkers dragen geborgenheid en vertrouwen uit door gebruik te maken van de interactievaardigheden.

Sensitieve responsiviteit

De eerste interactievaardigheid die besproken zal worden is sensitieve responsiviteit. Hierbij is het ontzettend belangrijk dat de pedagogisch medewerkers liefde uitstralen naar de kinderen en een veilige plek zijn voor de kinderen om naar toe te komen als er iets is. Sensitieve responsiviteit houdt in het opmerken van de signalen die de kinderen geven en hier vervolgens tijdig en op een juiste wijze op reageren. Daarbij is het van belang om oog te hebben voor het welzijn van de kinderen en elk uniek kind te zien om hier vervolgens op een gepaste manier op te kunnen reageren. In de volgende tabel wordt er concreet beschreven hoe sensitieve responsiviteit er in de praktijk uit ziet.

Sensitieve responsiviteit
Wat doe je?

Ik volg het initiatief van het kind tijdens de interactie die ik met ze heb. Dit zorgt ervoor dat het kind de interactie stuurt en het gevoel krijgt dat hun mening ertoe doet. Als een kind tijdens een gesprek over de dierentuin bijvoorbeeld ineens over een film begint over een tijger, dan volg ik het gesprek naar de film en blijf ik niet bij het onderwerp van de dierentuin.
Ik maak contact met alle kinderen van mijn groep door ze aan te kijken, zodat zij merken dat ik oog voor hen heb en dat zij worden gezien als uniek individu.
Ik geef kinderen een veilig gevoel door ze aan te raken wanneer zij daar behoefte aan hebben (een aai over de rug, een high five of een boks geven). Dit merk ik bijvoorbeeld als kinderen bij mij in de buurt komen staan wanneer ze op de BSO binnenkomen, of wanneer zij zelf het initiatief nemen.
Ik heb aandacht voor de signalen van alle kinderen en merk deze signalen op door rustig rond te kijken tijdens de opvang. Voor de rustige kinderen heb ik extra aandacht aangezien zij vaak weinig signalen afgeven.
Ik laat merken dat ik de signalen van kinderen zie of hoor door verbale of non-verbale reacties te geven zoals knikken, glimlachen of het opsteken van een duim.
Ik reageer op het juiste moment op de signalen van de kinderen, dus doe dit zodra het signaal gegeven wordt en niet pas een tijd later. Ook is het belangrijk om te wachten totdat het kind volledig klaar is met zijn of haar signaal en dat ik het niet voortijdig verstoor.
Ik help kinderen bij het uiten en verwoorden van hun gevoelens door naar de gevoelens van de kinderen te vragen, maar ook door mijn eigen gevoelens te benoemen als dit passend bij de situatie is: <i>'Ik word er verdrietig van als mijn kasteel omgegooid wordt'</i> . Als kinderen het lastig vinden om hun gevoelens te verwoorden dan doe ik dit voor hen en vraag ze vervolgens of het klopt wat ik zeg.
Ik ga door op de inhoud van wat het kind zegt door vragen te stellen of door het verhaal samen te vatten: <i>'Wat leuk dat je op vakantie bent geweest Sophie! Naar welk land ben je geweest? Italië, dat klinkt gaaf. Hoe vond je het daar? Ben je er al eerder op vakantie geweest? Met wie was je op vakantie?'</i>
<i>Wat zeg je?</i>
Ik noem kinderen bij de naam zodat zij horen dat zij gezien worden en er aandacht voor ze is.
Ik verwoord de gevoelens van de kinderen als zij hier moeite mee hebben, zodat zij leren om met hun gevoelens om te gaan: <i>'Ben je verdrietig omdat je niet meer aan de tafel kan zitten Yunus?'</i>
Ik verwoord wat het kind ervaart of bedoelt zodat hij of zij zich serieus genomen voelt en het kind weet dat ik er ben om te luisteren.
Ik stel de kinderen op hun gemak, bijvoorbeeld met complimenten of het individueel begroeten van de kinderen als ik hen weer zie: <i>'Hoi Jake, heb je een fijne dag gehad?', 'Bente, heb je nieuwe schoenen? Die ken ik nog helemaal niet, ze zien er heel vrolijk uit met die verschillende kleuren!'</i>
Ik vraag naar de gevoelens en gedachten van kinderen: <i>'Wat vind jij er van dat Safira gaat verhuizen?'</i>
Ik verwoord mijn eigen gevoelens: <i>'Ik vind het jammer en ben best verdrietig dat we Safira niet meer elke week zullen zien'</i> .
Ik benoem dat ik het fijn vind om de kinderen te zien: <i>'Hi Lisa, wat leuk om je weer te zien na de vakantie!'</i>
<i>Hoe zeg je het?</i>
Ik spreek op een vriendelijke toon zodat kinderen zich prettig bij mij voelen en weten dat ze mij altijd kunnen benaderen als ze dit fijn vinden.
Ik laat merken dat ik luister door verbaal en non-verbaal te reageren: <i>'Sorry ik verstond je niet, kan je herhalen wat je zei?'</i>
Ik gebruik 'kleine' woorden zoals: <i>maar, toch, even,...</i>

Ik gebruik vriendelijke zinsconstructies: 'Zullen we samen naar buiten gaan?', 'Wil je soms wat anders te drinken?'.

Ik spreek met en niet tegen de kinderen zodat ze weten dat ik hen net zo belangrijk vind als mijzelf en dat we op gelijke voet staan.

Ik maak oogcontact tijdens het spreken zodat ze merken dat ze gezien worden en dat ik echt op hen gefocust ben.

Respect voor de autonomie

Bij BSO Bambini wordt begeleiding geboden aan de ontwikkeling van de eigen ik van het kind: Wat heeft dit kind nodig, op dit moment? Dit houdt in dat er ruimte is voor de autonomie van het kind. Als het kind bijvoorbeeld niet mee wilt doen dan hebben we hier respect voor en dwingen we het kind niet. Binnen de kinderopvang die Bambini biedt, wordt daar waar mogelijk gestreefd naar kindparticipatie. Dit is een onderdeel van respect voor de autonomie, de tweede interactievaardigheid, aangezien ze de ruimte krijgen om dingen op hun eigen manier te proberen en onder de knie te krijgen. Dit doen wij door goed te kijken en luisteren naar de kinderen en ze zo mogelijk mee laten denken, bijvoorbeeld bij de keuze van welk spel we gaan spelen is belangrijk en geeft kinderen het gevoel dat ze gehoord worden. Maar ook door ze echt dingen te laten doen, zoals bij het tafeldekken of een boodschapje doen. Hoe respect voor de autonomie er in de praktijk bij BSO Bambini uit ziet wordt in de onderstaande tabel beschreven.

Respect voor autonomie

Wat doe je?

Ik stimuleer kinderen om zoveel mogelijk zelf te doen zodat zij succes ervaringen opdoen en zelfvertrouwen krijgen. Dit doe ik door hen bijvoorbeeld hun eigen bord op te laten ruimen, zelf drinken in te laten schenken of zelf te proberen om de deksel open te maken.

Ik ben geduldig en volg het tempo van het kind zodat de interactie passend is bij de gemoedstoestand van het kind. Als een kind bijvoorbeeld wat langer over het eten doet dan de anderen dan pas ik mij hierop aan en geef ik het kind de ruimte om zijn eigen tempo aan te houden.

Ik waardeer de ideeën en oplossingen van kinderen zodat hun creativiteit wordt aangewakkerd en zij zichzelf kunnen uiten. Zo kan het voorkomen dat een kind met het idee komt om een verkleedshow te houden, als dit past in onze dagindeling dan ga ik hierin mee en laat het kind merken dat ik het idee waardeer: 'We kunnen zeker een verkleedshow houden, wat vind je van na het buitenspelen? Wat een leuk idee van jou, ik heb er nu al zin in!'.

Ik laat kinderen dingen op hun eigen manier doen. Dit is onder andere terug te zien tijdens het knutselen. Als ik een idee heb om een zon te maken van crêpe papier, maar één van de kinderen wilt dit doen met wc rollen en verf, dan geef ik de ruimte aan het kind om dit uit te voeren.

Ik laat kinderen zelf ontdekken. Dit kan zijn doordat ik ze nieuwe materialen of activiteiten aanbied, maar ook heel simpel door ze de mogelijkheid te geven om zelf te laten kiezen waar ze willen spelen tijdens vrij spel. Dit daagt hen uit om de ruimte te ontdekken en te ontdekken met welke kinderen ze het leuk vinden om te spelen.

Ik waardeer alle kinderen om wie zij zijn zodat zij leren dat het oké is om een uniek persoon te zijn. Dit doe ik door te benoemen dat ik de eigenschappen of interesses van de kinderen waardeer: 'Wat leuk dat je met je vader op zee gaat vissen', 'Wat heb je een gave sjaal om!', 'Inderdaad, de sterren zijn super interessant. Wat fijn dat je me hierover wilt vertellen'.

Ik bied kinderen de gelegenheid om zelf te kiezen zodat ze hun eigen mening en wil kunnen vormen. Dit kan heel simpel zijn door ze de keuze te geven welk fruit ze willen eten, maar ook waar ze mee willen spelen of met wie ze willen spelen.

Ik stimuleer kinderen om zelf plannen te maken en deze uit te voeren zodat ze hun zelfstandigheid oefenen. Zo geef ik niet altijd een oplossing als kinderen zich vervelen en naar mij toe komen voor ideeën. Door aan te geven dat ik het ook niet weet stimuleer ik hen om een eigen oplossing te verzinnen en hun eigen plan te trekken.
<i>Wat zeg je?</i>
Ik verwoord gevoelens en gedachten van kinderen: 'Vind je het lastig om te kiezen waar je mee wilt spelen?'.
Ik laat de kinderen merken dat ik ze ken door individuele kenmerken te benoemen zoals hun thuissituatie en voorkeuren: 'Hoe gaat het met je nieuwe zusje?'.
Ik benoem de talenten van kinderen: 'Wat ben jij lief voor de kleinere kinderen van de groep!'.
Ik vraag kinderen mee te denken over plannen, oplossingen, activiteiten: 'Wie weet er iets leuks om te gaan doen vanmiddag?', 'Kent iemand een leuk balspel?', 'Wie weet hoe we de bal uit de boom kunnen halen?'.
Ik ga met kinderen in gesprek over een situatie zoals activiteiten, problemen en wensen: 'Wat vonden jullie van de voetballetjes van gistermiddag?'.
Ik maak contact en benoem wat ik ga doen voordat ik een kind aanraak: 'Ik zie dat je een wimper op je wang hebt zitten, vind je het goed als ik deze weghaal voor je?'.
<i>Hoe zeg je het?</i>
Ik praat met en niet tegen de kinderen: 'Wat vind jij er van als we volgende week een nieuw spel gaan doen? Ken jij een leuk spel?'.
Ik laat merken dat ik luister naar de gedachten en ideeën van de kinderen door non verbaal en verbaal te reageren. Hierdoor worden ze gestimuleerd om hun gedachten en ideeën te delen en hun eigen ik verder te ontwikkelen.
Ik noem de kinderen bij de naam zodat ze weten tegen wie ik het heb: 'Nina, wat wil jij voor fruit?'.
Ik maak oogcontact tijdens het spreken zodat de kinderen weten tegen wie ik het heb.

