



Pedagogisch werkplan

Vestiging: BSO de Beestenboel

December 2019 | Doorn

Inhoudsopgave

Inleiding	3
De vestiging	4
Beschrijving van de vestiging	4
Praktische informatie	4
Opgang in groepen.....	5
Groepen op BSO de Beestenboel	5
Ruilen of extra opvang.....	6
Pedagogisch medewerkers	6
Vaste gezichten.....	6
Beroepskracht-kindratio en drie-uursregeling	6
Pedagogisch medewerkers in ontwikkeling.....	7
Wennen.....	8
Een dag op BSO de Beestenboel	8
Vervoer	8
Dagritme	9
Activiteiten.....	9
Vakantie op de BSO	9
Voeding.....	10
Contact en communicatie.....	10
SKDD ouderportaal	10
Oudergesprekken.....	11
Ouderavond	11
Veiligheid en gezondheid	11
Veiligheids- en gezondheidsbeleid	11
Ziektebeleid	12
Privacybeleid.....	12
Medezeggenschap	12
Oudercommissie	12
Klanttevredenheid	13
Praktische zaken	13

Inleiding

Op onze kinderdagverblijven, peuterspeelgroepen en buitenschoolse opvang vangen wij de kinderen op in een warme en liefdevolle omgeving waar alle ruimte is om te spelen. Een plek met structuur én uitdaging. Met rust én avontuur. Wij gunnen ieder kind de mogelijkheid om zich op zijn of haar eigen manier optimaal te ontwikkelen en wij willen daar graag een actieve bijdrage aan leveren. Spelenderwijs ontwikkelen kinderen zich op persoonlijk en sociaal vlak. De interactie tussen kind en pedagogisch medewerker staat daarbij centraal. In de groep, waar het kind aan onze zorg is toevertrouwd, maar ook bij de inrichting van onze organisatie en alle relevante keuzes die we maken, hebben we deze interactie voor ogen.

Met dit pedagogisch werkplan informeren we geïnteresseerden over onze werkwijze. Dit werkplan van BSO de Beestenboel is onderdeel van het pedagogisch beleid van Kinderopvang SKDD dat bestaat uit het pedagogisch fundament en de pedagogische werkplannen. Het pedagogisch fundament beschrijft onze visie en basiswaarden. Ons pedagogisch fundament is te vinden op onze website www.skdd.nl. Dit pedagogisch werkplan is de vertaling daarvan naar de praktijk op BSO de Beestenboel.

De vestiging

Beschrijving van de vestiging

Buitenschoolse opvang BSO de Beestenboel is onderdeel van Kinderopvang SKDD. Wij verzorgen kinderopvang voor kinderen van 0 tot 13 jaar in de regio Utrechtse Heuvelrug.

BSO de Beestenboel is gehuisvest in een sfeervol houten chalet op het terrein van basisschool De Sterrenboog. In principe komen alleen kinderen van basisschool De Sterrenboog naar onze BSO.

We hebben buiten de beschikking over het schoolplein en een groot grasveld, waar met regelmaat sportactiviteiten worden aangeboden. Ook kun je ons vaker in het bos vinden, wat lekker dichtbij is.

Praktische informatie

BSO de Beestenboel

Tromplaan 1a

3941 VR Doorn

06 19 13 78 53

Teammanager: Ine Willemsen (06 45 16 85 51)

52 weken per jaar bieden wij buitenschoolse opvang. Op schooldagen worden kinderen opgevangen vanaf het moment dat school uit is tot 18.30 uur. Tijdens schoolvakanties zijn diverse BSO's geopend van 7.30 uur tot 18.30 uur. Op officiële feestdagen is de BSO gesloten en op 24 en 31 december sluit de BSO om 16.30 uur. Meer informatie hierover is te lezen in de algemene voorwaarden van Kinderopvang SKDD.

