



Algemeen Pedagogisch beleidsplan Sport-BSO Flekss



Inhoudsopgave

<i>Voorwoord pedagogisch beleidsplan</i>	4
<i>Uitleg pedagogisch beleidsplan en locatieplan</i>	4
Hoofdstuk 1. Pedagogisch beleidsplan Sport-BSO Flekss	5
1.1 Algemene visie	5
1.2 Onze missie.....	5
1.3 Onze pedagogische visie.....	5
1.4 De vier pedagogische basisdoelen	6
1.5 De ontwikkeling van het kind	6
Hoofdstuk 2. Pedagogische basisdoelen	11
2.1 Sociaal emotionele veiligheid.....	11
2.2 Sociale competenties	13
2.3 Persoonlijke competenties.....	13
2.4 Normen en waarden	14
Hoofdstuk 3. Pedagogisch handelen	14
3.1 De rol van de pedagogisch medewerker.....	15
3.2 Corrigeren en belonen	16
3.3 Het pedagogisch handelen bij tafelmomenten.....	17
3.4 Het pedagogisch handelen bij spelen en leren	17
3.5 Het pedagogisch handelen het maken van huiswerk.....	19
3.6 Kinderinspraak	19
Hoofdstuk 4. Groepsindeling en dagstructuur	20
4.1 De dagindeling	20
4.2 Basisgroepen	20
4.3 Groepsgrootte, groepsindeling en drie-uursregeling	21
4.4 Samenvoegen van basisgroepen en groepen groter dan 30 kinderen.....	21
4.5 Vierogenprincipe	22
4.6 Schoolweken.....	22
4.7 Vakantieweken	22
4.8 Themaweken	22
4.9 Intakegesprek	23
4.10 Wennen op de BSO	23
4.11 Spelen op de BSO.....	23
4.12 Mediagebruik onder BSO-tijd.....	24
4.13 <i>Extra dag aanvragen en ruilbeleid</i>	24
4.13.1 <i>Opvang dag annuleren</i>	24
4.14 Ziek zijn.....	25
4.15 Verantwoord vervoer	25
4.16 Actueel veiligheid en gezondheidsbeleid.....	26
4.17 Risico-inventarisatie	26
Hoofdstuk 5. Het volgen van bijzonderheden in het welbevinden en de ontwikkeling van kinderen	27
5.1 Mentorschap	27
5.2 Kinderen volgen	27
5.3 <i>De Meldcode kindermishandeling</i>	28

5.4	Veilig thuis	29
5.5	Grensoverschrijdend gedrag	29
5.6	Calamiteiten.....	31
5.7	Oudercommissie.....	31

Hoofdstuk 6. Beroepskrachten en stagiaires.....32

6.1	Kwalificatie personeel.....	32
6.2	Medewerkers in ontwikkeling/stagiaires	32
6.3	Groepshulp en vrijwilliger.....	34
6.4	Pedagogisch coach/beleidsmedewerker	34
6.5	Trainingen en cursussen.....	36
6.6	Werkbesprekingen	37
6.7	Functioneringsgesprekken.....	37

Hoofdstuk 7. Samenwerken met ouders.....38

7.1	Afstemming opvoedingsmilieu	38
7.2	Betrokkenheid	38
7.3	Respect en privacy	38
7.4	Samen verantwoordelijk.....	38
7.5	Communicatie ouders	38
7.6	Klachtenafhandeling	39

Voorwoord pedagogisch beleidsplan

Sport-BSO Flekss wil kwalitatief goede buitenschoolse opvang bieden. Het beleidsplan wordt omwille deze reden zo vaak als mogelijk up-to-date gemaakt, om aan de (nieuwe) eisen te voldoen. Het beleidsplan is bedoeld voor ouder(s)/verzorger(s), alle medewerkers, instanties en instellingen die direct en indirect bij Sport-BSO Flekss betrokken zijn. Dit plan is opgesteld om te kunnen verantwoorden hoe de Sport-BSO te werk gaat en waarom wij dit op deze manier doen.

Diego Theunissen (eigenaar van de BSO), de regieleiders en onze pedagogisch coach zijn eindverantwoordelijk voor dit beleidsplan. Wij dragen er zorg voor dat de medewerkers binnen de BSO op de hoogte zijn van wat hierin is beschreven. Diego zorgt ervoor dat alles wordt toegelicht en dat de regieleiders wekelijks op de hoogte worden gebracht van de laatste ontwikkelingen. Ook is het pedagogisch beleidsplan terug te vinden op Flekss.nl en op iedere 'locatie-iPad' zodat alle medewerkers deze kunnen raadplegen.

Sport-BSO Flekss hecht grote waarde aan de invulling en de uitvoering van het pedagogische beleid. Interne controle en vergaderingen zijn daarbij dan ook belangrijke instrumenten voor een gedegen opvolging hiervan. Wij stellen eisen aan dit beleidsplan en de uitvoering daarvan op de werkvloer. Daarnaast zijn wij ook gericht op verbetering van de pedagogische kwaliteit, door kritisch te blijven kijken naar ons pedagogisch handelen. Het beleidsplan zal altijd in beweging blijven. Ook worden alle medewerkers minimaal 1* per jaar uitgenodigd op kantoor om dit pedagogisch beleidsplan goed door te nemen. De medewerkers maken aan het einde van deze bijeenkomst een toets zodat wij goed op de hoogte zijn of de pedagogische kennis en werkwijze van Flekss up-to-date is.

Uitleg pedagogisch beleidsplan en locatieplan

Sport-BSO Flekss heeft ervoor gekozen om een algemeen pedagogisch beleidsplan te hanteren en per locatie een specifiek locatieplan. Het pedagogisch beleidsplan en het locatieplan vormen samen het pedagogisch beleid van de locatie. In dit document worden de algemene onderdelen van het pedagogisch beleidsplan voor de leeftijdsgroep 4 tot en met 13-jarigen beschreven. In het locatieplan worden de algemene onderdelen specifiek per locatie beschreven. In het veiligheid- en gezondheidsbeleid per locatie staat specifiek beschreven welke maatregelen wij nemen om de kans op gevaren zo klein mogelijk te houden, en welke stappen wij ondernemen als er zich toch een calamiteit voordoet.

Hoofdstuk 1. Pedagogisch beleidsplan Sport-BSO Flekss

1.1 Algemene visie

Sport-BSO Flekss biedt professionele buitenschoolse opvang aan 4 tot en met 13-jarigen, ongeacht hun afkomst en of achtergrond. Het welbevinden van de kinderen is het uitgangspunt van Sport-BSO Flekss. Ieder kind is uniek. Kinderen ontwikkelen zich op hun eigen tempo. Kinderen leren en ontwikkelen zich niet alleen thuis en op school, maar ook de kinderopvang is een belangrijke plek voor hun ontwikkeling. Doordat ieder kind een uniek individu is, kan de manier waarop wij over opvoeden denken niet zonder meer op ieder kind toegepast worden. Ons uitgangspunt is om deze individuele verschillen te accepteren. Zo is het bij Sport-BSO Flekss voor ieder kind mogelijk om zich op eigen niveau en tempo te ontwikkelen en zich de waarden en normen eigen te maken. Sport- en spel zorgt hierbij voor verbroedering, een gezonde levensstijl en meer zelfvertrouwen bij het kind. Tijdens alle sport- en spelactiviteiten staat natuurlijk plezier voorop. Sport hoort leuk te zijn, waarbij iedereen op zijn eigen niveau mee kan doen. De pedagogisch- en sportmedewerkers stemmen hun zorg en activiteiten af op het ontwikkelingsniveau, de leeftijd en de interesses van het kind. Het is voor ons van belang dat ieder kind met plezier naar de BSO komt en zich welkom voelt.

1.2 Onze missie

Wij bieden professionele, buitenschoolse opvang aan waarbij wij inspringen op de behoeften en belangen van kinderen, ouders en medewerkers. Daarnaast is het ons doel om dan ook een veilige omgeving te creëren waarin een kind kan spelen, eten, vrolijk kan zijn, maar ook verdrietig mag zijn.

Sport-BSO Flekss heeft de missie om kinderen via sport- en spel, de normen en waarden van de maatschappij bij te brengen. Hierbij staat de ontwikkeling van het kind centraal en zal ieder kind afzonderlijk stappen kunnen maken, zowel fysiek als mentaal. Alle kinderen zullen de beginselen van een gezonde levensstijl aangeleerd krijgen. Door sport- en spel in combinatie met gezonde voeding zal het zelfvertrouwen en de sociale vaardigheden van ieder kind grote stappen voorwaarts maken.