Praten en uitleggen

De derde interactievaardigheid die de pedagogisch medewerkers toepassen tijdens de opvang op BSO Bambini is praten en uitleggen. Niet alleen is het praten en uitleggen belangrijk voor de taalontwikkeling van de kinderen, maar ook voor het gevoel van emotionele veiligheid en geborgenheid. Doordat de pedagogisch medewerkers praten met de kinderen en uitleg geven over wat er gaat gebeuren kunnen de kinderen zich hierop voorbereiden en is er sprake van duidelijkheid voor de kinderen. Ten slotte voelen kinderen zich geborgen doordat zij individuele aandacht krijgen van de pedagogisch medewerkers, bijvoorbeeld tijdens gesprekken die ze met hen voeren of wanneer de pedagogisch medewerkers vragen aan hen stellen. In de onderstaande tabel wordt er beschreven hoe de pedagogisch medewerkers de interactievaardigheid praten en uitleggen concreet toepassen.

Praten en uitleggen
<i>Wat doe je?</i>
Ik benut zoveel mogelijk situaties om in gesprek te gaan met kinderen, oftewel ik grijp de kansen aan die zich voordoen. Dit doe ik zodat de kinderen zich kunnen uiten. Door te reageren op dat wat de kinderen vertellen, of bijvoorbeeld door een gesprek te beginnen over iets wat eerder is gebeurd kan ik gesprekken aangaan met de kinderen: 'Vorige keer liet je zien dat je was begonnen aan het maken van je eigen armband, ben je daar nog verder mee gegaan? Wie heeft je laten zien hoe dat moet? Lijkt het je leuk om mij voor te doen hoe het moet?'.

Ik moedig kinderen aan om zelf te praten door open vragen te stellen en een geïnteresseerde houding aan te nemen. Denk hierbij aan een open houding, op ooghoogte van het kind en een neutrale of glimlachende gezichtsuitdrukking.
Ik ga door op wat kinderen zeggen zodat er een echt gesprek ontstaat. Zo vertel ik zelf iets ter reactie op wat de kinderen zeggen zodat er een gesprek uit voort kan vloeien: 'Wat spannend dat jullie een puppie krijgen! Ik heb ook een hond thuis, zal ik je een foto laten zien? Welke kleur heeft jullie puppie?'
Ik sluit aan bij het taalniveau van verschillende kinderen zodat er gesproken met de kinderen wordt op een voor hen begrijpelijke manier. Voor de jongere kinderen gebruik ik bijvoorbeeld makkelijkere woorden dan voor de oudere kinderen.
Kinderen die het aankunnen zet ik aan tot hoger niveau taalgebruik. Dit doe ik door hen te stimuleren om te redeneren en vergelijken: 'Was je vakantie dit jaar anders dan die van vorig jaar? Hoe kwam dat? Wat vond je zo leuk aan de vakantie van vorig jaar?'
<i>Wat zeg je?</i>
Ik voer gesprekjes met kinderen zodat er een dialoog ontstaat. Dit betekent dat ik niet alleen reageer op wat de kinderen zeggen, maar dat ik om een reactie van hen vraag door bijvoorbeeld een vraag te stellen, vervolgens kan ik dan weer reageren op hun antwoord en ontstaat er een echt gesprek.
Ik benoem wat ik zie en doe zodat de kinderen weten waar zij aan toe zijn: 'Ik moet nog even de sleutel van de opslag pakken, ik ben zo terug'.
Ik benoem wat kinderen zien en doen zodat de wereld om hen heen duidelijker en overzichtelijker wordt: 'Daar komt een brandweerwagen aan, misschien komen ze om de kat uit de boom te halen!'.
Ik verwoord gedachten en gevoelens van kinderen of als de kinderen dit al zelf kunnen verwoorden vraag ik naar de gedachten en gevoelens van de kinderen: 'Hoe vind je het om naar een nieuwe groep te gaan na de vakantie?'
Ik vul aan wat kinderen zeggen met extra informatie: 'Inderdaad, Toby is al door zijn vader opgehaald. Hij is zo vroeg naar huis gegaan omdat hij zich niet lekker voelde en heeft gespuugd'.
<i>Hoe zeg je het?</i>
Ik herhaal wat het kind zegt in de correcte bewoording, bijvoorbeeld wanneer de toepassing van grammatica niet geheel correct is: 'Hebben jullie gisteravond in een restaurant gegeten? Dat klinkt leuk, wat heb je daar gegeten?'
Ik vul uitingen van kinderen aan met extra inhoudswoorden: 'Kijk ik heb een kasteel gebouwd van de Kapla'; 'Dat is een mooi kasteel van Kapla, zijn er ook ridders en jonkvrouwen in het kasteel?'
Ik praat mét en niet tegen kinderen.
Ik maak correcte en gevarieerde zinnen.
Ik stel verschillende soorten vragen zoals open uitnodigend en stel dus niet alleen gesloten vragen aan de kinderen: 'Wat is jullie lievelingsdier?', 'Waar zouden jullie een schat verstopten als je die zou vinden?'
Ik varieer met woorden door bijvoorbeeld synoniemen te gebruiken, zoals verschillende manieren om geschrokken te zeggen: geschokt, overstuur, van slag of verschrikt.
Ik noem het kind bij de naam.
Ik maak oogcontact tijdens het spreken.

Structuur en grenzen stellen

Continuïteit en regelmaat zijn erg belangrijk bij de verzorging en opvang van kinderen. Vaste gezichten en een vaste dagindeling helpen hier natuurlijk bij. Daarnaast geeft regelmaat een gevoel van veiligheid voor kinderen. Daarom hanteren we bij BSO Bambini een vaste dagindeling. Een min of meer vaste dagindeling geeft structuur

aan een dag en deze wordt steeds meer herkenbaar voor de kinderen. Verder bieden we structuur aan de kinderen door duidelijke grenzen te hebben en deze grenzen op een duidelijke manier te stellen. Onze basishouding is dat we de kinderen op een positieve manier benaderen en dat we door middel van positieve aandacht het gewenste gedrag stimuleren. Dit houdt in dat als een kind positieve aandacht krijgt voor bepaald gedrag, hij gestimuleerd wordt om dit gedrag nog een keer te vertonen.

Wanneer een kind ongewenst gedrag vertoont, wordt eerst gekeken naar het individuele kind en wordt er nagegaan wat de oorzaak van het gedrag zou kunnen zijn. Zoals niet lekker in zijn vel, verveling, onzekerheid, wijziging in de thuissituatie of ontwikkelingsproblematiek. De pedagogische medewerkers kunnen hier dan rekening mee houden. Als een kind ongewenst gedrag vertoont herhaalt de pedagogisch medewerker de regel, legt uit waarom deze regel er is en benoemt wat het gewenste gedrag is zodat het kind zich hierop kan focussen. Bij de oudere kinderen vragen de pedagogisch medewerkers aan de kinderen of zij nog weten wat de regel is en of zij weten wat het gewenste gedrag is. Wanneer een kind na een waarschuwing ongewenst gedrag blijft vertonen, zal de pedagogische medewerker het kind op ooghoogte en op rustige wijze aanspreken. Bij herhaling van het ongewenste gedrag kan het kind zo nodig voor korte duur (maximaal 5 minuten, wordt afgestemd op het kind en de situatie) op een bepaalde plek neergezet worden om zo even uit de situatie te zijn. Na deze periode wordt er nog even met het kind gepraat over wat het gewenste gedrag is en wordt het goed gemaakt door bijvoorbeeld een high five. Er wordt zo kort mogelijk aandacht besteed aan het ongewenste gedrag en het kind wordt eventueel afgeleid om te voorkomen dat het op deze manier steeds negatieve aandacht krijgt. Tegelijkertijd wordt positief gedrag door complimenten gestimuleerd. Wij vinden het belangrijk om ouders een terugkoppeling te geven over het gedrag van hun kind. Wellicht dat de ouders thuis ook met dit gedrag te maken hebben en zij tips hebben voor de pedagogisch medewerkers. Er kan dan goed afgestemd worden wat de beste benadering zal zijn.

Structureren en grenzen stellen
<i>Wat doe je?</i>
Ik bied structuur door een vast en herkenbaar dagritme te hanteren, aan deze structuur ontnemen kinderen veiligheid en rust. Op BSO Bambini hebben we op de groep opgehangen hoe het dagritme eruitziet zodat kinderen weten waar ze aan toe zijn.
Ik overleg met de kinderen over activiteiten en bespreek wat ze gaan doen: <i>‘Eerst mogen jullie vrij spelen en daarna gaan we een activiteit buiten doen. We gaan een balspel doen en jullie mogen kiezen tussen optie 1 en optie 2. Na het vrij spelen zal ik jullie vertellen tussen welke balspellen jullie kunnen kiezen’.</i>
Ik maak duidelijk wat de bedoeling is van een activiteit, bijvoorbeeld voordat we gaan buitenspelen vertel ik wat de regels zijn en wat ik van de kinderen verwacht.
Ik heb extra aandacht voor het bieden van structuur aan nieuwe kinderen zodat zij zich snel herkennen in dat wat er gebeurt op de BSO en zich hierop kunnen voorbereiden. De extra aandacht bied ik door extra te benoemen wat er die middag gaat gebeuren of door nog een keer te vragen of het kind nog weet welke regels er ook alweer zijn.
Ik hanteer grenzen tijdig, voordat het mis gaat: <i>‘Ik zie dat je het leuk vind om de bal ver te schoppen, maar om ervoor te zorgen dat de bal niet de weg oprolt is het de bedoeling dat de bal binnen dit gebied blijft. Misschien kan je tegen deze muur aan schoppen zodat je hard kan schieten, maar de bal toch niet buiten dit gebied komt!’.</i>
Ik pas rituelen en routines toe op de groep, zo wassen de kinderen als zij binnenkomen eerst hun handen en gaan daarna aan tafel zitten voor het fruit moment.
Ik zie er op toe dat de regels en afspraken nageleefd worden door de kinderen te helpen herinneren aan de regels en afspraken en door grenzen te stellen als de kinderen zich hier niet aan houden.
<i>Wat zeg je?</i>

Ik bespreek met de kinderen wat we gaan doen en wanneer: 'Als iedereen klaar is met eten dan gaan we onze borden opruimen, dan mogen jullie je schoenen en jas aandoen en dan kunnen jullie bij het podium gaan zitten om te wachten totdat we met z'n allen naar buiten kunnen'.
Ik benoem wat de regels en afspraken zijn die gelden op de groep, dit doe ik bijvoorbeeld tijdens het eetmoment of voor het naar buiten gaan.
Ik leg uit waarom de regels en afspraken er zijn: 'Wij wassen onze handen voordat we eten omdat we anders ziek kunnen worden'.
Ik benoem gewenst gedrag zodat kinderen weten wanneer zij gewenst gedrag vertonen en gestimuleerd worden om dit gedrag vaker te vertonen: 'Wat goed dat jij je handen wast zodra je binnenkomt!'.
Ik benoem de volgorde van de activiteiten, wat gaan we eerst doen en wat daarna: 'We gaan eerst onze namen daar op het bord schrijven waar je mee wilt spelen en daarna mogen jullie vrij spelen in de binnenruimte'.
<i>Hoe zeg je het?</i>
Ik spreek gestructureerd door de woorden 'eerst, dan of daarna' te gebruiken.
Ik gebruik een positieve toon, dit is vooral belangrijk op momenten waarop een kind de regels goed naleeft, zodat hij of zij weet dat dit gedrag gewenst is.
Ik leg verbanden uit met woorden zoals: 'daarom, omdat, als...dan...'.
Ik spreek duidelijk en verstaanbaar zodat kinderen zich niet kunnen vergissen over wat ik zeg.