Opvang in groepen

Groepen op BSO de Beestenboel

Op de buitenschoolse opvang worden kinderen opgevangen in basisgroepen. Dit is een groep met vaste groepsgenoten en vaste pedagogisch medewerkers. Op BSO de Beestenboel heeft ieder kind een eigen groep. Dat voelt veilig en vertrouwd.

De groepen van BSO de Beestenboel

	Soort groep	Max. aantal kinderen per dag	Aantal pedagogisch medewerkers per dag
De Bavianen*	4 tot 7 jaar	11	1
De Bevers*	4 tot 7 jaar	11	1
De Berggeiten	7 tot 13 jaar	24	2

**Groepen Bavianen en Bevers betreffen onderbouw groepen met voornamelijk kinderen van 4, 5 en 6 jaar. Doorgaans stromen kinderen na hun zevende verjaardag door naar de 7+ groep. Ten behoeve van een verantwoorde en efficiënte kind planning, waarin zowel aandacht is voor de individuele behoefte van elk kind als voor een volgens wetgeving correcte planning, maken we hierin soms een uitzondering. Een kind van 7 blijft dan ook na zijn verjaardag nog een bepaalde periode in de basisgroep Bavianen of Bevers. Wanneer hierdoor meerdere 7 jarigen in de groep zitten, maken we gebruik van de verruiming van de BKR van 10 naar 11 die hierdoor ontstaat, waarbij er maximaal 9 kinderen van 4-7 jaar in de groep geplaatst worden. Wanneer de 7 jarigen doorstromen en er meer dan 9 kinderen van 4-7 jaar in de groep zitten, wordt de capaciteit beperkt tot 10.*

De basisgroep vormt een veilige basis. Een aantal vaste momenten vinden plaats in deze basisgroep, bijvoorbeeld eetmomenten of leeftijdsspecifieke activiteiten. Daarnaast krijgen kinderen alle ruimte en vrijheid om te kiezen waar en met wie zij willen spelen en aan welke activiteiten zij willen deelnemen. Pedagogisch medewerkers van de basisgroepen werken samen en de groepen delen bijvoorbeeld spelmaterialen en gezamenlijke ruimten, zowel binnen als buiten. De kinderen en de pedagogisch medewerkers van de andere basisgroepen zijn voor de kinderen bekend. Dat voelt net als de eigen basisgroep veilig en vertrouwd. Dat is prettig wanneer op schoolsluitingsdagen, buiten de vakantie, de basisgroepen op de vestiging worden samengevoegd.

Er zijn aantal momenten waarop verschillende vestigingen samenvoegen. Namelijk op woensdagen en vrijdagen én in schoolvakanties. Op woensdagen en vrijdagen worden de kinderen van BSO de Beestenboel, samen met de kinderen van Bos BSO de Daltons, Sport BSO Doorn, Sport BSO Maarn en BSO de Helden opgevangen op BSO Aap en Staart. Daarnaast heeft ieder kind in de schoolvakanties een vaste vakantie BSO waar kinderen van verschillende vestigingen gezamenlijk worden opgevangen. Deze samenvoeglocaties staan beschreven in de plaatsingsovereenkomst van het kind.

Ruilen of extra opvang

Als de planning op de groep het toelaat, is het mogelijk om een opvangdag te ruilen of incidenteel een extra opvangdag af te nemen. Het ruilen of extra afnemen van opvang gebeurt in de eigen basisgroep van het kind. Ouders kunnen een ruildag of extra dag aanvragen via het ouderportaal. In onze voorwaarden staan aanvullende voorwaarden beschreven omtrent het ruilen of incidenteel extra afnemen van opvang.

Pedagogisch medewerkers

Vaste gezichten

Bij een vaste groep horen ook vaste pedagogisch medewerkers. De basisgroepen hebben hun eigen vaste pedagogisch medewerkers. Dit geeft de kinderen een veilig en vertrouwd gevoel. Het aantal pedagogisch medewerkers per groep houden we beperkt. Vaste en bekende gezichten op de groep maken een warme en hechte relatie tussen kinderen en pedagogisch medewerkers mogelijk. Alle kinderen hebben een mentor. De mentor is één van de pedagogisch medewerkers op de groep die het kind goed kent. Deze medewerker is voor de ouder het eerste aanspreekpunt en meestal de gene die bijvoorbeeld het intakegesprek voert. Zo niet, wordt in het intakegesprek altijd verteld wie de mentor van het kind zal zijn.