1.3 Onze pedagogische visie

Sport-BSO Flekss streeft ernaar om kinderen (extra) weerbaar te maken tegen de maatschappij. Door middel van sport- en spel kunnen de kinderen veel succes-ervaringen op doen, welke zij in het dagelijks leven kunnen voortzetten. Door meer zelfvertrouwen en basiskennis van verschillende normen en waarden zullen de kinderen beter begrijpen hoe zij een positieve bijdrage kunnen leveren aan de maatschappij en hierdoor ook succesvol kunnen zijn in hun verdere leven.

Sport-BSO Flekss streeft naar een ultieme verhouding tussen sport- en opvoeding. Door elkaar te respecteren, veel in beweging te zijn en het aanleren van normen en waarden binnen en buiten de sport, zullen de kinderen beter voor elkaar gaan zorgen omdat ze zichzelf beter zullen gaan voelen. Techniek en computers zullen de komende jaren steeds belangrijker worden. Dit zorgt voor een vermindering aan beweging en sociaal contact. Door vroeg in de levens van kinderen het sporten aan te leren en gezond eten aan te bieden zorgt Sport-BSO Flekss voor een goede start voor ieder kind.

Uitgangspunten van Sport-BSO Flekss kort samengevat:

- Het kind staat voorop, voelt zich welkom en gezien;
- Er heerst een sfeer waarin plezier, spelen en vrije tijd kenmerkend zijn; voorbeeld: Het kind kan zich ontwikkelen;
- Omgang met leeftijdgenoten en functioneren in een groep is belangrijk; voorbeeld: Het kind wordt professioneel begeleid naar zelfstandigheid en verantwoordelijkheid;
- De fysieke veiligheid en gezonde verzorging zijn optimaal; voorbeeld: Het kind heeft plezier en voelt zich veilig

1.4 De vier pedagogische basisdoelen

In de Wet Kinderopvang wordt onder andere aangegeven wat de overheid verstaat onder kwaliteit in de kinderopvang: *'Verantwoorde kinderopvang is kinderopvang die bijdraagt aan een goede en gezonde ontwikkeling van het kind in een veilige omgeving'*. Een kinderopvang moet verantwoorde kinderopvang bieden. Dit betekent dat Sport-BSO Flekss handelt volgens de vier pedagogische basisdoelen van professor J.M.A. Riksen-Walraven. De opvoedingstheorie van Riksen-Walraven ligt ten grondslag aan de Wet Kinderopvang en de Beleidsregels Kwaliteit. Afgelopen jaren is veel onderzoek gedaan naar de Nederlandse kinderopvang en de voorwaarden waaraan goede kinderopvang moet voldoen. De uitkomsten van deze onderzoeken zijn een weerslag van de meest moderne inzichten op dit gebied en doen ook recht aan de Nederlandse situatie. Het is voor Sport-BSO Flekss een belangrijk criterium om met deze voorwaarden te werken. Riksen-Walraven stelt dat het basisdoel 'ervaren van emotionele veiligheid', wat haar betreft het allerbelangrijkste is. Een kind dat zich niet veilig voelt in een omgeving, is niet in staat om indrukken en ervaringen op te nemen.

Sport BSO Flekss draagt dan ook bij aan onderstaande voorwaarden:

1. Het bieden van fysieke en emotionele veiligheid;
2. Gelegenheid bieden tot het bevorderen van de persoonlijke competenties;
3. Gelegenheid bieden tot het bevorderen van de sociale competenties;
4. Socialisatie door overdracht van waarden en normen.

1.5 De ontwikkeling van het kind

Het welbevinden van een kind geeft weer hoe een kind zich voelt. Kinderen die lekker in hun vel zitten, hebben plezier in de dingen die ze ondernemen en in elkaar. Ze stralen vitaliteit, ontspanning en innerlijke rust uit. Ze stellen zich open en ontvankelijk op, zijn spontaan en durven zichzelf te zijn. Het welbevinden is eigenlijk de basisvoorwaarde om te kunnen ontwikkelen. Zit een kind lekker in zijn vel, dan ontwikkelt een kind zich positiever en sneller, dan wanneer een kind niet lekker in zijn vel zit. Op de BSO kan de pedagogisch medewerker de ontwikkeling positief beïnvloeden door er in eerste instantie voor te zorgen dat het kind zich fijn voelt bij de BSO.

De verschillende ontwikkelingsgebieden

De ontwikkeling van de kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar verloopt snel. Er zijn grote verschillen tussen de jongste en de oudste kinderen op de BSO. De kern van de ontwikkeling van de kinderen in beide leeftijdscategorieën is dat zij steeds zelfstandiger (autonomer) worden. De ontwikkelingen kunnen we onderverdelen in verschillende ontwikkelingsgebieden, welke niet los van elkaar te zien zijn.

1.5.1 Lichamelijke ontwikkeling

Kinderen worden groter, sterker en behendiger naarmate ze ouder worden. Ook hun evenwichtsgevoel ontwikkelt zich steeds verder. Fysiek kunnen ze daardoor meer, ze hebben volwassenen steeds minder nodig om in hun behoeften te voorzien.

1.5.2 Motorische ontwikkeling

Het kind ontwikkelt zich niet alleen fysiek, maar ook motorisch. Bij de motorische ontwikkeling doorloopt het kind een ontwikkeling in de grove motoriek en de fijne motoriek. De grove motorische vaardigheden van kinderen ontwikkelt zich snel. Dit komt mede doordat hun hersenen zich sterk ontwikkelen. Ook krijgen zij meer controle over hun spieren, wat versterkt wordt doordat zij veel oefenen en uitproberen. Naast de grove motoriek ontwikkelt tegelijkertijd ook de fijne motoriek. Fijne motorische vaardigheden zijn kleinere lichaamsbewegingen. Fijne motorische vaardigheden zijn nodig bij activiteiten zoals: knippen, plakken, puzzelen, het strikken van veters en schrijven. De fijne motoriek wordt versterkt door veel te oefenen.

Een goede motorische ontwikkeling is een belangrijke voorwaarde voor de sociaal-emotionele ontwikkeling, het samen (kunnen) spelen. Kunnen meedoen met motorische spelletjes zoals klimmen, rennen en balspelen zijn belangrijk in het sociale contact. Kinderen moeten voldoende bewegingsmogelijkheden krijgen om deze motorische ontwikkeling positief te beïnvloeden. Sport- en spel is daar een uitstekend middel voor!

1.5.3 Seksuele ontwikkeling

Onder seksualiteit kun je alle gevoelens en gedragingen verstaan die te maken hebben met je eigen lichaam en dat van een ander. Kinderen komen dagelijks, via de media, ervaringen thuis of ergens anders in aanmerking met positieve en negatieve aspecten van relaties en seksualiteit. Het is geheel begrijpelijk dat zij daar op een gegeven moment over gaan praten en vragen over gaan stellen. Het is belangrijk dat hier ruimte voor is en er moet geen taboe rusten op dit onderwerp. Een goede begeleiding kan voorkomen dat kinderen moeite krijgen met de eigen seksualiteitsbeleving, met hun zelfbeeld en met hun vermogen intieme relaties met anderen aan te gaan.

Vanaf 3 jaar weten kinderen of zij een jongen of een meisje zijn, vanaf 6 à 7 jaar komt het besef dat meisjes later vrouwen worden en jongens later mannen. Kleuters gaan heel vanzelfsprekend om met hun eigen lijf en dat van anderen. Ze zijn nieuwsgierig en onderzoekend. Ze zijn zich daarbij nog niet bewust van wat volgens de volwassenen wel of niet hoort. Kinderen tussen 6 en 10 jaar lijken niet zo heel geïnteresseerd in seksualiteit. Dat is echter schijn. Kinderen van deze leeftijd begrijpen al dat volwassenen er iets van vinden. Hierbij kunnen zij bijvoorbeeld opmerkingen maken of moppen vertellen om volwassenen uit te dagen tot een reactie. Ze verkennen de grenzen: hoever kun je gaan met praten over seksualiteit? Ze trekken vooral op met kinderen van hun eigen sekse, maar verliefdheid vinden ze al wel interessant. Ook zijn kinderen van deze leeftijd zich sterk bewust van het verschil tussen jongens en meisjes.

Naarmate het schoolkind ouder wordt zal hij/zij zich steeds meer gaan identificeren met de eigen sekse. Soms betekent dit ook dat zij zich gaan afzetten tegen de andere sekse. Kinderen tussen 10 en 13 jaar krijgen steeds meer belangstelling voor volwassen vormen van seksualiteit, al zijn er enorme individuele verschillen. Vooral de 11- en 12-jarigen zoeken elkaar lichamelijk wel via spel, met duwen, trekken en aan elkaar hangen. Het is belangrijk dat BSO-Flekss goed kijkt naar de behoefte van de doelgroep en bij sommige spellen bijvoorbeeld de meiden bij elkaar zet en de jongens bij elkaar. Ieder kind moet zich op zijn gemak voelen.