Het stimuleren van de persoonlijke ontwikkeling van een kind

We zijn nieuwsgierig in wat kinderen beweegt en wat hun achtergrond is. Omdat kinderen in hun vrije tijd bij Bambini zijn, leren ze hier niet op een 'schoolse' manier, maar altijd spelenderwijs. Wij oefenen bijvoorbeeld op een speelse manier waarnemen, logisch denken en inzicht. We spelen vaak gezelschapsspelletjes zoals memory, 30 seconds, mens erger je niet, of monopoly. Ook puzzelen is favoriet. Kinderen krijgen de kans om zelf nieuwe dingen te ontdekken en uit te proberen. Als kinderen daar zelf voor kiezen, kunnen ze hun huiswerk bij Bambini maken. In de komende paragrafen zullen de verschillende ontwikkelingsgebieden worden behandeld: wat houdt het in en hoe stimuleren we het? Voor alle ontwikkelingsgebieden geldt dat de pedagogisch medewerkers hun activiteiten, materialen en begeleiding afstemmen op het ontwikkelingsniveau van het desbetreffende kind.

Cognitieve ontwikkeling

De cognitieve ontwikkeling van kinderen houdt in het denken, opslaan, verwerken, op een later moment weer terughalen en gebruiken van informatie in de praktijk. Dit komt neer op het ontwikkelen van de hersenen en alle vaardigheden die daar bij komen kijken. Denk hierbij aan lezen, rekenen, redeneren, vergelijken en schrijven. De kinderen die net naar school gaan beginnen met het oefenen met lezen, schrijven en rekenen. Wanneer de kinderen wat ouder worden komen hier ook andere dingen bij zoals het maken van vergelijkingen, redeneren en vakken zoals aardrijkskunde en biologie. Daarnaast leren kinderen steeds concreter te denken en gebruiken daarbij minder hun fantasie. Om de cognitieve ontwikkeling van de kinderen te stimuleren ondernemen wij activiteiten welke in de paragraaf over activiteiten naar voren komen. Maar niet alleen stimuleren de pedagogisch medewerkers de cognitieve ontwikkeling door activiteiten te ondernemen, ook zorgen zij voor voldoende stimulerend en uitdagend materiaal. Zoals puzzels en spellen waarbij nagedacht moet worden zoals woordzoekers en Halli Galli. Verder voeren de pedagogisch medewerkers gesprekken met de kinderen over verschillende soorten onderwerpen, waarin zij de kinderen prikkelen om zelf na te denken over bepaalde onderwerpen en ook vertellen zij hen op een speelse manier informatie over het gespreksonderwerp. Denk hierbij aan een gesprek over schaduw: 'Kijk Joshua, je schaduw lijkt net op een monster. Lukt het je om er iets anders van te maken? Dan ga ik raden wat het is! Probeer maar uit hoe verschillende houdingen je schaduw laat veranderen'.

Motorische ontwikkeling

De motorische ontwikkeling omvat zowel de fijne motorische ontwikkeling als wel de grove motorische ontwikkeling. De grove en fijne motorische vaardigheden zijn nauw met elkaar verbonden. Vaak gaat het op dat grove motorische vaardigheden onder de knie moeten zijn willen de kinderen de fijne motorische vaardigheden onder de knie krijgen. Onder de fijne motorische ontwikkeling vallen de kleine bewegingen, waar veel concentratie en aandacht voor nodig is. Denk hierbij aan het netjes knippen, kralen rijgen en veters strikken. Onder de grove motorische ontwikkeling vallen de grote bewegingen zoals springen, hinkelen en rollerskaten. Naarmate de kinderen ouder worden kunnen zij steeds beter gecontroleerd en preciezer motorische handelingen uitvoeren. Het stimuleren van de motorische ontwikkeling gebeurt onder andere door het organiseren van activiteiten, wat voor soort activiteiten dit zijn is te lezen in de paragraaf over activiteiten bij BSO Bambini. Naast deze activiteiten om de motorische ontwikkeling te stimuleren zorgen we ook voor voldoende materialen om de kinderen uit te dagen, denk hierbij aan prikblokken, (kinder)scharen en een tafelvoetbaltafel. Ten slotte stimuleren de pedagogisch medewerkers de kinderen door hen verbaal aan te moedigen en hen hulp te bieden daar waar het nodig is: *'Wat goed van jou dat je aan het oefenen bent met op de lijntjes schrijven, het gaat al een stuk beter dan aan het begin van dit schooljaar! Knap hoor!'*.

Creatieve ontwikkeling

Creativiteit is het vermogen om nieuwe dingen te bedenken en/of te creëren. Door creatief te denken kunnen er originele oplossingen worden bedacht of nieuwe dingen gecreëerd. Creativiteit kan betrekking hebben op het denken of op het doen. Het denken is dus bijvoorbeeld het bedenken van een oplossing voor een opgekomen probleem. Zoals wanneer de pedagogisch medewerker wilde knutselen met lijm, maar de lijm op is. Dan stimuleert ze de creatieve ontwikkeling door te vragen of de kinderen een oplossing weten voor dit probleem: *'Ja juf! We kunnen plakband gebruiken om dingen op elkaar te plakken!'*. Het doen houdt in dat er creatief met de handen wordt gewerkt, zoals tijdens knutselen of het versieren van een taart. Creatief spelen en ontdekken is onmisbaar voor ieder kind, echter hangt het wel van de leeftijd van het kind af wat zij wel/niet leuk vinden om te doen. Zo zijn de jonge kinderen nog volop bezig in hun fantasiespel, maar vinden oudere kinderen dit niet meer leuk omdat zij zich te bewust van zichzelf worden. Door creatief- en fantasierijk materiaal en begeleiding aan te bieden kunnen de kinderen zich creatief ontwikkelen en uiten. Denk hierbij aan het creëren van verschillende en uitdagende speelhoeken. Dit varieert van een verkleedhoek en game hoek, tot een make up hoek. Maar niet alleen het creëren van hoeken stimuleert de creatieve ontwikkeling, ook het aanbieden van knutselmateriaal of het begeleiden van creatief spel is van belang. Doordat pedagogisch medewerkers kleine opmerkingen maken tijdens het creatief spel van de kinderen, of door mee te spelen met de kinderen kunnen ze het spel uitbreiden waardoor de kinderen geprikkeld worden en zich ontwikkelen: *'Wat heb jij mooie make-up op en een prachtige jurk aan! Wie ben jij? Waar woon je? Wonen daar nog meer mensen? Wat doe je voor werk?'*. Ten slotte zijn de creatieve activiteiten die de pedagogisch medewerkers organiseren van belang bij de creatieve ontwikkeling van de kinderen. Voorbeelden van deze activiteiten worden beschreven bij de paragraaf over activiteiten bij BSO Bambini.

Taalontwikkeling

De taalontwikkeling van kinderen is erg belangrijk, hoe meer taal de kinderen verstaan, hoe begrijpelijker de wereld om hen heen wordt. Bij BSO Bambini spreken we Nederlands met de kinderen. Er zijn echter wel een aantal buitenlandse kinderen bij ons op de opvang. Als deze kinderen de pedagogisch medewerkers niet begrijpen, dan kan de pedagogisch medewerker ervoor kiezen om in het Engels te verduidelijken wat ze zojuist in het Nederlands heeft gezegd. Zoals al eerder benoemd is bij de interactievaardigheid praten en uitleggen zijn de pedagogisch medewerkers gedurende de opvang voortdurend bezig met het voeren van gesprekken met de kinderen en met het uitleggen van alles wat er in de omgeving gebeurt of gaat gebeuren. Op deze manier vergroot de woordenschat van de kinderen zich en worden zij gestimuleerd om zelf ook taal te gebruiken. De pedagogisch medewerkers stellen de moeilijkheidsgraad van hun taalgebruik af op het ontwikkelingsniveau van het kind waar ze mee spreken. Kleuters leren steeds ingewikkeldere zinnen te maken en gaan beginnen met het ontdekken van de schrijfwijze van letters. Vanaf 6 á 7 jaar leren kinderen op school dan ook echt te lezen en

schrijven. Hierdoor leren ze steeds meer bij en wordt hun taalkennis steeds meer uitgebreid. Ook gaan kinderen in de basisschoolleeftijd steeds meer grammaticaregels toepassen, dit gaat soms hand in hand met hilarische versprekingen. Onze pedagogisch medewerkers verbeteren de kinderen dan door de zin te herhalen, maar in de juiste grammaticavorm: 'Ik roepte je, maar je hoorde me niet', 'Riep je mij? Sorry, ik hoorde je inderdaad niet. Wat wilde je me vertellen?'. Niet alleen stimuleren de pedagogisch medewerkers de taalontwikkeling door de kinderen te begeleiden in hun grammaticagebruik, ook organiseren zij activiteiten (welke worden beschreven in de paragraaf over activiteiten bij BSO Bambini), zingen zij liedjes met de kinderen, hebben ze materialen welke de taalontwikkeling stimuleert zoals schrijfmateriaal, rebusen en uitdagende lees/schrijfwerkbladen en stimuleren ze ten slotte de taalontwikkeling door vele gesprekken met de kinderen te voeren.

Activiteiten bij BSO Bambini

Om de cognitieve ontwikkeling te stimuleren verzorgen wij de volgende activiteiten:

Door het werken met thema's, maken de kinderen spelenderwijs kennis met nieuwe informatie. Denk hierbij aan het maken van educatieve uitstapjes naar onder andere een museum of natuurpark. De pedagogisch medewerkers laten verder bijvoorbeeld de kinderen de seizoen veranderingen in de natuur zien. Denk hierbij aan een bezoek bij de pasgeboren geitjes of het kennis laten maken met verschillende planten en deze bespreken. Doordat dit tastbaar is voor de kinderen, slaan de kinderen nieuw informatie sneller op. Ten slotte doen de pedagogisch medewerkers zo nu en dan een experiment met de kinderen. Bijvoorbeeld het ontdekken van wat er gebeurt met een muntje als je deze in de cola legt, of welk effect kauwgom heeft op cola. Zo beleven de kinderen op een plezierige manier een nieuwe leerervaring.

Om de motorische ontwikkeling te stimuleren verzorgen wij de volgende activiteiten:

Er worden danslessen aangeboden door een professionele dansdocent. Zij komt gemiddeld één keer per maand langs, maar dit is afhankelijk van haar beschikbaarheid. Verder bieden wij vele buitenspel activiteiten waarbij wij gezamenlijk een spel uitoefenen. Dit kan variëren van tikkertje tot voetbal. Wij laten de kinderen ook vrij in de ontwikkeling van de motoriek tijdens het buitenspel, dit doen wij omdat we het belangrijk vinden dat de kinderen zich spelenderwijs kunnen ontwikkelen na een lange schooldag en het niet moet aanvoelen als een leermoment.

Om de creatieve ontwikkeling te stimuleren verzorgen wij de volgende activiteiten:

Wij spelen veel spelletjes met de kinderen om de creatieve ontwikkeling te stimuleren zoals het bedenken van een dierenfamilie of het vragenvuur. Daarnaast dansen en zingen we regelmatig met de kinderen, zij mogen dan zelf bedenken welke muziek zij willen horen. Bij BSO Bambini vinden wij het namelijk van belang dat de kinderen dagelijks zelf mogen kiezen wat ze willen doen. Zoals als eerder benoemd vinden er ook danslessen plaats. Ten slotte bieden wij knutsel- en fantasiespelactiviteiten aan de kinderen aan waarin zij zelf de regie mogen nemen over hoe het eindresultaat er uit zal gaan zien. Op deze manier worden de kinderen wel geprikkeld tot spel, maar moeten zij hun creativiteit aanspreken om er iets leuks van te maken.