Wanneer een vaste pedagogisch medewerker afwezig is, zorgen wij voor passende vervanging. We hebben hiertoe onder andere een flexpool tot onze beschikking, met daarin gekwalificeerde medewerkers die flexibel op onze vestigingen kunnen worden ingezet.

Beroepskracht-kindratio en drie-uursregeling

Bij het bepalen van onze groepsgrootte en de benodigde inzet van pedagogisch medewerkers laten wij ons leiden door wet- en regelgeving. We hanteren hierbij de wettelijk vastgelegde beroepskracht-kind ratio (bkr). De bkr beschrijft de verhouding tussen het aantal pedagogisch medewerkers en het aantal kinderen dat zij opvangen op een dag. Op een reguliere BSO-middag mogen we hier gedurende een half uur en tijdens een hele BSO-dag gedurende drie uur van af wijken; de zogenaamde drie-uursregeling. Momenten waarop vaak afgeweken wordt van de bkr zijn bijvoorbeeld: aan het einde van de dag en bij een hele dag BSO aan het begin van de dag en in

de middag wanneer pedagogisch medewerkers pauze houden. Ieder half jaar inventariseren we of de invulling van de drie-uursregeling nog passend is. Indien nodig passen we de inzet van medewerkers op de groep aan.

Invulling drie-uursregeling BSO de Beestenboel: Afwijking van bkr

Tijdens schooldagen

Bavianen, Bevers en Berggeiten	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Einde van de dag	17.45 – 18.15 uur	17.45 – 18.15 uur	NVT	17.45 – 18.15 uur	NVT

*op deze tijden is er tenminste 50% van de bkr aanwezig

Tijdens schoolvrije dagen

Bavianen, Bevers en Berggeiten	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Begin van de dag	08.00 - 08.45 uur	08.00 - 08.45 uur	NVT	08.00 - 08.45 uur	NVT
Pauze	13.00 – 14.30 uur	13.00 – 14.30 uur	NVT	13.00 – 14.30 uur	NVT
Einde van de dag	17.15 – 18.00 uur	17.15 – 18.00 uur	NVT	17.15 – 18.00 uur	NVT

*op deze tijden is er tenminste 50% van de bkr aanwezig

Pedagogisch medewerkers in ontwikkeling

We hechten grote waarde aan de professionele ontwikkeling van onze pedagogisch medewerkers. Daarom hebben wij veel aandacht voor zowel het opleiden en (bij)scholen van onze huidige medewerkers als voor het opleiden van beroepskrachten in opleiding. Naast de opleiding en certificering die vereist zijn om als pedagogisch medewerker te kunnen werken, krijgen medewerkers de kans om op verschillende gebieden hun kennis en vaardigheden te vergroten. Hiermee creëren we diverse teams waarin kwaliteiten elkaar aanvullen.

We bieden stagemogelijkheden voor verschillende mbo- en hbo-opleidingen. Beroepskrachten in opleiding, oftewel stagiaires, voeren onder begeleiding van een werkbegeleider en andere pedagogisch medewerkers dagelijkse taken uit in de verzorging en begeleiding van kinderen op de groep. Gedurende het opleidingsproces ontwikkelt de stagiaire steeds meer zelfstandigheid. Wanneer de stagiaire voldoende heeft laten zien werkzaamheden veilig en professioneel te kunnen uitvoeren, kunnen steeds meer taken zelfstandig worden opgepakt.