1.5.4 Sociaal-emotionele ontwikkeling

In deze periode krijgen kinderen steeds meer inzicht in zichzelf en in hun relaties met anderen. Als ze ouder worden, brengen ze minder tijd door met hun ouders en meer met andere volwassenen en leeftijdgenoten. Doordat hun wereld groter wordt, ontwikkelen ze zich ook sociaal verder. Ze leren zichzelf steeds beter kennen, ook buiten het eigen gezin. Ze ervaren hoe het er bij de buitenschoolse opvang aan toegaat, ze vergelijken zichzelf met anderen, ze leren zich te verplaatsen in gevoelens van anderen, ruzies op te lossen en verschillen te overbruggen. Ze ontwikkelen hun geweten en krijgen inzicht in de waarden en normen van de samenleving waarin ze opgroeien.

Emotionele ontwikkeling

Kinderen worden zich bewust van de eigen kwetsbaarheid, omdat zij een toenemend 'ik-besef' krijgen. Door kinderen de gelegenheid te geven gevoelens en gedachten te uiten en er met elkaar over te praten, leren zij met hun eigen gevoelens en gedachten om te gaan. Het is enorm belangrijk om te werken aan het zelfvertrouwen. Een kind dat zelfvertrouwen heeft, is extra weerbaar en kan daardoor op een gezonde manier met zijn emoties omgaan. In de puberteit is dit een extra belangrijk punt, omdat de kinderen die de pubertijd naderen vaak een tijdelijke emotionele instabiliteit en een verminderd zelfvertrouwen ervaren door alle veranderingen in het lichaam (lichamelijk en hormonaal).

Sociale ontwikkeling

Leeftijd	Sociale ontwikkeling
Kleuter	Een heel sociaal wezen en zoekt vaak geborgenheid. Het kind is nog erg afhankelijk van volwassenen en hangt vaak aan bepaalde personen.
Vanaf 4 jaar	De sociale oriëntatie begint Kinderen leren respect te hebben voor elkaar Kinderen leren luisteren naar elkaar Kinderen leren wachten op elkaar Kinderen vertellen over eigen ervaringen Kinderen leren hun best te doen voor dingen (door te zetten); Kinderen leren samenwerken, hulp te vragen en te geven
Vanaf 6 jaar	Kinderen richten zich steeds meer op zichzelf en anderen Kinderen krijgen vriendjes Kinderen worden zelfstandiger Kinderen leren zich aan afspraken te houden Kinderen ontwikkelen een positief en negatief zelfbeeld Kinderen leren omgaan met conflicten Kinderen ontwikkelen empathie
Vanaf 9 jaar	Kinderen beschikken over het sociale begrip en de sociale vaardigheden die noodzakelijk zijn om zich in de maatschappij te kunnen handhaven. Uiteindelijk hebben de kinderen steeds meer behoefte aan zelfstandigheid, privacy, een eigen mening en verantwoordelijkheid.

1.5.4 Cognitieve ontwikkeling

Cognitie is het begrijpen, weten en denken. Cognitieve ontwikkeling is dus het proces van leren en bestaat uit waarnemen en verwerken, denken, bewustzijn, aandacht en concentratie, taalbeheersing, verwerken van kennis en het algemene geheugen. De cognitieve ontwikkeling gaat hand in hand met de ontwikkeling van het brein. Kinderen krijgen meer kennis en steeds betere controle over hun aandacht en gedrag. Ze zijn niet

meer zo gemakkelijk af te leiden. Ze kunnen beter focussen op de dingen waarmee zij bezig zijn en hun geheugencapaciteit groeit enorm. Hun hersenen worden geschikt om plannen te maken en om na te denken over hun eigen handelingen en de consequenties daarvan. Ook dat betekent dat kinderen naarmate zij opgroeien volwassenen steeds minder nodig hebben om hen te beschermen tegen gevaar of om hun leven te regelen. Kinderen gaan meer openstaan voor anderen, de invloed van andere leeftijdsgenoten wordt groter.

Omdat kinderen op school heel erg bezig zijn met het leren en het ontwikkelen van het cognitieve vermogen, wil BSO Flekss juist ruimte bieden om te ontspannen. Wél willen wij het cognitieve vermogen positief stimuleren door tijdens de sportactiviteiten de focus van de kinderen te bevorderen.

1.5.6 Morele ontwikkeling

Dit gaat kort gezegd over het besef van goed en fout, de vorming van het geweten en de zelfregulatie van emoties. Er bestaan in Nederland enorm veel verschillende opvoedingsstijlen. Dit heeft onder andere te maken met de diversiteit van culturen. Rekening houden met iedere cultuur is een uitgangspunt. Iedere cultuur heeft zijn eigen normen en waarden en in iedere cultuur zitten elementen die belangrijk zijn in de opvoeding van het kind.

Wij gaan van het kind uit. Het kind staat centraal. Hoe voelt een kind zich, wat is zijn temperament, hoever is het in zijn ontwikkeling. Wij gaan er van uit dat een kind verbaal of non-verbaal aangeeft wat het nodig heeft. Wij bieden een kind geborgenheid, warmte en veiligheid en geven dus ook grenzen aan. Wij zullen ons echter steeds de vraag stellen: "Is dit in het belang van het kind?". Op pagina 14, staat uitgebreider weergegeven hoe wij de morele ontwikkeling stimuleren.

1.5.7 Taal- en communicatieve ontwikkeling

De mens is een sociaal wezen. Communicatie en interactie zijn hierin cruciaal. Taal aanbieden en feedback geven op wat het kind zegt, blijven heel belangrijk. Hier wordt binnen de BSO door alle medewerkers op gelet. Het samenspel van een goed taalaanbod, het eigen taalvermogen van het kind en feedback omgeving zorgt ervoor dat een kind zijn taal steeds verder ontwikkelt. Uiteindelijk gaan kinderen taal niet meer alleen gebruiken voor het alledaagse leven, maar om de wereld verder te ontdekken en na te denken over allerlei morele kwesties. Doormiddel van sport leren de kinderen ook de non-verbale taal steeds beter kennen, omdat er binnen de sport niet altijd sprake is van verbale taal.

1.5.7 Creatieve en expressieve ontwikkeling

Het ontwikkelen van creativiteit draagt bij aan de zelfstandigheid en eigenheid van kinderen: ze leren op een andere wijze problemen op te lossen, 'out of the box' te denken. In de 'vrije uren', kunnen de kinderen naast de uiting in sport, zichzelf ook uiten door middel van bijvoorbeeld knutselen, muziek enzovoorts.

1.5.8 Spelontwikkeling

Naast dat een kind zich ontwikkelt in bewegen, ontwikkelt hij of zij zich ook in het spel. De ontwikkeling die een kind in het spel doormaakt, verloopt in een aantal stadia's.

Leeftijd	Spelontwikkeling
Vanaf 4 jaar	- Solospel. Een spelvorm waarbij een kind alleen speelt. Het kind merkt anderen niet op.

	- Constructief spel. Een spelvorm waarbij kinderen objecten manipuleren om iets te produceren of te bouwen. Door constructief spel kunnen kinderen cognitieve, fysieke vaardigheden en hun fijne motoriek oefenen. Spelen met lego, puzzels maken. - Fantasiespel. Een spelvorm waarbij kinderen fantasie en de werkelijkheid een plaats geven. Een kind gaat volledig op in spel. - Toekijkend spel. Een spelvorm waarbij kinderen alleen naar het spel van anderen kijken zonder zelf mee te doen. Kinderen kunnen zwijgend toe kijken, opmerkingen maken, aanmoedigen of advies geven. - Associatief spel. Een spelvorm waarbij twee of meer kinderen daadwerkelijk de interactie aangaan met elkaar doordat ze speelgoed of hetzelfde materiaal uitwisselen of lenen, hoewel ze niet hetzelfde doen. - Gezelschapsspel en regelspel. Tijdens het spelen van een gezelschapsspel kunnen kinderen met elkaar overleggen, elkaar aanvullen en leren gezamenlijk omgaan met win- en verliessituaties.
Vanaf 7 tot 10 jaar	- Coöperatief spel. Een georganiseerde spelvorm waarbij kinderen echt met elkaar spelen. Ze wisselen elkaar af, doen spelletjes met elkaar of bedenken wedstrijdjes.
Vanaf 10 tot 12 jaar	- Autonome coöperatiestadium. Kinderen zijn zich ervan bewust dat formele spelregels kunnen wijzigen als zij het daar onderling mee eens zijn.