Om de taalontwikkeling te stimuleren verzorgen wij de volgende activiteiten:

We proberen de kinderen spelenderwijs activiteiten aan te bieden aangezien zij op school al veel bezig zijn met de taalontwikkeling. Leuke taalspelletjes om met de kinderen te doen zijn het ja&nee spel, 30 seconds en Wie ben ik?. Maar niet alleen doen we taalspelletjes met de kinderen, ook besteden we aandacht aan de Kinderboekenweek en gaan we als activiteit naar de bibliotheek met de kinderen. Ten slotte laten we kinderen hun eigen liedjes schrijven, dit is volledig hun eigen inbreng dus als ze een rapliedje willen schrijven is dit ook oké. Als de liedjes klaar zijn mag iedereen die dit wilt hun liedje voordragen op het podium.

Ontwikkelingsstimulering

De interactievaardigheid die hoort bij de ontwikkeling van de kinderen is ontwikkelingsstimulering. Bij BSO Bambini worden kinderen in de motorische, cognitieve, sociale, creatieve en taalontwikkeling gestimuleerd door de juiste manier van communiceren en houding van de pedagogisch medewerkers, en een passend activiteiten-

en speelgoed aanbod. Hierbij is het doel van de pedagogisch medewerker om het kind op een positieve wijze net een stapje verder te brengen in de ontwikkeling, dan dat zij uit zichzelf zouden kunnen komen. Deze positieve wijze kan bemoedigende woorden omvatten als ook complimenten wanneer het een kind lukt. Het is van belang om te allen tijde de ontwikkelingsstimulering aan te passen aan het ontwikkelingsniveau van het desbetreffende kind. In de onderstaande tabel worden er concrete voorbeelden gegeven van hoe ontwikkelingsstimulering door de pedagogisch medewerkers op de groep wordt toegepast.

Ontwikkelingsstimulering
<i>Wat doe je?</i>
Ik benut de inrichting van de ruimte om de kinderen iets nieuws te laten ontdekken, dit doe ik bijvoorbeeld door de speelhoeken anders in te richten zodat kinderen uitgedaagd worden om de nieuwe speelhoeken te ontdekken.
Ik kies voor spel materiaal waarmee ik focus kan aanbrengen in de activiteiten van kinderen, zo is er een tafelvoetbaltafel die de motorische en cognitieve ontwikkeling stimuleert, boeken voor de taalontwikkeling en verkleedkleden voor de creatieve ontwikkeling.
Ik speel mee tijdens rollen- en fantasiespel om verdieping aan te brengen in het spel, zo kan ik verdiepende vragen stellen waardoor de kinderen geprikkeld worden om lastigere scenario's te bedenken: 'Dus Bella is de moeder, Tim is de vader en Jamecia is het kind. Hebben jullie ook nog huisdieren?'.
Ik maak gebruik van kansen die zich voordoen tijdens routines en verzorgingsmomenten om ongepland aan ontwikkeling bij te dragen, zo ga ik in op dat wat de kinderen vertellen om een ontwikkelingskans te grijpen. Bijvoorbeeld wanneer de kinderen aan het eten zijn: 'Er zit iets geels in mijn eten, wat is dat?', 'Dat is een paprika Sevim', 'Ik heb nog nooit een gele paprika gezien', 'Welke kleuren paprika heb je wel eens gezien?', 'Uhm, alleen rood', 'Heeft iemand anders nog een andere kleur paprika gezien?'...
Ik zorg voor stimulering op alle ontwikkelingsgebieden, dit doe ik door ervoor te zorgen dat er spel materiaal aanwezig is welke deze verschillende ontwikkelingsgebieden stimuleren en door de activiteiten die ik organiseer voor de kinderen af te wisselen wat betreft het ontwikkelingsgebied dat het stimuleert.
Ik daag de kinderen uit om zelf problemen op te lossen door vragen aan de kinderen te stellen en ze goed na te laten denken over mogelijke opties.
<i>Wat zeg je?</i>
Ik vraag kinderen naar hun eigen oplossing voor een probleem: 'Ik hoor dat een aantal van jullie graag buiten willen spelen en een aantal van jullie liever willen tekenen. Hoe kunnen we dit oplossen? Wie heeft er een goed idee?'.
Ik vraag me hardop dingen af: 'Hoe zou het kunnen dat het in de schaduw zoveel koeler is dan in de zon?'.
Ik bied een rijk taalaanbod door dingen te benoemen, uit te leggen, voorbeelden te geven en woorden uit te leggen. Hierdoor stimuleer ik niet alleen de taalontwikkeling, maar ook de cognitieve ontwikkeling doordat de kinderen iets nieuws leren.
Ik stel prikkelende vragen zoals open vragen, ontdekvragen, vragen met 'hoe', 'wat', 'waarom', 'zou het kunnen dat...?', 'wat zou er gebeuren als?'.
Ik doe prikkelende beweringen: 'Jouw laarzen passen mij vast ook wel'. En vraag kinderen vervolgens om uitleg bij hun antwoord: 'Nee, denk je van niet? Hoezo passen jouw laarzen mij niet denk je?'.
<i>Hoe zeg je het?</i>
Ik geef adequate feedback aan de kinderen door ze te helpen dingen te verwoorden, maar ook vul ik de kinderen aan, herhaal ik dingen zodat ze kunnen reflecteren op dat wat ze hebben gezegd en vraag ik door zodat ze geprikkeld worden dieper erover na te denken.
Ik spreek correct en verstaanbaar.

Ik spreek gevarieerd door verschillende soorten zinnen, vragen en woorden te gebruiken.
Ik noem het kind bij de naam.
Ik maak oogcontact tijdens het spreken.

Het stimuleren van de sociale ontwikkeling van een kind

De omgang tussen kinderen onderling als wel het contact met anderen zoals pedagogisch medewerkers en het gedrag binnen een gemeenschap staat centraal bij de sociale ontwikkeling. We leren kinderen naar elkaar te luisteren, te delen en respect voor elkaar te hebben. We luisteren naar kinderen en geven hen de ruimte om te vertellen. De pedagogisch medewerker biedt als volwassene de mogelijkheden en uitdagingen aan kinderen aan om zich te ontplooiën en hun eigen weg te zoeken in de samenleving en op de BSO. Zo maken zij kennis met ruzie, concurrentie, rekening houden met anderen, agressiviteit en assertiviteit.

In de schoolgaande leeftijd zullen kinderen zich steeds meer optrekken aan hun leeftijdsgenoten en vriendschappen sluiten. Vanaf een jaar of 8 ontwikkelen kinderen het inzicht dat achter handelingen bepaalde intenties zitten en dat iemand dus iets goed bedoeld kan hebben. Wanneer kinderen de 9 jaar naderen groeit de behoefte aan privacy en ontwikkelen kinderen een eigen mening. Zo zullen zij regels niet meer zomaar aannemen, maar hier kritisch over nadenken en er eventueel hun mening over geven. Leeftijdsgenoten worden steeds belangrijker en kinderen raken steeds gevoeliger voor de meningen en gedragingen van deze leeftijdsgenootjes. Zo zullen kinderen hun eigen gedrag en uiterlijk gaan vergelijken met die van anderen en deze spiegelen op die van anderen.

Om de sociale ontwikkeling te stimuleren, motiveren wij de kinderen om contacten te leggen en vriendschappen aan te gaan. Dit doen wij onder andere door activiteiten aan te bieden, de kinderen op elkaar te wijzen, mee te spelen met de kinderen, ze te vragen om elkaar te helpen en geven we complimenten als de kinderen positieve interacties laten zien. Zo worden ze zich bewust van sociale verhoudingen en ontwikkelen een sociale identiteit.

Conflicten tijdens interactie

Aangezien schoolgaande kinderen een steeds beter ontwikkelde eigen mening hebben, botsen deze wel eens met de mening van anderen. Dan kan er een conflict ontstaan. Als dit gebeurt dan wachten wij af of de kinderen het zelf op kunnen lossen, als dat niet lukt dan begeleiden wij de kinderen in het conflict door middel van de 3 O's:

- 1) Oog hebben voor elkaar.
- 2) Oplossing bedenken.
- 3) Opnieuw vrienden maken.

Oog hebben voor elkaar houdt in dat de pedagogisch medewerker aan de betrokken kinderen vraagt wat er is gebeurd. Zo krijgen alle betrokkenen de mogelijkheid om te vertellen wat er is gebeurd en leren de kinderen oog te hebben voor een ander: Hoe voelt een ander zich als ik dit doe? 'Wessel en Storm, ik zie dat jullie niet blij zijn. Wat is er gebeurd, begin jij maar met vertellen Wessel', 'Storm, wat is er volgens jou aan de hand?'. Als het de kinderen niet lukt om te vertellen wat er is gebeurd dan vertelt de pedagogisch medewerker wat zij denkt dat er is gebeurd en vraagt ze vervolgens of dit klopt: 'Storm, klopt het dat je verdrietig bent omdat Wessel de bal niet naar jou speelde?'. Na het bespreken wat er gebeurd is, is stap 2 aan de beurt: Oplossing bedenken. De pedagogisch medewerker legt de vraag eerst bij de kinderen neer, als het ze niet lukt om iets te bedenken dan helpt zij pas met iets verzinnen. 'Hoe kunnen we ervoor zorgen dat Storm de bal soms toegespeeld krijgt en hij Wessel niet meer uitscheldt?'. Ten slotte is stap 3 aan de beurt: Opnieuw vrienden maken. 'Lukt het jullie nu weer om gezellig samen verder te spelen? Fijn dat jullie het samen zo goed hebben opgelost, geef elkaar maar een high five!'

Pestgedrag wordt niet geaccepteerd en wordt per jaar naar voren gebracht door middel van een speciaal jaarlijks terugkerend thema over pesten. Meer informatie over pesten staat in het beleid Veiligheid en Gezondheid.

Begeleiden van interacties

Begeleiden van interacties
<i>Wat doe je?</i>
Ik merk interacties tussen kinderen op en ik reageer positief op (spontaan) positief contact tussen kinderen door complimenten te geven: 'Wat lief dat jij aan Roos laat zien waar de wc is!'.
Ik creëer situaties waarin kinderen samen spelen, delen, elkaar helpen of samen een plan maken door activiteiten en materialen aan te bieden, maar ook door verbale aanwijzingen te geven.
Ik begeleid conflicten met het doel kinderen zelf weer op weg te helpen, dit doe ik door vragen te stellen aan de kinderen en niet direct een oplossing te geven.
<i>Wat zeg je?</i>
Ik benoem positieve interacties tussen kinderen: 'Wat spelen jullie gezellig samen in de make-up hoek!'.
Ik benoem de samenwerking tussen kinderen, bijvoorbeeld wanneer ze goede afspraken hebben gemaakt. 'Wat een goed idee van jullie om de wekker te zetten zodat jullie weten wanneer de volgende aan de beurt is'.
Ik verwoord de (positieve en negatieve) gevolgen van gedrag, gevoelens en gedachten van kinderen: 'Als jij iemand omduwt, kan die persoon vallen en zich pijn doen. Daarom doen we voorzichtig met elkaar', 'Kijk eens hoe blij Lars is dat jij samen met hem wilde tafelvoetballen!'.
Bij ruzie bespreek ik met kinderen wat er gebeurde en zoek samen met hen naar een oplossing. Zie de uitwerking hierboven van de 3 O's.
Ik stimuleer gesprekje's tussen kinderen zodat de kinderen niet alleen praten met mij. 'Wat fijn dat je volgend jaar juf Ilse op school krijgt! Stijn, jij zit op dezelfde school als Daan toch? Ken jij juf Ilse? Hoe vond je haar als juf?'.
<i>Hoe zeg je het?</i>
Ik praat met en niet tegen de kinderen.
Ik spreek kinderen persoonlijk en op een positieve manier aan.
Ik noem het kind bij de naam.
Ik maak oogcontact tijdens het spreken.