Wennen

Voor het eerst naar de buitenschoolse opvang gaan, is een nieuwe ervaring in een onbekende omgeving. Wanneer een kind op de BSO start, vinden we het belangrijk dat het de tijd krijgt om te wennen. Te wennen aan de pedagogisch medewerkers, de groepsgenoten en het ritme op de buitenschoolse opvang. Naast dat dit fijn is voor het kind, is de wenperiode ook belangrijk voor ouders en pedagogisch medewerkers. Het geeft de kans om elkaar beter te leren kennen en te bouwen aan een relatie waarin vertrouwen erg belangrijk is.

Voordat het kind op de BSO start, wordt er een afspraak gemaakt voor een intakegesprek. Tijdens dit gesprek kunnen ouders en pedagogisch medewerkers informatie uitwisselen. Bijvoorbeeld praktische informatie over de gang van zaken op de groep of informatie over het kind. Voor het kind is het een moment dat het, in de nabijheid van ouders, alvast even kan rondkijken op de BSO. Wanneer kinderen al opgevangen zijn op een kinderdagverblijf of peutergroep van Kinderopvang SKDD is de onze BSO misschien al bekend terrein. Wanneer oudere broers of zussen al naar de BSO gaan misschien ook. Ook dan zorgen we dat de overgang geleidelijk gaat. In het intakegesprek wordt een afspraak gemaakt voor twee wenmomenten. Afhankelijk van de behoefte van het kind en/of de ouders, kan de wenperiode ook uitgebreid worden of anders ingericht worden. Meer informatie over het wennen is te vinden in onze algemene voorwaarden.

Een dag op BSO de Beestenboel

Vervoer

Op schooldagen halen pedagogisch medewerkers de jongste kinderen op uit school. Dat gebeurt ofwel met een touringcar of SKDD-busje ofwel wandelend of fietsend. Bij de school hebben we een vaste verzamelplek. Hier komen we met zijn allen bij elkaar voordat we naar de BSO vertrekken. Afhankelijk van hun leeftijd komen kinderen zelf naar de verzamelplek toe of halen we ze op uit de klas. Wanneer school en buitenschoolse opvang op dezelfde locatie zijn, komen kinderen zelfstandig naar de BSO of halen we ze op uit de klas. Onze pedagogisch medewerkers zijn bij het ophalen van de kinderen duidelijk herkenbaar aan hun kleding met het SKDD logo. Wanneer kinderen daaraan toe zijn, kunnen ze ook zelfstandig lopend of met de fiets naar de BSO toe komen. De pedagogisch medewerkers maken hier afspraken over met ouders en het kind. Deze afspraken worden vastgelegd in het ouderportaal.

Op BSO de Beestenboel halen we de jongste kinderen op van het schoolplein, de oudere kinderen komen zelf naar de BSO.

Dagritme

Een middag op de buitenschoolse opvang biedt voldoende afwisseling. Er is balans tussen activiteit en rust, samen spelen en even iets in je eentje doen, gestructureerde activiteiten en vrij spel. Bepaalde momenten komen dagelijks terug; gezamenlijke eetmomenten bijvoorbeeld. Of het checken van de aanwezigheid van de kinderen en tevens de aankondiging van de activiteiten die dag. Die herkenbare momenten geven de kinderen houvast.

Een middag of een dag op de BSO is vrije tijd. Dat wil zeggen dat de kinderen zelf invulling mogen geven aan hun tijd op de BSO. Er is een gevarieerd aanbod van spelmaterialen aanwezig en er worden diverse activiteiten georganiseerd. Maar het kan natuurlijk ook dat een kind even lekker niets wil doen.

Activiteiten

De buitenschoolse opvang is voor kinderen een plek om te spelen. Spelen gebeurt volop, zowel binnen als buiten en zowel samen als alleen. Spelen biedt de kans om te experimenteren en ervaren, te vallen en weer op te staan en helpt kinderen steeds een stapje verder in hun ontwikkeling. Pedagogisch medewerkers bieden, al dan niet aan de hand van thema's, activiteiten aan die passen bij de ontwikkeling en behoeften van de kinderen.