Hoofdstuk 2. Pedagogische basisdoelen

2.1 Sociaal emotionele veiligheid

Ieder kind wil graag het gevoel hebben dat het welkom is. Dat er wordt gelachen om zijn grapjes en dat het mag huilen bij verdriet. Een welkom kind voelt zich veilig. Emotioneel gezien en fysiek. Bij de BSO leert een kind, net als op school en thuis, waartoe het in staat is. Het ervaart succesmomenten als iets gelukt is en ontdekt dat fouten maken niet erg is. Het bieden van een gevoel van veiligheid is de meest basale pedagogische doelstelling voor alle vormen van kinderopvang. Om de genoemde doelstelling tot het bieden van veiligheid te verwezenlijken, is het noodzakelijk dat er aan een aantal basisvoorwaarden wordt voldaan. Wij maken een onderscheid in de fysieke en emotionele veiligheid.

2.1.1 Emotionele veiligheid

Emotionele veiligheid houdt in dat het kind zich veilig voelt in de groep, bij de pedagogisch medewerkers en in de dagelijkse gang van zaken. Het is belangrijk dat er zo veel mogelijk met een vast team gewerkt wordt, zodat de kinderen de pedagogisch medewerkers kennen en zich vertrouwd kunnen gaan voelen. Hierbij is het belangrijk dat de pedagogisch medewerkers sensitief en responsief kunnen reageren, zodat er ook daadwerkelijk een vertrouwensband ontstaat. Er wordt respect voor de autonomie van het kind getoond en er worden grenzen gesteld aan het gedrag van de kinderen. Ook wordt er structuur geboden voor het gedrag. Op deze manier kunnen de kinderen zich emotioneel veilig en geborgen voelen.

Verder is het belangrijk dat er sprake is van aanwezigheid van (bekende) leeftijdsgenoten. In een vertrouwde groep kunnen kinderen gevoelens van verbondenheid en sociale verantwoordelijkheid ontwikkelen. Wanneer er iets gaande is of wanneer de kinderen zich niet op hun gemak voelen, kunnen zij dit altijd aangeven bij één van de medewerkers van de BSO. De kinderen worden begeleid in hun interacties, waarbij hen spelenderwijs sociale kennis en vaardigheden worden bijgebracht. Het is de bedoeling dat de kinderen in staat worden gesteld om steeds zelfstandiger relaties met anderen op te bouwen én te onderhouden.

2.1.2 Fysieke veiligheid

De fysieke veiligheid houdt in dat de inrichting van het gebouw en de speel- en leermaterialen veilig zijn en dat er maatregelen getroffen zijn voor hygiëne en veiligheid. De inrichting van de ruimte kan een bijdrage leveren aan een gevoel van geborgenheid. Sport-BSO Flekss is zich ervan bewust dat de zorg voor fysieke veiligheid soms de drang naar zelfstandigheid en vrijheid in de weg staat.

Sport-BSO Flekss, richt zich, zoals de naam al benoemd, veel op sport- en beweging. Door actief met de verschillende sporten bezig te zijn, is de focus van de kinderen anders dan in de klas op school. Kinderen kunnen hun gedachten verzetten en ontwikkelen tevens hun sociaal affectieve eigenschappen.

Sport-BSO Flekss kent verschillende ruimten die qua vorm, ruimte en indeling van elkaar verschillen. De indeling, de inrichting binnen en de omgeving. De ruimten bij Sport-BSO Flekss voldoen aan de eisen die de overheid stelt op het gebied van veiligheid en hygiëne. De afmetingen van de diverse ruimten zijn boven de gestelde norm. De groepsruimten zijn gezellig, vertrouwd en nodigen uit tot spel en ontdekking. Ze hebben als doel de zelfstandigheid van kinderen te vergroten. Ze bieden bewegingsvrijheid en uitdaging, maar bieden ook de mogelijkheid om tot rust te komen en zichzelf terug te trekken.

Wat voor ondersteuning?	Hoe wordt deze geboden?
Emotioneel ondersteunen	Laten merken dat je betrokken bent bij wat kinderen beleven, voelen en ervaren. De pedagogisch medewerker biedt emotionele ondersteuning door bijvoorbeeld te troosten, oogcontact te maken, toe te lachen, belangstelling te tonen, uit te lokken, aan te moedigen en te prijzen. Kinderen kunnen ook door het contact met andere kinderen emotionele ondersteuning ervaren.
Respect voor autonomie	Ruimte geven aan de kinderen voor eigen initiatieven, ideeën en wensen, en hier positief op ingaan. De pedagogisch medewerker respecteert de autonomie van het kind door hem of haar zoveel mogelijk gelegenheid te geven om zelf op onderzoek uit te gaan en hem of haar te respecteren in wie hij of zij is, in wat hij of zij zelf onderneemt en in de keuzes die hij of zij maakt.
Structuur bieden en grenzen stellen	Houvast geven door ervoor te zorgen dat de situatie duidelijk is en blijft voor de kinderen. Kinderen ruimte geven om zelf dingen te doen betekent natuurlijk niet dat kinderen alles mogen. Regels worden samen met de kinderen vastgesteld. Regels zijn nodig omdat kinderen met elkaar de ruimte gebruiken.
Informatie en uitleg geven	Vragen serieus nemen en aansluiten bij de behoeften, het niveau en de beleavingswereld van de kinderen. Een kind heeft informatie en uitleg nodig om de wereld te leren begrijpen

Risico's en maatregelen om fysieke veiligheid te handhaven

Doordat wij een BSO zijn die zich veelal richt op sport is er gemiddeld meer risico op ongevallen. Sport BSO Flekss erkent dit en doet hier veel aan om ongevallen te voorkomen. Op deze manier willen wij een veilige omgeving creëren voor de kinderen. Een uitgebreidere omschrijving met maatregelen en protocollen per risico is te vinden in onze locatie specifieke veiligheid en gezondheidsbeleid, terug te vinden op de website.

Risico's	Maatregelen
Vallen, stoten	Binnen de BSO wordt niet gerend, behalve in de (gym)zaal. Dit geldt ook voor activiteiten in het sportcentrum of op het sportcomplex.
Vallen van hoogte	Er wordt niet geklommen zonder dat er matten naast het object liggen, klimmen is verboden voor kinderen.
Verstikking	Tijdens eten en drinken zitten alle kinderen. Met klein materiaal is er altijd toezicht.
Verbranding	Nergens binnen de BSO zijn er warmtebronnen bereikbaar voor kinderen, thee/koffie is verboden voor medewerkers wanneer zij op de groep staan.
Verdrinking	Binnen de BSO zijn er geen gevaren voor verdrinking, bij buitenactiviteiten houden kinderen elkaars hand vast en wordt er gezorgd dat PW te allen tijde de kinderen in zicht heeft.

2.2 Sociale competenties

Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van sociale competenties. Het begrip 'sociale competentie' omvat een scala aan sociale kennis en vaardigheden, zoals zich in een ander kunnen verplaatsen, kunnen communiceren, kunnen samenwerken, andere kinderen kunnen helpen, zelf om hulp vragen, conflicten voorkomen en oplossen, het ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid enzovoorts. De interactie met leeftijdsgenoten, het deel uitmaken van een groep en het deelnemen aan groepsgebeurtenissen biedt kinderen een leefomgeving voor het opdoen van sociale competenties. Het geeft aan kinderen kansen om zich te ontwikkelen tot evenwichtige personen die functioneren in de samenleving.

Een kleuter is een heel sociaal wezen en zoekt vaak geborgenheid. Hij is nog erg afhankelijk van volwassenen en hangt vaak aan bepaalde personen. Vanaf 4 jaar, de doelgroep van Sport-BSO Flekss, begint de sociale oriëntatie. Kinderen leren luisteren naar elkaar, wachten op elkaar, vertellen over eigen ervaringen, gaan samenwerken en leren geven en nemen. Vanaf een jaar of 6 richt een kind zich al steeds minder op zichzelf en steeds meer op anderen. Ze krijgen vriendjes, worden zelfstandiger en leren zich aan afspraken te houden. Ze ontwikkelen een positief en negatief zelfbeeld. Het is belangrijk dat het zelfbeeld positief gestimuleerd wordt. Het is tevens heel belangrijk dat het kind zich in de groep geaccepteerd voelt. Dit moet ook zeker door de pedagogisch medewerkers van Sport-BSO gestimuleerd worden. Niet alleen kinderen, maar iedereen wil er graag bij horen en zich geborgen voelen.