Het overbrengen van normen en waarden aan een kind

Pedagogisch medewerkers zijn zich bewust van de normen en waarden die BSO Bambini uitdraagt. Zij staan open voor de normen en waarden van anderen en van andere culturen. Dit uit zich in het tonen van een nieuwsgierigheid waar een eventuele andere mening vandaan komt en het in gesprek gaan hierover met collega's, ouders en kinderen. Hiermee zal ook het begrip voor het functioneren van individuele kinderen vergroot worden. Er wordt daarnaast rekening gehouden met diëten of voedingsmiddelen die vanuit een levensovertuiging juist niet of wel gegeten mogen worden. We bieden om deze reden geen varkensvlees aan. Kinderen, ouders en medewerkers uit allerlei culturen moeten zich thuis kunnen voelen bij ons, we vinden het van groot belang dat ze zich op hun gemak voelen en herkennen in de uitstraling en inrichting van de BSO en in het aanbod van spel- en activiteiten.

Het moreel besef van kinderen wordt in eerste instantie aangeleerd door gedrag na te doen van anderen. Daarom geven we altijd het goede voorbeeld aan de kinderen en hopen we op deze manier onze normen en BSO Bambini 2021 vs. 1

waarden over te brengen. De normen en waarden worden verder aangeleerd door het regelmatig met elkaar hierover te hebben en het gesprek aan te gaan. Daarnaast is het hebben van duidelijke regels een belangrijk onderdeel van de overdracht van normen en waarden. Daarom hebben wij de volgende regels opgesteld:

- Eerlijkheid. De pedagogisch medewerkers maken de kinderen duidelijk dat eerlijkheid het langst duurt en hoe belangrijk het is om eerlijk te zijn naar elkaar.
- Wij vloeken niet naar elkaar. De pedagogisch medewerkers leren de kinderen ten alle tijden respectvol naar elkaar te zijn en naar de pedagogisch medewerkers. Wederzijds respect is het meest belangrijke wat er is voor een goede vertrouwensrelatie.
- Wij slaan elkaar niet. Lichamelijk geweld wordt niet getolereerd bij BSO Bambini.
- Wij helpen elkaar. De oudere kinderen leren we om behulpzaam te zijn naar elkaar toe. De oudere kinderen kunnen de jongere kinderen helpen door bijvoorbeeld hun rits van hun jas dicht te doen, omdat zij het zelf niet goed kunnen. Kinderen mogen de pedagogisch medewerkers helpen met bijvoorbeeld de tafel dekken en tafel afruimen.
- Pesten is niet acceptabel. De pedagogisch medewerkers zien er op toe dat dit niet gebeurt.
- Kinderen mogen ten alle tijden hun grenzen aangeven. Wat zij prettig of juist als niet prettig ervaren.
- Ten alle tijde elkaar respecteren.
- Wij maken oogcontact met iemand wanneer je met hem praat.
- Wij spreken elkaar vriendelijk aan.
- Wij schreeuwen en snauwen niet naar elkaar.
- Wij luisteren naar elkaar.
- Wij gaan met elkaar in gesprek als wij het niet eens zijn met elkaar en leren sorry zegen tegen elkaar.

Ten slotte vinden wij bij BSO Bambini rituelen en feesten erg belangrijk. Zoals al eerder benoemd hechten wij veel waarde aan het openstaan voor andere culturen. Dit komt terug in onze rituelen en feesten. Wij besteden niet alleen aandacht aan de Nederlandse feesten en rituelen zoals Sinterklaas, maar ook is er aandacht voor het Suikerfeest en zelfs voor Thanksgiving als we kinderen hebben die het gewend zijn om dit te vieren.

Mentorschap, observeren, bijzonderheden in de ontwikkeling en oudergesprek

Mentorschap

Elk kind heeft zijn eigen mentor, deze mentor is direct betrokken bij het kind. De ouder wordt mondeling geïnformeerd tijdens het tekenen van het opvangcontract welke pedagogisch medewerker de mentor is van het kind. Als een kind naar een andere groep gaat dan horen de ouders ook mondeling wie dan de nieuwe mentor wordt, dit wordt tijdens het overleg over de overgang naar de nieuwe groep verteld. De mentor kan de ontwikkeling van het kind goed volgen en is het aanspreekpunt voor de ouders en het kind. Daarnaast is het aan de mentor om de ontwikkeling en het welbevinden van het kind te bespreken met de ouders tijdens het jaarlijkse oudergesprek. Eventueel vervult de mentor ook een rol in het contact met andere professionals (dit gebeurt alleen met toestemming van de ouders).

De mentor heeft de volgende specifieke taken:

- De mentor is contactpersoon voor kind, ouders, collega's en met toestemming van ouders eventueel voor derden.
- De mentor houdt de ontwikkeling en het welbevinden van het kind in de gaten.
- De mentor voert de jaarlijkse oudergesprekken.
- Bij zorgen of vragen met betrekking tot het kind maakt de mentor dit inzichtelijk. De eventuele gesprekken die hieruit voortkomen worden door de mentor gevoerd in overleg met de leidinggevende.

De algemene dagelijkse overdrachtszaken kunnen gewoon met alle pedagogisch medewerkers van de betreffende dag worden besproken. Door het volgen van de ontwikkeling van het kind sluiten de pedagogisch medewerkers aan op de individuele behoeften van een kind. Tevens kan er door overleg met ouders worden afgestemd hoe aan wensen en behoeften van het kind tegemoet kan worden gekomen. De combinatie van ontwikkelingsgericht werken en de inzet van een mentor maakt dat belangrijke ontwikkelstappen en mogelijke achterstanden, worden gevolgd en indien nodig tijdig gesignaleerd. De pedagogisch medewerker heeft daarin een signalerende functie ten aanzien van de hierboven besproken opvoeddoelen van de kinderen, zowel bij positief als negatief opvallende ontwikkeling. Opvallende zaken worden altijd met de ouder(s)/verzorger(s) besproken. Dit kan, indien daar ruimte voor is, aan het eind van de dag bij het ophalen van het kind zijn. Maar hiervoor kan ook een aparte afspraak worden gemaakt.

Observaties en bijzonderheden in de ontwikkeling

We gebruiken hiervoor onze eigen observatielijsten m.b.t. welbevinden en ontwikkeling. Van alle besprekingen en observaties wordt een schriftelijk verslag gemaakt, zodat de kindontwikkelingen gevolgd kunnen worden. Bijzonderheden in de ontwikkeling van het kind worden gesignaleerd en doorgegeven aan elkaar bij BSO Bambini tijdens de 6 wekelijkse kindbespreking. Tijdens de kindbespreking wordt er een actieplan gemaakt. Een actieplan kan inhouden dat we een gesprek aangaan met de ouders, we een interne werkwijze afspreken m.b.t. het kind, volgens het protocol opvallende kinderen gaan werken of dat we extra informatie opvragen bij een externe adviseur zoals een logopedist of pedagoog (dit is altijd na toestemming van de ouders). De kinderen worden, naast de jaarlijkse observaties die plaatsvinden in mei en juni, dagelijks door onze pedagogisch medewerkers geobserveerd.

We bieden ouders de mogelijkheid om één keer per jaar onze bevindingen met hen te bespreken. Als we tussentijds opvallend gedrag of bijzonderheden in de ontwikkeling constateren bespreken we dit uiteraard meteen met ouders. We hanteren bij bijzonderheden in het gedrag of de ontwikkeling:

1. Opvallend gedrag bespreken met ouders: zien zij dit gedrag ook? Spelen er dingen thuis waar het mee te maken kan hebben etc.
2. Wanneer het signalen zijn die kunnen duiden op kindermishandeling, wordt gewerkt volgens de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en de stappen vanuit daar verder gevolgd.
3. Aanpak naar het kind om gedrag bij te stellen of bijvoorbeeld de ontwikkeling extra te stimuleren op bepaald gebied. Als een kind bijvoorbeeld achterblijft in zijn/haar taalontwikkeling kan dit extra gestimuleerd worden.
4. Kind blijven volgen en ouders hierbij betrekken. Gaat het kind vooruit of verslechtert het?
5. Wanneer gedrag of de ontwikkeling niet vooruit gaat en wij van mening zijn dat het kind professionele hulp nodig heeft, zullen we ouders doorverwijzen.

Toerusting en ondersteuning pedagogisch medewerkers

Uiteraard is bijscholing omtrent het onderwerp opvallende ontwikkeling ook van belang. Om deze reden komt dit onderwerp minstens één keer per jaar aan bod. Dit kan in de vorm van een studiedag, een cursus, een vergadering of een workshop op locatie. De bijscholing kan zowel door een externe organisatie worden geboden als door interne medewerkers. Met de bijscholing krijgen de medewerkers de kans om de kennis te vergroten en op te frissen. Tevens blijven pedagogisch medewerkers actief bezig met de ontwikkelingspedagogiek van het kind waardoor zij beter en adequater kunnen reageren op signalen van kinderen. Er wordt voor elk jaar een jaarplanning opgesteld waarbij er wordt gekozen welke opleidingen, cursussen en of workshops de pedagogisch medewerkers het betreffende jaar zullen volgen. Op locatie is meer informatie aanwezig over de scholingsjaarplanning.

Oudergesprek

Eenmaal per jaar is er de mogelijkheid voor u om de observatie van de mentor over uw kind te bespreken. Daarnaast wordt er tijdens dit gesprek het welbevinden van het kind besproken en kunnen ouders vragen stellen als zij hier behoefte aan hebben. Het oudergesprek vindt plaats na de observaties in de maanden mei en juni. Als de ouder daar zelf behoefte aan heeft dan kan de ouder de mentor altijd om een extra gesprek vragen.

Wenperiode, basisgroepen, dagschema, eetbeleid

Intake en wenperiode

De samenwerking tussen pedagogisch medewerkers en ouders begint bij het intake- en/of wengesprek, waarbij informatie uitwisseling plaatsvindt. Informatie over de verwachtingen die ouders hebben, de gang van zaken op de BSO en natuurlijk informatie over het kind zelf. Vervolgens wordt er besproken hoe met bepaalde zaken om te gaan, hoe de terugkoppeling tussen ouders en pedagogisch medewerkers aan de orde komt, etc.

Extern wennen

Om een soepele overgang voor het kind te creëren van de thuis/schoolsituatie naar de BSO is het noodzakelijk dat uw kind geleidelijk aan kan wennen aan de nieuwe situatie. Wij streven er naar om de wenperiode zo soepel als mogelijk te laten verlopen, maar hoe de wenperiode verloopt, dat is bij ieder kind verschillend. Een wenperiode bestaat in beginsel uit 1 dag en vangt aan op de eerste plaatsingsdag. Uw kind komt uitsluitend wennen op de geplaatste dagen vanaf het moment dat het contract ingaat. Tijdens de wendag zal het kind van 16:45-17:45 komen spelen op de BSO. Meerdere of andere vorm van wendagen zijn –in overleg met de ouders- mogelijk.

Na de wendag evalueren de pedagogisch medewerkers samen met de ouders de bevindingen waarin teruggekeken wordt op de wendag. Gecontroleerd wordt of de gang van zaken op de BSO duidelijk is en of er nog aanpassingen nodig zijn om de opvang zo optimaal mogelijk te laten verlopen.

Intern wennen

Als kinderen van bijvoorbeeld de oranje groep naar de blauwe groep gaan dan wordt het kind tijdens de wendag door de pedagogisch medewerker van de oranje groep opgehaald. Het kind wordt door de vertrouwde pedagogisch medewerker naar de nieuwe basisgroep gebracht en geïntroduceerd aan de pedagogisch medewerkers en de kinderen. Kinderen die intern doorschuiven staan op de presentielijst van hun eigen basisgroep, tot het moment dat de wendag is afgerond en de kinderen daadwerkelijk van groep wisselen. Na de wendag (van 16:45-17:45) zullen we –in overleg met de ouders en het kind- bespreken hoe het gaat en kijken of het kind over kan. Vanaf dat moment komt het kind op de presentielijst van de andere basisgroep.