Op BSO de Beestenboel laten we de kinderen, nadat ze zijn aangemeld, eerst lekker vrij spelen zodat ze even hun energie kunnen kwijt raken. Vervolgens hebben we altijd even een gezamenlijk moment waar we gezellig samen aan tafel wat eten en drinken en de dag doornemen.

Na dit rustmoment bieden we activiteiten aan, binnen of buiten. Dit kunnen creatieve, sportieve of andere ontwikkelingsgerichte activiteiten zijn. Kinderen mogen ook altijd kiezen om vrij te spelen.

We gaan soms ook op pad met de kinderen. Buiten is van alles te beleven. We zorgen er natuurlijk voor dat deze uitstapjes zo veilig mogelijk zijn. We hebben duidelijke regels en afspraken over het maken van uitstapjes, deze staan omschreven in ons protocol 'activiteiten buiten de vestiging'. Hierin staan onder andere afspraken over het aantal kinderen dat mee kan, de belangrijke gegevens en EHBO-spullen die pedagogisch medewerkers bij zich moeten hebben en de voortdurende telefonische bereikbaarheid. Tijdens het intakegesprek en via het ouderportaal kun je aangeven of je toestemming geeft om je kind te laten meegaan met zo'n uitstapje.

Vakantie op de BSO

In schoolvakanties is de BSO de hele dag geopend. Aan de hand van een thema wordt een speciaal vakantieprogramma georganiseerd. De vakantieweken zijn gevuld met een heleboel leuke activiteiten. Deze activiteiten vinden plaats op de verschillende BSO's, maar we gaan ook

regelmatig met elkaar op pad. Ruim voor de vakantie wordt het vakantieprogramma bekendgemaakt via de website en in het ouderportaal.

Voeding

De eetmomenten op de buitenschoolse opvang zijn sociale momenten. We eten met elkaar aan tafel. Het is een moment om even bij te komen van een drukke schooldag, met elkaar te kletsen en weer op te laden voor een middag op de BSO. Het eten en drinken dat de kinderen krijgen, is gezond en gevarieerd. We baseren ons hierbij op de richtlijnen van het Voedingscentrum. In ons voedingsbeleid beschrijven we onze uitgangspunten en welke keuzes we hierin maken. Wanneer een kind een allergie heeft of een specifiek dieet volgt, kunnen ouders dit aangeven. Bijvoorbeeld in het intake gesprek. Pedagogisch medewerkers en ouders bekijken samen welke producten, het kind mag hebben. Wanneer het kind andere producten nodig heeft dan wij aanbieden, kunnen deze meegenomen worden van thuis. De verjaardag van de kinderen vieren we op de groep met een feestje. Vaak hoort daar ook een traktatie bij. We vragen ouders om rekening te houden met onze uitgangspunten op het gebied van gezonde voeding.

Contact en communicatie

Wanneer wij kinderen opvangen op één van onze vestigingen, nemen wij een deel van de zorg en opvoeding van ouders over. We noemen dit gedeelde opvoedingsverantwoordelijkheid. We zien dit als een grote verantwoordelijkheid. In ons pedagogisch fundament staat beschreven op welke manier wij een actieve bijdrage leveren aan de ontwikkeling van de kinderen. We vinden het belangrijk om dit samen te doen. We hechten grote waarde aan een warme relatie tussen pedagogisch medewerkers en ouders. Een warme relatie waarin openheid en vertrouwen de basis zijn.

We streven naar open communicatie. Het brengen aan het begin en het halen aan het einde van de dag zijn waardevolle momenten. Op deze momenten is er tijd om afspraken te maken en informatie over te dragen om de opvang op een goede en fijne manier te laten verlopen. Wanneer er meer tijd nodig is om bijzonderheden te bespreken, kunnen ouders een afspraak maken met één van de pedagogisch medewerkers.

SKDD ouderportaal

Naast persoonlijk contact is het SKDD ouderportaal het communicatiemiddel tussen medewerkers en ouders. Je kunt er beeldmateriaal van je kind bekijken (mits je hiervoor toestemming hebt gegeven), de afwezigheid van je kind doorgeven, ruildagen en extra opvangdagen aanvragen en je vindt er actuele berichten en achtergrondinformatie over onze opvang.