De groep geeft ook een bepaalde druk, die soms groot kan zijn. Ook conflicten zijn aan de orde van de dag. Door de voortgaande sociale ontwikkeling wordt een belangrijke vooruitgang geboekt in het leren omgaan met conflicten. Deze vooruitgang is mogelijk omdat kinderen in toenemende mate in staat zijn zich te verplaatsen in de gevoelens, wensen, opvattingen en de situatie van anderen.

Vanaf een jaar of 9 beschikt een kind over het sociale begrip en de sociale vaardigheden die noodzakelijk zijn om zich in de maatschappij te kunnen handhaven. Naarmate het kind ouder wordt zal het steeds meer een toenemende behoefte hebben aan zelfstandigheid, privacy, een eigen mening en verantwoordelijkheid.

Sport- en spel is het middel om het bovenstaande te bereiken, omdat men door middel van sport- en spel enorm goed kan werken aan de sociale competenties.

2.3 Persoonlijke competenties

Gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties bieden. Met het begrip persoonlijke competentie worden persoonskenmerken zoals veerkracht, zelfstandigheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit bedoeld. Dit stelt een kind in staat om allerlei typen problemen adequaat aan te pakken en zich goed aan te passen aan veranderende omstandigheden. Bij jonge kinderen zijn exploratie en spel de belangrijkste middelen om greep te krijgen op hun omgeving. Exploratie en spel kunnen worden bevorderd door: inrichting van de ruimte en aanbod van materialen en activiteiten. De inrichting van de ruimte moet zodanig zijn dat een kind zich veilig voelt en met aan de leeftijd aangepast materiaal kan spelen.

Vaardigheden van de pedagogisch medewerkers in het uitlokken en begeleiden van spel. De pedagogisch medewerkers scheppen condities voor spel door een aanbod van materialen en activiteiten dat aansluit bij het ontwikkelingsniveau en de interesse van een kind, zonder een kind het initiatief uit handen te nemen. Een enthousiaste aanpak van de leiding is hierin van cruciaal belang.

Aanwezigheid van bekende leeftijdsgenoten. Goede relaties met leeftijdsgenoten bevorderen de kwaliteit van hun uitwisselingen en van hun spel. Het streven naar een zo groot mogelijke stabiliteit bij het samenstellen van groepen verdient prioriteit.

2.4 Normen en waarden

De kans om zich normen en waarden, de 'cultuur' van een samenleving, eigen te maken; socialisatie. De Sport-BSO biedt een bredere samenleving dan het gezin, waar kinderen in aanraking komen met andere aspecten van de cultuur en de diversiteit die onze samenleving kenmerkt. De groepssetting biedt daarom in aanvulling op de socialisatie in het gezin. Omdat het kind bij de BSO met andere kinderen leert omgaan dan thuis met de familie. Dit heeft uiteindelijk een positief effect op de ontwikkeling van het kind.

Normen en waarden zijn belangrijk, omdat deze richting geven aan ons bestaan. Het beïnvloedt ons doen en laten, ons zelfbeeld en (zelf)vertrouwen en onze relaties met anderen. Ieder mens handelt vanuit eigen normen en waarden en elke cultuur heeft hierbij zijn eigen invulling. Kinderen vormen hun normen en waarden in de omgang met en naar het voorbeeld van volwassenen. Het is niet gek dat normen en waarden waarmee kinderen worden geconfronteerd, nogal eens in strijd kunnen zijn met elkaar. Wat thuis mag, mag niet altijd op school of op de kinderopvang. Kinderen kunnen daardoor wel eens verward raken. Daarom is het van belang dat wij kinderen leren omgaan met waarden en normen. Zowel met waarden en normen van thuis als die van de kinderopvang en de eventuele verschillen daartussen. Door kinderen te helpen waarden en normen te verhelderen, helpen we hen bewust te worden van hun eigen denken en handelen, met als achterliggend doel een groeiende zelfstandigheid, toenemend zelfvertrouwen en een zelfbewuste levenshouding.

Alles rondom het kind – de waarden

Waarden geven uitdrukking aan de betekenis die mensen hechten aan bepaalde gedragingen, dingen of gebeurtenissen. Het zijn ideeën of opvattingen die aangeven hoe belangrijk mensen iets vinden. Waarden zijn zaken die waardevol gevonden worden. Bij ons zijn dat zaken zoals eerlijkheid, respect en gelijkheid. Bij Sport-BSO Flekss hechten wij ook veel waarde aan vieringen. Het zorgt voor een versterking van de groepsband. Dit is belangrijk voor een kind. Zij leren zo dat zij een gewaardeerd lid van de groep zijn. Dit versterkt weer de eigenwaarde van een kind. Wij vieren onder andere verjaardagen, Pasen, Sinterklaas en Kerst. Daarnaast wordt er ook aandacht besteed aan vader- en moederdag. De kinderen krijgen dan de gelegenheid om iets moois te maken voor zijn/haar vader of moeder.

Alles rondom het kind – de normen

Normen vertalen de waarden in (soms ongeschreven) regels en voorschriften hoe kinderen (en volwassenen) zich behoren te gedragen. Wij maken dit vooral duidelijk aan de kinderen door rituelen. Rituelen zijn erg belangrijk voor kinderen en het biedt kinderen structuur. Dat zorgt weer voor een veilig gevoel, wat ook een basis is om goed te kunnen ontwikkelen. Rituelen doen zich voor op vaak terugkerende momenten van een dag, zoals aan tafel gaan, naar buiten gaan en het eten van een {warme} maaltijd met de gehele groep. Hoe dat ritueel er uit ziet is afhankelijk van de groepsleiding en kinderen. Binnen Sport-BSO Flekss werken de pedagogisch medewerkers vanuit algemeen geldende normen en waarden. Hun pedagogisch handelen zal beïnvloed worden door hun persoonlijke ontwikkeling. Het is belangrijk dat ze zich daarvan bewust zijn. De basis van de manier waarop wij met kinderen omgaan is: respect voor elkaar en de omgeving.

Hoofdstuk 3. Pedagogisch handelen

De pedagogisch medewerker heeft een taak in de opvoeding binnen de buitenschoolse opvang en geeft inhoud en vorm aan pedagogische kwaliteit. De pedagogisch medewerker zorgt ervoor dat het kind zich op zijn gemak voelt en lekker kan spelen. Door er gewoon te zijn, een band met het kind op te bouwen en een gezellige sfeer te creëren wordt een opvoedingsklimaat geschapen. De pedagogisch medewerker speelt in op de behoefte en het zelf ontwikkelende vermogen van het kind. Zij schept voorwaarden, moedigt het kind aan en geeft het de ruimte, en begeleidt het kind naar steeds grotere zelfstandigheid. De pedagogisch medewerker neemt het kind serieus en laat kinderen participeren in beslissingen die te maken hebben met activiteiten bij Sport-BSO Flekss. Gedurende de dag zullen de aanwezige pedagogisch medewerkers allerlei vaardigheden inzetten om de ontwikkeling van de kinderen te begeleiden en te stimuleren. Dit uit zich in pedagogisch handelen tijdens de verschillende momenten op de dag.

3.1 De rol van de pedagogisch medewerker

De pedagogisch medewerker heeft een belangrijke rol in de groep; zij geeft de groep leiding in woord en gedrag. De relatie tussen het kind en de pedagogisch medewerker is belangrijk voor het welbevinden en de ontwikkeling van het kind. Door een betrokken houding en door open te staan voor het kind ontstaat een gevoel van veiligheid. Vooral jongere kinderen hebben behoefte aan een veilige basis. De pedagogisch medewerker speelt in op de behoeften van het kind, waardoor het kind zelfvertrouwen krijgt. Dit bevordert het geloof en het plezier in het eigen kunnen, en maakt dat kinderen actief op verkenning durven te gaan. De pedagogisch medewerker neemt het kind serieus en kan afspraken met het kind maken. Zij/hij is de bemiddelaar, de gesprekspartner en de toezichthouder. De pedagogisch medewerker brengt structuur aan in de dag en zal in overleg, en dus samen met de kinderen, het dagprogramma vormgeven. Met de activiteiten die de pedagogisch medewerker aanbiedt probeert zij zoveel mogelijk aan te sluiten bij de belevingswereld van het kind. Zij luistert actief, neemt waar en stimuleert kinderen samen dingen te doen en te beleven. Bij interacties tussen kinderen zal zij begeleidend bezig zijn door soms terughoudend te zijn en soms in te grijpen. De pedagogisch medewerker biedt de kinderen de gelegenheid om onderlinge contacten te hebben zonder dat zij daarbij nodig is.