Basisgroepen

<i>Basisgroep</i>	<i>Leeftijd</i>	<i>Max. Aantal kinderen</i>	<i>Max. Beroepskrachten</i>
<i>Oranjegroep (groep boven)</i>	3 jaar t/m 12 jaar	16	2
<i>Blauw</i>	4 jaar t/m 12 jaar	22	2
<i>Groen</i>	4 jaar t/m 12 jaar	22	2

Doorgaans worden er op een BSO kinderen van vier tot twaalf jaar opgevangen, een BSO is een opvangvorm voor kinderen die het basisonderwijs genieten, dit betekent dat er afwijkende leeftijden kunnen zijn. Gezien BSO Bambini tevens ophaalt van scholen waar kinderen starten met het basisonderwijs wanneer kinderen drie jaar zijn, is er één groep waar tevens kinderen van drie jaar worden opgevangen. Om de emotionele veiligheid van de driejarige te waarborgen wordt er gewerkt volgens dit pedagogisch beleidsplan. Daarnaast wordt er extra aandacht besteed aan het stimuleren van interactie tussen het jongere kind en de overige groepsgeenootjes. Tevens worden jongere kinderen daar waar nodig extra begeleid in de sociale vaardigheden alsmede het vinden van zijn of haar eigen plekje op de BSO. Bij conflicten tussen kinderen onderling zal de pedagogisch medewerker sneller begeleiden en daar waar nodig het jonge kind extra stimuleren. Op deze wijze is de BSO voor elk kind een fijne plek om te komen.

In de wet- en regelgeving staat vermeld dat een kind in buitenschoolse opvang in één vaste groep kinderen geplaatst wordt. Bij de BSO wordt deze groep kinderen een 'basisgroep' genoemd. Iedere basisgroep heeft vaste pedagogisch medewerkers. Naast deze vaste pedagogisch medewerkers werken wij met een groep vaste invallers. Tijdens vakantie of ziekte van een medewerker kunnen we hen inzetten. Door een vast team wordt duidelijkheid en een vertrouwde sfeer gecreëerd, zodat wij kinderen emotionele veiligheid kunnen bieden.

Op de BSO is een vaste dagindeling die ervoor zorgt dat kinderen en pedagogisch medewerkers weten en ervaren bij welke basisgroep zij horen. De BSO-middag wordt na binnenkomst en aanmelden altijd gestart vanuit de basisgroep. Als alle kinderen op de BSO zijn, gaan ze naar hun eigen basisgroep; dit is een groep van maximaal 22 kinderen met de vaste pedagogisch medewerkers, op een vaste plaats binnen de BSO-ruimte. Ook bij de warme maaltijd zitten ze aan hun vaste tafel.

Verlaten van de basisgroep

Het is mogelijk voor de kinderen om de eigen basisgroep te verlaten voor een activiteit. Bij BSO Bambini erkennen wij een aantal situaties waarin de kinderen de eigen basisgroep kunnen verlaten:

1. Tijdens buitenspelen. Buitenspelen is een heerlijke activiteit voor de kinderen, ze kunnen rennen, ontdekken en hun energie kwijt. Helemaal na een lange dag op school vinden ze dit heerlijk. Voordat we buiten gaan spelen doen alle kinderen hun schoenen en eventueel hun jas aan, daarna verzamelen we bij de deur en vertelt één van de pedagogisch medewerkers de regels voor het buitenspelen. Daarna mogen de kinderen vrij buitenspelen of vindt er een buitenspelactiviteit plaats. We hebben geen eigen buitenruimte, maar maken gebruik van een speel/grasveld achter de BSO locatie. We hebben een schuur waar buitenspelmaterialen te vinden zijn. De pedagogisch medewerker spelen samen met de kinderen buiten. Voor het buitenspelen houden de pedagogisch medewerkers de werkafspraken zoals beschreven in het beleid veiligheid en gezondheid aan.
2. Uitstapjes. Om de wereld in het echt te ontdekken is het goed om uitstapjes te ondernemen met de kinderen. Dit kunnen wandelingen zijn in de buurt en met een groepje kinderen naar de supermarkt voor een boodschap tot een uitstapje naar een museum of de bibliotheek. Een vooropstaand feit is dat uitstapje ten alle tijden veilig moeten plaatsvinden. Zo wordt er ten alle tijden voldaan aan het BKR en worden de werkafspraken die zijn gemaakt omtrent uitstapjes strikt gevolgd om ongevallen zoveel mogelijk te voorkomen.
3. Activiteiten voor de omgang met de basisgroep bij 30 kinderen of meer. Bij activiteiten met een groep van 30 of meer kinderen, gaan er pedagogisch medewerkers mee volgens het BKR. Het kind weet bij welke pedagogisch medewerkers het moet zijn indien het vragen heeft. Dit wordt met het kind vóór het naar buiten gaan besproken. Vormen van spel voor meer dan 30 kinderen: Buitenspelen/sportactiviteit, uitstapjes naar dierentuin, park, bioscoop of een indoor speeltuin.
4. Tijdens het open deuren beleid. Het open deuren beleid houdt letterlijk in dat de deuren tussen de groepen 'open' zijn, waardoor kinderen zelf kunnen kiezen in welke ruimte zij willen spelen. Na het eetmoment, dit is rond 16:30/16:45 afgelopen, is er altijd sprake van het open deuren beleid voor de kinderen van de basisgroepen. Tijdens de eetmomenten eten de kinderen aan hun eigen basisgroep tafel met de kinderen uit de eigen basisgroep en de vaste pedagogisch medewerkers. Na de eetmomenten mogen de kinderen over de gehele locatie spelen, hierbij mogen zij kiezen waarmee en met wie zij willen spelen. Voor de oranje groep geldt dat er per dag gekeken wordt of het open deuren beleid wordt aangeboden. Afhankelijk van het activiteitenprogramma maar ook de groepssamenstelling zullen de pedagogisch medewerkers in overleg het open deuren beleid aanbieden.

BKR tijdens open deuren beleid:

Wanneer de kinderen tijdens het open deuren beleid de eigen stamgroep verlaten, wordt de maximale omvang van de stamgroep tijdelijk losgelaten. Wel blijft het aantal kinderen per pedagogisch medewerker van kracht, toegepast op het aantal aanwezige kinderen per originele stamgroep. De kinderen zijn vrij om over de gehele locatie te spelen.

Samenvoegen van de basisgroepen

Bij BSO Bambini kan het voorkomen dat groepen samen worden gevoegd. Uitgangspunt is dat de basisgroep een vaste groep is, waarbij van tevoren bekend is welke dit is (en welke beroepskrachten hierbij horen). Dit betekent dat het niet is toegestaan om dagelijks te bepalen hoe de groepen worden ingedeeld, aan de hand van het aantal aanwezige kinderen. Samenvoegen betekent tevens dat de gehele groep samenvoegen, en niet delen van de basisgroep. Er zijn wettelijk toegestaan twee manieren om samen te voegen: Structureel samenvoegen en incidenteel samenvoegen. BSO Bambini maakt alleen gebruik van structureel samenvoegen.

Bij structureel samenvoegen worden er een basisgroep op een andere groep opgevangen (oftewel een tweede basisgroep), waardoor dit wel binnen de regelgeving kan plaatsvinden. Dit is wel toegestaan. Dit is bijvoorbeeld het geval als er op bepaalde dagen structureel minder kinderen worden geplaatst, en er sprake is van een minder aantal groepen dan op de overige dagen. Zo kan het zijn dat een kind als basisgroep de 'A' heeft, maar op woensdag minder kinderen geplaatst worden dan de basisgroep 'B' en de basisgroep 'A' samen worden gevoegd op basisgroep 'B'. De kinderen van basisgroep 'B' worden op deze dag opgevangen in een tweede basisgroep. Dit betekent dat er een kind op een ander basisgroep wordt opgevangen. Ouders dienen een schriftelijke toestemming te geven indien er sprake is van structureel samenvoegen.

Structureel samenvoegen bij BSO Bambini:

1. Er wordt op de start van de opvang samengevoegd van 14:00 tot 16:00 uur op de blauwe basisgroep en om 16:00 uur gaan alle kinderen naar de eigen basisgroep toe.
2. Aan het einde van de dag worden de groepen blauw en groen samengevoegd van 18:00 tot 18:30 uur op de blauwe basisgroep.
3. Op woensdag voegt de oranje groep samen met de blauwe groep op de blauwe groep.
4. Op vrijdag voegt de oranje groep samen met de blauwe groep op de blauwe groep.
5. In vakanties en tijdens studiedagen is het aantal kinderen lager dan normaal. Het is zowel op organisatorisch als pedagogisch vlak niet wenselijk als bij een zeer laag aantal kinderen in een groep toch verplicht in de eigen groep met de daarbij behorende beroepskracht moet worden verbleven. Om deze reden voegt BSO Bambini tijdens de vakantieperiode en tijdens studiedagen structureel samen. Dan worden alle kinderen opgevangen in de groepsruimte in het souterrain, hier worden de basisgroepen blauw en groen normaal gesproken opgevangen. Uiteraard wordt met het samenvoegen in vakantieperiode en tijdens studiedagen rekening gehouden met de emotionele veiligheid van de kinderen, zo wordt bij het samenvoegen gestreefd naar het inzetten van één vertrouwde pedagogisch medewerker van de groep.

Indien BSO Bambini samenvoegt behoren ouders hiervoor vooraf schriftelijke toestemming te geven. Bij de intake (en daarna jaarlijks en bij veranderingen) zal er schriftelijke toestemming worden gevraagd aan alle ouders voor het structureel samenvoegen. Voor het samenvoegen aan dagranden wordt geen schriftelijke toestemming gevraagd. De dagranden worden beschouwd als werkwijze, er wordt in de praktijk samengevoegd op de dagranden zoals beschreven in het pedagogisch beleidsplan. Ouders worden hier tevens van op de hoogte gesteld tijdens de intake. Doordat ouders vooraf op de hoogte worden gesteld op welke wijze er wordt samengevoegd kunnen de ouders en pedagogisch medewerkers de kinderen voorbereiden op het samenvoegen.

Dagschema

Wij maken gebruik van een dagschema winter en zomertijd. Gezien de kinderen en de weersomstandigheden vragen om een andere indeling. Door hiervan gebruik te maken hebben wij bijvoorbeeld in de winter tijd om lekker buiten te spelen voor het donker wordt.

Dagschema maandag/dinsdag/donderdag/vrijdag

Zomertijd:

14:30-15:30 uur Fruit eten en water bij binnenkomst

15:45-16:15 uur	Warme maaltijd
16:30 uur	Buitenspelen/ andere speel activiteiten
18:00 uur	Snoepgroenten

Wintertijd:

14:30-15:30	Snoepgroenten en water bij binnenkomst
16:00 uur	buiten spelen of andere speel activiteiten
16:30-16:45 uur	Warm eten
18:00 uur	Fruit en water aanbieden

Dagschema woensdag

12:45	We eten brood.
13:30	De kinderen mogen vrij spelen.
13:45	Overige kinderen worden opgehaald van school.
14:15	De kinderen kiezen uit de grote variatie aan activiteiten.
15:30	De kinderen gaan opruimen en bereiden zich voor om aan tafel te gaan zitten (wc, handen wassen).
16:00	We eten een warme maaltijd en vers fruit. (In de wintertijd eten wij volgens schema wintertijd).
16:45	We gaan buitenspelen of anders mogen de kinderen een keuze maken uit de grote variatie aan activiteiten.
18:30	De BSO sluit.