Oudergesprekken

Elk jaar worden de ouders uitgenodigd voor een oudergesprek waarin pedagogisch medewerkers hun observaties van het kind op de groep met de ouders delen. Het is een rustig moment om, eens wat uitgebreider, met elkaar te praten over hoe het met het kind gaat. Wanneer wij bijzonderheden in het gedrag of de ontwikkeling signaleren, wachten wij niet tot dit gesprek en trekken wij natuurlijk eerder aan de bel en bespreken onze zorgen met ouders.

Ouderavond

Ouderavonden bieden ons de mogelijkheid om informatie over een bepaald onderwerp met ouders te delen. Ook is er gelegenheid om met elkaar in gesprek te gaan. Pedagogisch medewerkers met ouders, maar ook ouders met ouders. De invulling van deze avonden kan van allerlei aard zijn. Je wordt ruim van te voren geïnformeerd over de datum en invulling van de avond.

Veiligheid en gezondheid

We hechten veel waarde aan het waarborgen van een zo veilig en gezond mogelijke speel- en leeromgeving. Om dit te bewerkstelligen, hebben we een aantal beleidsstukken opgesteld die richting geven aan ons handelen in de dagelijkse praktijk.

Veiligheids- en gezondheidsbeleid

Diverse beleidsstukken en werkinstructies komen samen in ons veiligheids- en gezondheidsbeleid. In deze stukken staat zorgvuldig beschreven hoe uiteenlopende gevaarlijke of ongezonde situaties voorkomen kunnen worden. Op deze manier worden medewerkers bewust gemaakt van kleine en grote risico's, krijgen ze handvatten aangereikt om deze te voorkomen of tot een minimum te beperken. Ook weten ze hoe te handelen wanneer een gevaarlijke of ongezonde situatie zich toch voordoet. Op iedere vestiging worden risico's geïnventariseerd en verwerkt in een vestiging specifiek veiligheid- en gezondheidsplan. Dit plan is een actueel stuk dat tenminste één keer per jaar wordt geëvalueerd en indien nodig aangepast.

Door de verschillende maatregelen die in de beleidsstukken en werkinstructies beschreven worden, verkleinen we het risico op onveilige of ongezonde situaties. Door alle risico's te minimaliseren, ontnemen je kinderen echter ook ontwikkelkansen. We zoeken daarom continu naar een goede balans tussen veiligheid en uitdaging. We geven kinderen de kans om (zelfstandig) te experimenteren en te ontdekken. Op die manier ontwikkelen zij zelfvertrouwen, doen zij nieuwe kennis op en maken zij zich nieuwe vaardigheden eigen. Juist door kinderen kleine risico's te laten nemen, leren zij veilig spelen. Het helpt ze om hun mogelijkheden en hun grenzen te leren kennen. We maken een inschatting van de kans dat een risicovolle situatie zich voordoet en wat de impact er van is. Als er sprake is van een groot risico met ernstig letsel tot gevolg, nemen we maatregelen

om deze te beperken. In het geval van kleine risico's leren we kinderen omgaan met dingen die zij spannend vinden of die risico's met zich meebrengen. We stimuleren zelfstandigheid. De mate waarin kinderen zelfstandig kunnen spelen of iets zelfstandig kunnen uitvoeren bouwen we stap voor stap op. We sluiten vanzelfsprekend aan bij de leeftijd en mogelijkheden van ieder kind en maken hier met de kinderen duidelijke afspraken over.