De rol van de pedagogisch medewerker is in schoolweken met name gericht op het contact, de zorg en de aandacht voor de kinderen. Kinderen kunnen hun indrukken en belevenissen kwijt bij de pedagogisch medewerker. Door het aanbieden van andere, soms onbekende, materialen worden kinderen uitgedaagd en geprikkeld. De pedagogisch medewerker zal dan ook ontwikkelingen ten aanzien van nieuwe materialen en technieken volgen. De pedagogisch medewerker brengt ook culturaspecten, normen en waarden over op het kind. Kinderen raken vertrouwd met gewoontes en leren regels en grenzen die duidelijk maken hoe we omgaan met elkaar en de omgeving. Dit wordt bijvoorbeeld vertaald in het leren dat respect voor elkaar belangrijk is en dat je elkaar geen pijn doet. Ongewenst taalgebruik zal worden gecorrigeerd. Ook respect voor de omgeving en de materialen maakt deel uit van het aanleren van normen en waarden. De pedagogisch medewerker heeft een voorbeeldfunctie naar de kinderen toe. De pedagogisch medewerker maakt deel uit van een team.

Tijdens teamvergaderingen is de rol van de pedagogisch medewerker, het eigen handelen en de afstemming met collega's veelvuldig onderwerp van gesprek. De pedagogisch medewerker speelt een belangrijke rol in het contact met ouders. Wederzijdse uitwisseling van informatie, afstemming, respect en begrip zijn hierbij de uitgangspunten.

3.2 Corrigeren en belonen

Binnen Sport-BSO Flekss zorgen de pedagogisch medewerkers voor structuur- en grenzen op de groep. De pedagogisch medewerkers houden overzicht op de groep en het dagprogramma. Afspraken maken en grenzen stellen is noodzakelijk in situaties dat kinderen zelf over onvoldoende kennis of controle beschikken om hun gedrag naar eigen inzicht te bepalen. Doordat er grenzen- en huisregels zijn, leren kinderen wat ze wel en niet kunnen doen en hoe je op een respectvolle manier met anderen omgaat. De voorwaarde is dat: kinderen elkaar geen pijn doen, niet pesten en er geen onveilige situaties ontstaan. Corrigeren gebeurt door het kind aan te spreken en uit te leggen waarom iets niet mag. De pedagogisch medewerker benadert het kind hierin op een positieve manier. Bij het corrigeren kunnen bepaalde afspraken worden gemaakt met het kind.

Ook kan de pedagogisch medewerker ervoor kiezen om het kind een korte tijd uit de situatie te halen door het kind apart te laten zitten in de omgeving. Het kind kan hierdoor nadenken over het vertoonde gedrag en tot rust komen. Hierna kan de pedagogisch medewerker met het kind in gesprek gaan. Door met het kind te praten- en uitleg te geven over de situatie, kan het kind tot zichzelf komen en weer aansluiten in de groep.

De pedagogisch medewerker waarschuwt een kind een beperkt aantal keren. Wanneer een kind meerdere malen ongewenst gedrag vertoont en na te zijn gewaarschuwd hier ongevoelig voor blijft of in doorgaat. Maken wij gebruik van het "Stoplichtsysteem". Bij 3.2.1 wordt dit verder toegelicht.

Gewenst gedrag zal op een positieve wijze worden beloond. De pedagogisch medewerker kan dit uiten door het kind te complimenteren of door het gewenste gedrag te benoemen. Complimenten en erkenning geven kinderen bevestiging en hierdoor weet het kind dat het goed handelt

3.2.1 het inzetten van het stoplichtsysteem

Wij zetten het stoplicht in, als een kind meerdere malen op een dag ongewenst gedrag vertoont en na te zijn gewaarschuwd hier ongevoelig voor blijft of in doorgaat. De pedagogisch medewerker kan hier dan de keuze maken, om het kind op de kleur oranje of rood van het stoplicht te zetten. De pedagogisch medewerkers hanteren hiervoor het protocol: 'handelen volgens het stoplichtsysteem'.

Een kind begint elke dag opnieuw op de kleur groen. Als hij of zij gedurende de dag op oranje of rood komt, kan deze weer terugkomen op de kleur groen van het stoplicht als er een positieve vooruitgang te zien is in het gedrag van het kind op diezelfde dag.



Als een kind op de kleur oranje van het stoplicht staat, is het gedrag niet gewenst en is er ruimte voor verbetering. Dit wordt aan het einde van de dag met de ouders/verzorgers van het kind besproken. Als een kind op de kleur rood van het stoplicht staat, gaat Sport-BSO Flekss met de ouders/verzorgers van het kind in gesprek en worden er specifieke afspraken gemaakt, om dit gedrag te voorkomen.

Mocht het kind binnen een bepaalde periode structureel op de kleur rood komen en er al verschillende dingen zijn geprobeerd om het gedrag te verbeteren, gaat het waarschuwingssysteem in werking. Hiervoor hanteert Sport-BSO Flekss het protocol: 'waarschuwingssysteem structureel ongewenst gedrag op de BSO'.

Mocht het kind zich na drie officiële waarschuwingen niet aan de specifieke afspraken houden, kan Sport-BSO Flekss ervoor kiezen om het contract van het kind per direct te ontbinden.

Wij zetten het stoplicht in, om de kinderen bewust te maken van hun gedrag. Wij bespreken het gedrag dan met de kinderen op een positieve manier. Hiermee maken wij duidelijk, dat er grenzen zijn in het vertonen van ongewenst en grensoverschrijdend/agressief gedrag op de groep.

3.3 Het pedagogisch handelen bij tafelmomenten

Kinderen eten hun maaltijden bij Sport-BSO Flekss over het algemeen gezamenlijk. Er is aandacht voor elkaar en het is een ontmoetingsmoment. Dit is het ideale moment om samen met de pedagogisch medewerker de schooldag door te nemen. Kinderen willen graag hun verhaal kwijt. Tijdens het tafelmoment wordt er, indien gewenst, besproken wat er op school allemaal heeft plaatsgevonden. Hierdoor wordt de interactie tussen de kinderen bevorderd. Ook wordt er uitgelegd hoe het dagprogramma op de BSO eruit gaat zien. Kinderen zijn vrij om alle onderwerpen die hen bezig houden te bespreken.

Als de kinderen van school komen wordt iets te drinken en een droog koekje verstrekt. Verder hebben wij voldoende ranja op voorraad en wordt deze zonder beperking gegeven aan de kinderen. Ook krijgen de kinderen water aangeboden. De pedagogisch medewerker stimuleert de jongste kinderen om even rustig te zitten op een stoel aan tafel, op een krukje of bijvoorbeeld op de bank om iets te eten en te drinken. Zij kunnen soms vergeten dat zij honger of dorst hebben, omdat zij té graag willen spelen. Oudere kinderen zijn beter in staat om hun behoeftes te herkennen en ernaar te handelen.

Sport-BSO Flekss verstrekt een standaard aanbod aan voeding. Voor de bereiding en het bewaren van voeding bij Sport-BSO Flekss houdt de pedagogisch medewerker zich aan strikte regels. In de middag wordt vers fruit gegeten, dit gebeurt rond 15:30. Hierdoor leren de kinderen van jongs af aan een gezonde eetgewoonte aan. Naast eten en drinken is het belangrijk om tijdens dit eetmoment contact met elkaar te hebben: te praten, te luisteren en te genieten van een gezellige sfeer. Vanuit deze pedagogische visie eet de pedagogisch medewerker mee met de kinderen. Het is tevens een rust- en schakelmoment op de dag. De pedagogisch medewerker besteedt aandacht aan eenvoudige tafelmanieren en heeft daarbij een voorbeeldfunctie. Op een speelse en positieve manier worden kinderen gestimuleerd om te eten en te drinken, het eten wordt echter niet opgedrongen. Veelal is ook hier het 'zien eten, doet eten'. Er wordt uiteraard rekening gehouden met de allergieën en diëten van de kinderen. Dit is allemaal terug te vinden in de KOVnet app die iedere medewerker beschikbaar heeft op zijn/haar telefoon. De samenstelling en variatie van de voeding wordt bewaakt en voedingsadviezen van ouders en deskundigen worden gevolgd.

3.4 Het pedagogisch handelen bij spelen en leren

Kinderen leren van en met elkaar, zij stimuleren elkaar om vaardigheden te ontwikkelen. Ook maken zij gebruik van imitatiegedrag. De tijd na school en in de schoolvakanties wordt gezien als vrije tijd voor het kind. Bij Sport-BSO Flekss staat ontspanning en plezier voorop en richten wij ons op sociaal culturele- en educatieve activiteiten. Er wordt dagelijks een uitdagend sport- en spelaanbod gecreëerd om kinderen te stimuleren in hun ontwikkeling en aan te sluiten bij hun interesses en behoeften. Dit doen wij bijvoorbeeld door kinderen inspraak te geven in het meedenken/beslissen over de sport- en spelactiviteiten tijdens het vaste sport uur.