Dagschema op studiedagen en tijdens vakanties

08:30	De BSO opent haar deuren.
Tot 10:00	Kunnen de kinderen gebracht worden.
10:15	De kinderen krijgen crackers en drinken.
10:30	We maken ons klaar voor het eventuele uitstapje of themadag.
12:30	Broodmaaltijd ook als we weg zijn.
15:30	We komen weer terug op de opvang en de kinderen bereiden zich voor om aan tafel te gaan zitten (wc, handen wassen).
16:00	We eten een warme maaltijd en vers fruit. Kinderen die klaar zijn gaan naar de leeshoek en wachten totdat iedereen klaar is.
16:15	Vrij spel.
18:30	De BSO sluit.

Eetbeleid

Op de BSO wordt er met elkaar als groep gegeten en gedronken. Gezamenlijk eten heeft meerdere functies. Behalve dat eten en drinken noodzakelijk zijn voor de ontwikkeling van een kind, heeft het ook een sociale functie, een sfeerfunctie en een moment van rust. Er zijn verschillende tafelmomenten waarbij de kinderen verschillende soorten voeding en drinken aangeboden krijgen. De kinderen eten samen met de pedagogisch medewerkers aan tafel.

Tijdens vakanties en studiedagen is het eerste tafelmoment van de kinderen om 10:00. Hier krijgen zij een cracker of rijstwafel of ontbijtkoek met iets te drinken.

Tijdens vakanties, studiedagen en op woensdagen is het volgende tafel moment om 12:00. Hier zullen de kinderen een boterham krijgen. De eerste boterham is hartig (kaas bijv.) en daarna mogen ze iets zoets. Er is wel een maximum van 4 boterhammen. Soms krijgen de kinderen iets extra's en dit kunnen verschillende producten zijn, zoals bijvoorbeeld: pannenkoeken, poffertjes of tosti's en eieren.

Belangrijk om te vermelden is dat wij alles vegetarisch voorschotelen. Per definitie wordt er geen vlees gegeten met uitzondering van vegetarische smearworst. Kinderen worden gestimuleerd om voldoende te eten. Bij een afwijkend eetpatroon of andere bijzonderheden wordt dit met de ouders besproken.

Elke dag als alle kinderen van school zijn opgehaald rond 16:30 uur zullen wij aan tafel gaan zitten voor een gezamenlijke warme maaltijd. Deze maaltijden worden dagelijks vers bereid met verse ingrediënten. Ook deze maaltijden zijn vegetarisch. Er wordt gebruikgemaakt van vegetarische worst, vegetarische gehaktballetjes, vissticks of biologische eieren. Ook tijdens de warme maaltijd worden de kinderen gestimuleerd om voldoende te gaan eten

Informatie voor ouders

Openingstijden, extra opvang en ruilen

BSO Bambini biedt kinderopvang voor kinderen van 4 tot 13 jaar. Wij zijn open op maandag, dinsdag en donderdag en vrijdag vanaf 13:00 uur, op woensdag zijn we geopend vanaf 11:00 uur en we sluiten elke dag om 18.30 uur. In de vakanties en op studiedagen zijn we om 08:30 uur geopend en sluiten we om 18:30 uur.

BSO Bambini is gesloten op de volgende dagen:

- Nieuwjaarsdag
- 1ste en 2de Paasdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag (1x in de vijf jaar 2020, 2025 etc.)
- Hemelvaartsdag
- 1ste en 2de Pinksterdag
- Kerstavond sluiten wij om 14:30
- 1ste en 2de Kerstdag
- Tussen kerst en oud op nieuw

Opvang tijdens studiedagen

Gedurende studiedagen kunnen wij de kinderen opvangen tegen betaling als een extra dagdeel of hele dag. Bij een minimum aantal van 5 kinderen zullen wij de gehele dag geopend zijn.

Aanvraag extra opvang

Het kan voorkomen dat u onverwachts opvang op een andere dag nodig heeft dan contractueel is afgesproken. Deze extra opvang kan aangevraagd worden met een formulier. Afhankelijk van het BKR zullen we uw verzoek beoordelen. U ontvangt dan een schriftelijke bericht of het kan of niet. Deze dag zal dan de eerstvolgende maand in rekening worden gebracht.

Dagen ruilen

Wij bieden de gelegenheid aan de ouder(s)/verzorger(s) om gebruik te maken van een zogenaamde ruildag. Deze ruildag maakt het mogelijk om een reguliere opvangdag te ruilen tegen een andere dag.

Een ouder/verzorger kan onder de volgende voorwaarden een beroep doen op een ruildag.

1. De ruildag dient minimaal 2 dagen van tevoren bekend te zijn bij de pedagogisch medewerker van de desbetreffende groep.

2. Tussen de ruildagen in mag er maximaal 1 maand tussen zitten.
 3. Een ruildag kan slechts worden toegekend wanneer er plaats is in een passende groep op de gewenste ruildag. Dat betekent dat de groep waar uw kind op de ruildag wordt geplaatst, moet voldoen aan de BKR: deze mag niet worden overschreden.
 4. Ruildagen zijn niet inwisselbaar voor contanten.
 5. Ruildagen die open blijven staan die kunnen niet worden meegenomen naar een volgend jaar.
- BSO Bambini laat de ouder/verzorger zo spoedig mogelijk weten of zij akkoord gaat met de voorgestelde ruildag via de mail.

Brengen en halen

Scholen: De kinderen worden lopend of met de auto door de pedagogisch medewerker opgehaald van onderstaande scholen. Als wij de kinderen lopend ophalen dan lopen we via een vaste en veilige route naar de opvang toe.

- Brede school Roelof Venema Amstelveen (auto)
- Michiel de Ruyterschool (auto)
- Merkelbach school (lopend)
- Zuidasschool (auto)
- AICS Main location (auto) en AICS Satellite (lopend)
- Geert Grooteschool (auto)

In verband met de veiligheid zijn er voor het halen en brengen van de kinderen duidelijke afspraken gemaakt en gelden er strenge regels. De loopafstand vanaf deze scholen naar Bambini is gemiddeld 5 minuten. In ons protocollen handboek wordt beschreven hoe we kinderen ophalen en wat de maatregelen zijn die we treffen.

Beroepskracht kind ratio

De Pedagogisch medewerker-Kind-Ratio betreft de verhouding tussen het aantal pedagogisch medewerkers dat ten minste ingezet moet worden bij een bepaald aantal gelijktijdig aanwezige kinderen in een bepaalde leeftijdsgroep. Deze ratio is vastgelegd in de Regeling kwaliteit kinderopvang en peuterspeelzalen. Voor het bepalen van de PKR maken wij altijd gebruik van de online rekentool (<http://1ratio.nl>). Aan de hand hiervan wordt een dienstrooster opgesteld, zodat er altijd voldoende pedagogisch medewerker op de groep aanwezig zijn.

Bij een volledige bezetting ziet het beroepskracht kind ratio er als volgt uit bij BSO Bambini:

Groep:	Maximum aantal kinderen	Aantal beroepskrachten
<i>Oranje</i>	16	2
<i>Blauw</i>	22	2
<i>Groen</i>	22	2

Achterwachtregeling

Indien er slechts één pedagogisch medewerker wordt ingezet in overeenstemming met het BKR, dient er ten alle tijden een achterwacht beschikbaar te zijn. Deze persoon moet bij calamiteiten binnen 15 minuten bij de kinderopvang kunnen zijn. Deze persoon is tijdens de opvangtijden waarbij een pedagogisch medewerker alleen staat, altijd telefonisch bereikbaar.

Personeel en ondersteunende volwassenen

Pedagogisch medewerkers

Alle beroepskrachten beschikken over een voor de werkzaamheden passende beroepskwalificatie in overeenstemming met de C.A.O.-kinderopvang. De pedagogisch medewerkers zijn gekoppeld in het personen register kinderopvang en worden daardoor continue gescreend. Dit laatste geldt ook voor eventuele stagiaires en de directie.

Vestigingsmanager

De vestigingsmanager zorgt voor het realiseren en aansturen van de uitvoering van de werkplannen en dagelijks leiding geeft aan de pedagogisch medewerkers. De vestigingsmanager geeft leiding aan de pedagogisch medewerkers en eventuele stagiaires, die zorg draagt voor de dagelijkse opvang, ontwikkeling en verzorging van de kinderen. De vestigingsmanager is verantwoordelijk voor de uitvoering en realisatie van het tactische en operationele beleid, het aansturen van de medewerkers, geeft leiding aan de medewerkers door de kwaliteit en kwantiteit van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden te controleren en coördineren en medewerkers te begeleiden, instrueren, coachen en motiveren, waar nodig. De vestigingsmanager heeft een begeleidende taak ten aanzien van de pedagogisch medewerkers bij de uitvoering van hun dagelijkse werkzaamheden en houdt daartoe periodiek kinder- en/of werkbesprekingen. Daarnaast draait de vestigingsmanager regelmatig mee op de groep, waardoor zij de pedagogisch medewerkers, kinderen en ouders goed kent. Hierbij kan zij nog beter coachen, begeleiden en aansturen. Verder is de vestigingsmanager verantwoordelijk voor het uitwisselen van informatie met ouders, door het mede voeren van intakegesprekken, daarnaast is de vestigingsmanager het eerste aanspreekpunt indien een ouders inhoudelijk vragen heeft over de opvang. Als laatste is de vestigingsmanager het aanspreekpunt voor ouders met betrekking tot klachten alsmede het eerste aanspreekpunt voor de oudercommissie.

Schoonmaak en onderhoud

Wij maken gebruik van een schoonmaakbedrijf voor het schoonmaken van de panden (het schoonmaken gebeurt 's avonds) en het onderhoud en de reparaties worden onder leiding van de heer G. Brown uitgevoerd.

Stagiaires

De stagiaire is bij ons om zichzelf verder te ontwikkelen als pedagogisch medewerkers. De taken die een stagiaire kan uitvoeren:

Alle leerjaren

- Pedagogisch medewerker ondersteunen tijdens activiteiten
- Activiteit aanbieden met ondersteuning van de pedagogisch medewerker
- Begeleiden van ontwikkeling
- Observeren van kinderen (in samenwerking met de mentor van het kind)
- Begeleiden tijdens eet en drink momenten
- Uitvoeren van huishoudelijke taken
- Begeleiden van kinderen tijdens vrij spel momenten

Laatste leerjaar

Indien de stagiaire in het laatste leerjaar zit en indien zij boven de 18 jaar is mag zij onderstaande extra werkzaamheden uitvoeren

- Aanbieden van een activiteit
- Deelnemen aan oudergesprekken
- Overdracht aan ouder geven aan het einde van de dag

De taken van de stagiaires verschillen per "soort" stagiaire, leerjaar en opleiding. Zo worden er twee soorten stagiaires onderscheiden:

- **BBL-stagiaires:** een BBL stagiaire volgt een werken-en leren opleiding. Bij deze vorm van opleiding mag de stagiaire worden ingezet als een formatieve pedagogisch medewerker. Afhankelijk van de fase van haar opleiding, toets uitslagen en beoordeling van de praktijkbegeleider, is deze inzetbaarheid van 0 tot 100%. De BBL-student heeft een arbeidscontract bij BSO Bambini. BBL studenten van de BSO hebben een arbeidscontract van minimaal 12 uur. Indien een BBL-stagiaire formatief wordt ingezet zal er ten alle tijden een inzetbaarheid verslag worden opgesteld waarin is beschreven voor hoeveel procent de stagiaire formatief ingezet kan worden alsmede de reden van deze conclusie.
- **Bol- stagiaires:** Naast BBL-studenten kunnen er tevens BOL-studenten stagelopen bij BSO Bambini. Zij volgen een beroeps opleidende leerweg, waarbij zij stagelopen. Deze stagiaires staan boventallig

ingezet, dit betekent dat zij niet de eindverantwoordelijke zijn voor de welzijn van de kinderen. Onder bepaalde omstandigheden kan besloten worden een BOL-student formatief in te zetten. Dit gebeurt alleen als de BOL-student capabel genoeg is om als volwaardige pedagogisch medewerker ingezet te worden. Mocht er worden besloten om een BOL-student als formatieve pedagogisch medewerker in te zetten dan wordt er ten alle tijden een inzetbaarheid verslag opgesteld. Daarnaast mag een BOL-stagiaire alleen worden ingezet onder de volgende voorwaarde:

- Een bol student mag allen ingezet worden tijdens ziekte van een pedagogisch medewerkers of tijdens schoolvakanties van de student.
- De bol student mag nooit alleen op de groep staan behalve tijdens pauzes
- De bol student mag niet worden ingezet tijdens het eerste leerjaar
- De bol student kan allen worden ingezet op de eigen stage locatie

Bij BSO Bambini houden wij ons aan onderstaand richtlijnen zoals vastgesteld in het cao-kinderopvang:

Inzetbaarheid en salariering studenten mbo en HBO Opleidingsfase	Formatieve inzetbaarheid	Wijze van vaststelling opleidingsfase	Wijze van vaststelling formatieve inzetbaarheid
Fase 1: overeenkomstig eerste leerjaar SPW-3/ SPW-4	Oplopend van 0 naar 100%	* Conform de leerjaren en voortgang ingeval van een normatieve opleidingsduur van 3 jaar; * In geval van een andere opleidingsduur worden de fase en ingangsdatum ervan bepaald op basis van informatie van de opleiding.	De werkgever stelt de formatieve inzetbaarheid in fase 1 en fase 2 vast op basis van informatie van de opleidings- en praktijkbegeleider en legt deze schriftelijk vast.
Fase 2: overeenkomstig tweede leerjaar SPW-3/ SPW-4			
Fase 3: overeenkomstig derde leerjaar SPW-3/ SPW-4			
Fase 4: Diploma SPW-3 of Vierde jaar SPW-4	100%	Nvt	Nvt

De begeleiding van de stagiaires wordt gedaan door de pedagogisch medewerker van de groep in samenwerking met de houder. Maandelijks vindt er een POP-gesprek plaats tussen de pedagogisch medewerker en de stagiaire. In dit gesprek wordt over het functioneren van de stagiaires gesproken, waar de stagiaires nog in kan groeien, alsmede waar de stagiaire zelf nog in wilt groeien. Daarnaast wordt besproken welke opdrachten de stagiaire nog dient te maken. Indien de stagiaire goed presteert dan kan ervoor worden gekozen om eens in de twee maanden een POP-gesprek te voeren. Periodiek (afhankelijk van de opleidingsinstelling) is er een gesprek tussen de pedagogisch medewerker en de stagebegeleider van school omtrent de ontwikkeling van de stagiaire. De pedagogisch medewerker kan ondersteuning bij de begeleiding van de stagiaire vragen indien de gesprekken stroef verlopen of er bijvoorbeeld over disfunctioneren gesproken moet worden.

Vrijwilligers

Op het moment maken we gebruik van vrijwilligers. Doel van het inzetten van de vrijwilligers is het ondersteunen van de pedagogisch medewerkers op de BSO door het uitvoeren van algemeen verzorgende taken en/of licht huishoudelijke werkzaamheden. Dit kan omvatten het doen van boodschappen, schoonmaken, maar ook het koken voor de kinderen.

Houder

De houder is verantwoordelijk voor de financiën en het beleid.

Pedagogisch Coach

Wij hebben vanaf 2019 een interne coach bij de buitenschoolse opvang. Iedere pedagogisch medewerker heeft recht op coaching. De coach bewaakt de pedagogische kwaliteit en de professionele ontwikkeling van de werknemers. De coach begeleidt en traint de medewerkers bij de dagelijkse praktijkwerkzaamheden. Dit doet de pedagogisch coach door de pedagogisch medewerkers te observeren tijdens hun werkzaamheden en door middel van persoonlijke gesprekken. Tijdens deze persoonlijke gesprekken is het doel om de professionele ontwikkeling van de pedagogisch medewerkers te stimuleren.

Drie uren regeling

Op een aantal vastgestelde momenten op de dag mag er worden afgeweken van het beroeps kind ratio. Dit betekent dat er tijdelijk minder pedagogisch medewerkers ingezet mogen worden waarbij in ieder geval minimaal de helft van het aantal benodigde pedagogisch medewerkers aanwezig dient te zijn.

Bij een openingstijd van 10 uur of langer mag er maximaal drie uur worden afgeweken van het BKR, de zogeheten drie uren regeling. Aangezien BSO Bambini alleen tijdens de vakanties of studiedagen langer dan 10 uur open is, geldt de 3 uren regeling alleen tijdens de vakanties of studiedagen. Bij een BSO mag er echter wel een half uur per dag afgeweken worden van het BKR gedurende schooldagen. De drie uren regeling treedt in werking zodra een pedagogisch medewerker meer dan het toegestane aantal kinderen in haar eentje opvangt. Mocht het zo zijn dat er om 18:00 uur te veel kinderen zijn, dan blijft de PM'er langer doorwerkt tot er niet meer afgeweken wordt.

Als blijkt dat we meer dan drie uur af gaan wijken volgens de BKR op een dag (incl. de pauzes), wordt het rooster incidenteel of structureel aangepast, naar gelang de situatie. In de vakantie periode heeft ieder personeelslid recht op 30 minuten pauze. Op regulier werkdagen heeft de NSO geen pauze in verband met korte werkdagen.

Op het moment dat de drie-uursregeling in werking is getreden en er slechts één PM'er in het pand is, zorgen we er altijd voor een tweede volwassene die aanwezig is in het pand bv een stagiaire (18+) of de leidinggevende.

Tijdens onderstaande tijden wordt er afgeweken van de BKR, buiten deze tijden wordt er niet afgeweken van het BKR.

Dag	Afwijken ochtend	Afwijken middag	Afwijken avond
Maandag	-	15:15-15:45	-
Dinsdag	-	15:15-15:45	-
Woensdag	-	15:15-15:45	-
Donderdag	-	15:15-15:45	-
Vrijdag	-	15:15-15:45	-

Tijdens onderstaande tijden wordt er gedurende de vakanties afgeweken van de BKR, buiten deze tijden wordt er niet afgeweken van het BKR.

Dag	Afwijken ochtend	Afwijken middag	Afwijken avond
Maandag	-	13:00-15:00	-
Dinsdag	-	13:00-15:00	-
Woensdag	-	13:00-15:00	-
Donderdag	-	13:00-15:00	-
Vrijdag	-	13:00-15:00	-

De drie uren regeling wordt ieder drie maanden geëvalueerd en indien nodig (in overleg met de O.C) aangepast. Indien de regeling wordt aangepast worden ouders ten alle tijden doormiddel van een nieuwsbrief op de hoogte gesteld van de vernieuwde regeling.

Overdracht

Pedagogisch medewerkers informeren de ouders en ouders informeren de medewerkers. Goede onderlinge overdracht en goede communicatie met de ouders zijn essentieel. Pedagogisch medewerkers noteren dagelijks de bevindingen van de dag en van de kinderen in een schrift. Afspraken worden vastgelegd in de groepsmap. Ouders krijgen aan het einde van de dag een overdracht bij bijzonderheden. Overdracht geeft het kind veiligheid en structuur en de ouder het vertrouwen dat er goed voor het kind gezorgd wordt. Daarnaast willen ouders goed op de hoogte zijn van de ontwikkeling van hun kind. We vertellen vooral hoe het kind de dag heeft doorgebracht en beleefd. Naast de dagelijkse overdracht verkrijgen ouders informatie door middel van de tweejaarlijkse nieuwsbrief.

Als er tijdens het groepsmoment in de basisgroep bijzonderheden bij een van de kinderen naar voren komen die in het belang van het kind bij alle pedagogisch medewerkers van de dag bekend moeten zijn, communiceert de vaste pedagogisch medewerker dit met de overige pedagogisch medewerkers. Als er gedurende de dag bijzonderheden over een kind te melden zijn naar de ouder(s), zorgt de leiding dat dit bekend is bij de pedagogisch medewerker die die dag verantwoordelijk is voor het afmelden als het kind naar huis gaat. De ouder wordt dan geïnformeerd en eventueel verwezen naar de pedagogisch medewerker die de bijzonderheden gemeld heeft. Zo zorgen we voor een adequate communicatie met pedagogisch medewerkers onderling, het kind en de ouders.

Oudercommissie

Elke vestiging heeft zijn eigen oudercommissie (OC). De oudercommissie houdt toezicht op de kwaliteit van de opvang. Drie keer per jaar is er overleg met de vestigingsmanager en de OC. De Wet kinderopvang geeft ouders het recht de kinderopvang te beïnvloeden op belangrijke beleidsonderwerpen. Hiervoor is er de OC: zij mogen gevraagd en ongevraagd advies geven over diverse onderwerpen binnen Kinderopvang Bambini. Het reglement van de oudercommissie beschrijft de regelingen en afspraken waarbinnen de medezeggenschap bij Kinderopvang Bambini uitgevoerd wordt, zoals bijvoorbeeld het uit te voeren beleid. De oudercommissie bepaalt zelf haar werkwijze en taakverdeling en legt dat vast in een huishoudelijk reglement.

De oudercommissie heeft als doel de belangen van de kinderen en de ouders van de locatie van Kinderopvang Bambini waar de oudercommissie aan verbonden is, zo goed mogelijk te behartigen en de ouders te vertegenwoordigen. De oudercommissie bevordert goede en heldere informatie aan ouders, de betrokkenheid van ouders bij de kinderopvang en fungeert als aanspreekpunt voor ouders met klachten en informeert hen zo nodig over de klachtenregeling. Ten slotte wordt de OC bij het organiseren van feesten betrokken.

Klachten

In het kader van de wet kinderopvang is er een interne klachtenregeling opgesteld voor BSO Bambini. Ondanks de goede zorgen en de hoge kwaliteit die BSO Bambini nastreeft kan er in de samenwerking tussen ouders, kinderen en pedagogisch medewerkers een klacht ontstaan. We nemen klachten serieus en zien de klacht als een moment om van te leren en te groeien. Om op deze wijze de kwaliteit van de opvang nog verder te verhogen.

BSO Bambini onderscheidt twee soorten officiële klachtenregelingen:

- **Interne klachtenregeling:** Bij voorkeur maken ouders/ verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de directe betrokkenen. Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kan er een officiële klacht worden ingediend. Deze officiële klacht dient schriftelijk kenbaar gemaakt te worden bij de leidinggevende. De leidinggevende zal de klacht in behandeling nemen, mocht de klacht een vermoeden

van kindermishandeling betreffen dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De interne klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten. Nadat de klacht in behandeling is genomen zal de leidinggevende contact opnemen met de betrokkene en eventueel de oudercommissie bij de klachtenprocedure betrekken. Binnen ten minste 6 weken na het indienen van de klacht, zal een schriftelijke en gemotiveerd oordeel, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen worden gerealiseerd, verstuurd worden naar de ouder. Voor meer informatie over de interne klachtenregeling kunt u kijken in de interne klachtenregeling die op locatie inzichtelijk is.

- **Externe klachtenregeling:** Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij de geschillencommissie, gevestigd in Den Haag. Of het aanmelden van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie:

- De kinderopvangorganisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende consequenties kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.