Ziektebeleid

Wanneer een kind ziek is, voelt het zich thuis het fijnst. Daar kan het kind de extra zorg en aandacht gegeven worden die het nodig heeft. Wanneer een kind ziek wordt of niet lekker is tijdens een dag op de BSO, bellen we ouders om te overleggen wat voor het kind het beste is. In ons ziektebeleid staat beschreven hoe wij handelen wanneer we merken dat een kind ziek is. Wanneer een kind een besmettelijke infectieziekte heeft, willen wij dat graag weten. We vragen ouders om ons hierover te informeren, ook als het kind niet naar de BSO komt. Wij kunnen andere ouders op de vestiging dan informeren. Bij ernstige infectieziekten of meerdere kinderen met dezelfde infectieziekte overleggen wij met de GGD en stellen eventueel een actieplan op. In veel gevallen kan een kind wanneer het een infectieziekte heeft en zich niet ziek voelt, naar het kinderdagverblijf komen. Het RIVM heeft hiervoor uitgangspunten opgesteld. Ons uitgangspunt is dat wij geen medicijnen verstrekken aan de kinderen. Toch kan het voorkomen dat een kind medicatie moet innemen op de BSO. Bijvoorbeeld wanneer het kind via de huisarts een antibioticakuur voorgeschreven heeft gekregen. We vragen ouders in deze gevallen het formulier 'verklaring toedienen medicijnen' in te vullen.

Privacybeleid

We gaan zorgvuldig om met de privacy van kinderen, ouders en medewerkers, geheel volgens ons privacyreglement. Je vindt dit document op de homepage van onze website (onderaan bij 'Privacy & cookies').

Medezeggenschap

Oudercommissie

De oudercommissie is een waardevolle schakel in de organisatie. Zij stelt zich ten doel om samen met ons de kwaliteit van de kinderopvang te waarborgen en te vergroten. De oudercommissies adviseren de organisatie over verschillende beleidsstukken. Bijvoorbeeld het pedagogisch beleid, voedingsbeleid of het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Daarnaast kunnen zij ook adviseren op het gebied van bijvoorbeeld tariefswijzigingen en de openingstijden van de vestigingen. Bij belangstelling om deel te nemen aan de oudercommissie, kan er contact worden opgenomen met de teammanager van de vestiging of rechtstreeks met een van de leden van de oudercommissie.

Klanttevredenheid

Graag zetten wij ons iedere dag in voor het leveren van kinderopvang van hoge kwaliteit. We vinden het belangrijk om te weten wat de mening van 'onze ouders' hierover is. Heb je als ouder een suggestie ter verbetering of een klacht over onze dienstverlening, dan kun je dit aangeven bij de pedagogisch medewerkers of via de teammanager van de desbetreffende vestiging. Samen bekijken we welke stappen gewenst of nodig zijn.

Het kan voorkomen dat je je niet gehoord voelt of dat de behandeling van de klacht onvoldoende was. In dat geval kun je als ouder met je vragen en klachten terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang. Dit loket is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en kan bemiddelen tussen ouders en kinderopvangorganisatie. Wanneer dat wenselijk is, kunnen zij een onafhankelijke, externe mediator inschakelen. Wanneer dit niet tot een oplossing leidt, kan de ouder terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Praktische zaken

- Voertaal

De voertaal op onze BSO's is Nederlands.

- Halen en brengen

In verband met het activiteitenprogramma in de vakanties vragen we ouders hun kind te brengen vóór 09.00 uur. Wanneer je je kind een keertje later wilt brengen of eerder wilt ophalen, kan dat natuurlijk. We vinden het wel fijn om dat te weten. Wanneer iemand anders dan één van de ouders het kind komt ophalen, vragen wij ouders om dit van tevoren aan ons door te geven.

- Parkeren

Ouders kunnen rondom ons gebouw en de school parkeren.

- Afwezig melden

Wanneer je kind een dag niet naar de BSO komt, bijvoorbeeld omdat het ziek is, willen wij dat graag weten. Via het ouderportaal kun je je kind eenvoudig afmelden.

- Gegevens

Wanneer het kind op de BSO start, vragen we ouders gegevens in te vullen. Bijvoorbeeld noodnummers en gegevens van huisarts en verzekering. Mocht er onverhoopt een keer iets gebeuren, is het belangrijk dat wij deze gegevens compleet hebben.

- Roken
Vanzelfsprekend wordt er op de BSO niet gerookt.