In de reguliere schoolweken wordt er dagelijks van 16:00 tot 17:00 een sport- en spel activiteit gegeven door de pedagogisch medewerkers. Kinderen worden gestimuleerd hieraan deel te nemen. Als een kind geen zin heeft of bijvoorbeeld een blessure heeft waardoor hij of zij niet mee wil of kan doen, bedenkt onze pedagogisch medewerker een andere taak of opdracht om het kind toch bij de activiteit tijdens te betrekken. Bij een

basketbalspel worden zij dan bijvoorbeeld ingezet als scheidsrechter en bij een potje voetbal mogen zij dan bijvoorbeeld op het doel staan als keeper.

Voor en na het vaste sport uur is er ruimte voor vrij spel. Tijdens vrij spel heeft het kind keuzevrijheid in wat hij/zij wil doen binnen de BSO.

Onze pedagogisch medewerkers hebben ervaring in het begeleiden van sport- en spelactiviteiten vanwege dat vele een sportachtergrond hebben. De pedagogisch medewerker past zijn/haar handelen aan, op basis van de leeftijd van het kind, maar ook aan het verloop van het spel.

Sport-BSO Flekss heeft zich ingezet om actief en afwisselend sport-, spel-, bewegings- en activiteitenprogramma's te ontwikkelen, waaraan de kinderen naar behoefte en interesse kunnen meedoen aan deze activiteiten. Voor deelname aan deze activiteiten wordt regelmatig de locatie verlaten. Voor een deel van de activiteiten zoals voetbal, trefbal, basketbal etc. maken we gebruik van een gymzaal of een openbaar grasveldje. De sportactiviteiten worden begeleid door een medewerker die veel ervaring heeft met het begeleiden van de desbetreffende activiteiten. Om bij het verlaten van de locatie, het vervoer van de kinderen in goede banen te leiden, hebben wij verschillende regels opgesteld die op iedere locatie gelden:

- Voordat we vertrekken vragen wij of de kinderen naar de WC moeten.
- Kinderen dragen altijd een rood BSO-hesje (of een rood BSO Flekss shirt).
- Kinderen lopen 2 aan 2.
- We pakken altijd de kortste/veiligste weg (lopend of met een voertuig).
- Pedagogisch medewerkers van Flekss lopen altijd voor- en achter de groep. Als er maar één pedagogisch medewerker aanwezig is, dan loopt deze pedagogisch medewerker altijd achter de groep om het overzicht te bewaren.
- Voor vertrek en bij aankomst worden de kinderen geteld. Hierbij volgen de medewerkers het protocol: "tellen van kinderen".

Spelen is de natuurlijke manier van kinderen om te leren. Spelend leren zij initiatieven nemen, beslissingen maken, plezier hebben, volhouden, weerstand bieden en nog veel meer vaardigheden. Alle activiteiten op een dag zijn leermomenten. Ook hebben de kinderen vrij spel. De pedagogisch medewerker kijkt naar wat het kind al kan en sluit hierbij aan om het een stapje verder te brengen in zijn ontwikkeling. In het vrije spel bepalen de kinderen de inhoud en het verloop van het spel. Kinderen kunnen zichzelf zijn en zichzelf ontwikkelen.

Voor de jongste kinderen is het belangrijk dat tijdens het vrije spel de pedagogisch medewerker in de buurt is. De spelbetrokkenheid van kinderen is hoger wanneer de pedagogisch medewerker langere tijd in de nabijheid van de kinderen is, op een vaste plaats in de groep. Het kind hoeft zich dan niet continu bezig te houden met waar de pedagogisch medewerker is en kan zich daardoor meer verdiepen in zijn spel.

Voor de 7 tot 13-jarigen is de pedagogisch medewerker vooral degene die de goede voortgang van het spel bewaakt. Hierbij heeft de pedagogisch medewerker meer de rol van een coach. Het is hierbij fijn dat zij hulp kunnen krijgen bij de organisatie en het verloop van een spel.

Voor de oudste kinderen, de tieners, is het fijn dat de pedagogisch medewerker antwoord kan geven op vragen die hen bezighouden. De leeftijd van 10-12 jaar brengt veel vragen met zich mee en het is fijn dat de pedagogisch medewerker antwoord kan geven op de informatie die de kinderen missen.

Kinderen in de leeftijd van 4 t/m 6 jaar hebben nog veel aandacht nodig en extra hulp bij alledaagse bezigheden. Het sport- en spel bij deze doelgroep heeft over het algemeen een veel vrijblijvendere functie dan bij de kinderen die 7 jaar of ouder zijn.

De pedagogisch medewerker past haar handelen dus aan, aan de leeftijd van het kind, maar ook het verloop van het spel. Het is belangrijk dat er op de juiste momenten afstand wordt gehouden of juist interactie plaatsvindt. Observatie staat altijd centraal en de houding is uitnodigend.

Wanneer er een gerichte activiteit wordt aangeboden heeft de begeleiding een actieve en sturende rol, dit in tegenstelling tot het vrije spel. De activiteiten worden uitgevoerd met een vooropgezet doel en leiden vaker tot een vooraf bedacht resultaat. Er is een duidelijk begin en een duidelijk einde. Gerichte activiteiten zijn bedoeld om afwisseling te bieden, om de brede ontwikkeling van kinderen te bevorderen en om de interessegebieden van kinderen te verbreden.

Het is belangrijk dat er een goede balans bestaat tussen vaststaande activiteiten en vrij spel. Te veel georganiseerde activiteiten betekent dat een kind niet kan leren om zichzelf te vermaken. Anderzijds is het aanbod van uitsluitend vrij spel te weinig uitdagend voor de meeste kinderen. Vaak willen zij juist nieuwe dingen leren. Sport-BSO Flekss zorgt voor een goede balans tussen deze twee vormen van spelen.

3.5 Het pedagogisch handelen het maken van huiswerk

Sport-BSO Flekss biedt op sommige locaties de mogelijkheid tot het maken van huiswerk. De pedagogisch medewerker zal het kind hierbij stimuleren en waar mogelijk ondersteunen. Zij oefent echter geen dwang uit en is niet verantwoordelijk voor het resultaat.

3.6 Kinderinspraak

Kinderparticipatie betekent kinderen een stem geven in zaken die hen direct aangaan en respect hebben voor de mening van kinderen. Dit gaat verder dan enkel aan de kinderen vragen wat zij willen. Het draait om samen denken, samen beslissen, samen meedoen en samen verantwoordelijk zijn. Kinderen kunnen betrokken zijn bij de uitvoering van hun ideeën. De pedagogisch medewerker ondersteunt hen daarbij. In de reguliere schoolweken mogen kinderen meedenken en meebeslissen over welke sport- en spelactiviteiten er binnen Sport-BSO Flekss worden aangeboden. Hierdoor kunnen wij aansluiten bij de interesses en behoeften van de kinderen en hier aanbod voor creëren. Ook regels binnen Sport-BSO Flekss worden met de kinderen besproken. Verder hebben kinderen inspraak als het gaat om de aanschaf van bepaalde (spel)materialen. Dit binnen de kaders die hiervoor zijn gesteld.

Kinderparticipatie levert een belangrijke bijdrage aan de sociale competenties van kinderen. Zij leren hierdoor dat er verschillende meningen kunnen bestaan en dat dit prima is. In een groep met zo veel verschillende kinderen van uiteenlopende leeftijden en culturen en het verschil tussen jongens en meiden, is het altijd geven en nemen. Door aandacht te geven aan kinderparticipatie leren kinderen een mening te hebben en deze te onderbouwen en leren zij ook dat zij niet altijd hun zin kunnen krijgen. Het vergroot de betrokkenheid en het verantwoordelijkheidsgevoel.

Hoofdstuk 4. Groepsindeling en dagstructuur

4.1 De dagindeling

Sport-BSO Flekss is regulier open in schoolweken na schooltijd tot 18:30 uur en in schoolvakanties hele dagen van 07.00 tot 18.30 uur. Sport-BSO Flekss werkt met een vaste dagindeling. Deze dient als leidraad en is bedoeld om de kinderen en de pedagogisch medewerker regelmaat en structuur te bieden. Het vaste schema zorgt ervoor dat alle kinderen op tijd eten, drinken en er voldoende gelegenheid overblijft tot vrij spel en (groeps-)activiteiten. Iedere locatie heeft zijn eigen dagritme en dit dagritme is ook in te zien in de locatieplannen.

Voorbeeld dagindeling

Wanneer	Activiteiten
Maandag, dinsdag, Donderdag en vrijdag	7.00/07:30 kinderen worden gebracht, vrij spelen 8.30/08:45 kinderen worden naar school gebracht 14:00/14.30 kinderen ophalen van school, 14.45 drinken en een gezond tussendoortje, daarna vrijspelen 15.30 samen fruit eten en drinken 16.00 sport- en spelactiviteiten 17.00 klein tussendoortje en vrij spelen 18.30 sluiten
Woensdag	7.00/07:30 kinderen worden gebracht, vrij spelen 8.30/08:45 kinderen worden naar school gebracht 12.15 kinderen van school halen, als iedereen compleet is gaan we lunchen 13.00 vrij spelen 14.00 buiten spelen 15.00 fruit eten en drinken 15.30 Sporten 16.30 vrij spelen en nog een klein tussendoortje 18.30 sluiten
Vakantiedagen	07:00/07:30 kinderen worden gebracht naar de BSO Iedere dag hebben we uitjes en activiteiten. Deze worden altijd voor een vakantie week gemaaild naar alle ouders. Denk hierbij aan speelparadijzen, bowlen, het bos of bijvoorbeeld een bezoek aan de bioscoop. 18.30 sluiten

4.2 Basisgroepen

Wij vangen kinderen in de basisschoolleeftijd op in een basisgroep. De maximale omvang per groep is afhankelijk van het aantal kinderen en hun leeftijden. In de afbeelding hieronder is te zien wat de omvang is van onze groepen op basis van aantallen en leeftijd. Tijdens het maken van basisgroepen, houden wij ook rekening met de interesses en behoeften van de kinderen.

Buitenschoolse opvang

Het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten in relatie tot het aantal aanwezige kinderen op een kindercentrum wordt bepaald op basis van de formule ($A \times 0,1$) + ($B \times 0,083$), waarbij:

A staat voor het aantal kinderen op het kindercentrum in de leeftijd van vier jaar tot en met zes jaar;

B staat voor het aantal kinderen op het kindercentrum in de leeftijd van zeven jaar tot de leeftijd waarop het basisonderwijs eindigt;

bij een uitkomst van ,18 of hoger naar boven wordt afgerond, en

bij een uitkomst lager dan 0,18 er ten minste een beroepskracht ingezet wordt, indien er kinderen aanwezig zijn op het kindercentrum.

4.3 Groepsgrootte, groepsindeling en drie-uursregeling

De beroepskracht-kindratio (BKR) voor kinderen is te berekenen volgens de bovenstaande formule. Iedere locatie heeft een locatieplan en hier staat exact beschreven welke groepen en leeftijden de kinderen van een bepaalde locatie hebben evenals de grootte en beschrijving van iedere groepsruimte.

Om het juiste aantal beroepskrachten te bepalen, maakt BSO Flekss gebruik van de website <https://1ratio.nl>. Hiermee wordt uitgerekend hoeveel beroepskrachten er in het totaal nodig zijn naar aanleiding van de groepsgrootte en de leeftijdscategorieën.

3 uurs regeling vakantie

De drie-uursregeling houdt in dat er tijdens minimaal 10 uur aaneengesloten kinderopvang (vrije dagen en vakantie), maximaal drie uur per dag afgeweken mag worden van de beroepskracht-kindratio. Die uren hoeven niet aaneengesloten te zijn. Tijdens deze tijd kunnen er minder pedagogisch medewerkers ingezet worden. De voorwaarde is wel dat minimaal de helft van het op grond van de beroepskracht-kindratio vereiste aantal medewerkers wordt ingezet. Bij ons gaat dat als volgt: in de ochtenden tijdens vakantieweken en/of studiedagen kunnen wij mogelijk onderbezet zijn tussen 7:30 - 9:00 uur en in de middag tussen 17:00 - 18:30 uur. In het rooster registreert de BSO de werktijden van de pedagogisch medewerkers, dit rooster is inzichtelijk in de app 'Tactiplan'. Als de opvang minimaal 10-uur achter elkaar plaatsvindt (bijvoorbeeld tijdens vakantieopvang), dan geldt de 3 uurs regeling, zoals hierboven staat beschreven.

Op een normale BSO-middag kan het voorkomen dat wij hooguit 30 minuten, maximaal voor 50%, onderbezet zijn. '50% onderbezet' zijn betekent dat één medewerker op 20/24 kinderen (afhankelijk van de leeftijd) mag staan. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als medewerkers kinderen ophalen van scholen. In uiterst extreme gevallen kan het voorkomen dat een student die voldoende ervaring heeft wordt ingezet om ziekte en/of vakantie op te vangen. Dit hebben wij gecommuniceerd in de brochure en met de oudercommissie. Dit zijn BOL-studenten, die het eerste leerjaar succesvol hebben afgerond en een opleiding volgen (niveau 3-4) waarmee je mag werken op een BSO. Normaliter werken deze studenten als groepshulp.

4.4 Samenvoegen van basisgroepen en groepen groter dan 30 kinderen

Het kan wel eens voorkomen dat wij groepen samenvoegen. Indien wij deze beslissing nemen, communiceren wij dit met de ouders door middel van een nieuwsbrief, die wij via KOVnet versturen. De reden voor de samenvoeging kan zijn dat wij op rustige dagen (woensdag en vrijdag) minder kinderen opvangen dan gebruikelijk op de groepen. Hoe wij dit exact per locatie aanpakken kunt u terugvinden in de locatieplannen. Deze zijn ook in te zien via Flekss.nl

Groepen groter dan 30 kinderen of meer

Tijdens een activiteit kan het voorkomen dat wij een groep hebben die bestaat uit 30 kinderen of meer. Als dit het geval is handelen wij als volgt:

- Vaste pedagogisch medewerkers gaan mee naar de activiteit, zodat er vertrouwde gezichten aanwezig zijn.
- Aan de hand van de activiteit verdelen wij groep als het nodig is in kleinere subgroepen.

- Voordat dat wij beginnen aan een activiteit wordt deze goed voorbereid en doorgesproken met de kinderen, om te voorkomen dat kinderen zich verloren voelen of het overzicht kwijtraken door de grote van de groep.
- Bij een activiteit die plaatsvindt buiten de BSO wordt er met de kinderen een verzamelplek afgesproken en maken wij gebruik van rode Sport-BSO Flekss hesjes. De pedagogisch medewerkers zorgen ervoor dat zij tijdens BSO-uren bereikbaar zijn via de locatietelefoon.
- Tijdens activiteiten op locatie kan het totaal aantal kinderen in de BSO meer zijn dan 30 kinderen maar deze vormen zich niet als één groep. Als een activiteit in de ruimte vol is moeten de kinderen een andere activiteit uitkiezen.

4.4.1 Toestemming opvang buiten de basisgroep

Het kan voorkomen dat, met toestemming, een kind (tijdelijk) in een tweede basisgroep wordt opgevangen. Dit is volgens de Wet Kinderopvang toegestaan, mits daar door u als ouder schriftelijk toestemming voor is gegeven. Deze regel is voornamelijk van toepassing als de basisgroepen gebruik maken van gescheiden groepsruimtes.

4.5 Vierogenprincipe

Bij een BSO is het niet verplicht om het vier-ogen-principe uit te voeren. In 9 van de 10 situaties zijn er altijd minimaal 2 medewerkers aanwezig op de groep. Als er minder dan 10 kinderen op een groep aanwezig zijn en een pedagogisch medewerker alleen op de groep mag staan, dan proberen wij daar altijd een stagiaire of een groepshulp extra bij te plaatsen. Diego en andere regieleiders rijden tijdens de BSO-middagen langs zo veel mogelijk locaties om te kijken of alles vlekkeloos verloopt. Op het moment dat er een medewerker alleen op de groep staat, is Diego of de regieleider, indien mogelijk ook langer op deze locatie aanwezig om de medewerker te ondersteunen daar waar het nodig is.

4.6 Schoolweken

De beschikbare tijd in schoolweken is kort en een gedeelte van de opvangtijd gaat op aan het vervoer van en naar de externe activiteiten van Sport-BSO Flekss. Eenmaal op de buitenschoolse opvang aangekomen, wordt er wat gegeten en gedronken. Daarna is er gelegenheid voor spel- en sportactiviteiten. Iedere maand werken wij met een bepaald thema. Wij streven erna om de activiteiten die wij organiseren zoveel mogelijk overeen te laten komen met het thema.

4.7 Vakantieweken

In vakantieweken is er sprake van een langdurend verblijf bij Sport-BSO Flekss. Er worden andersoortige activiteiten georganiseerd. Er is meer variatie in het programma en een groter onderling sociaal contact. Deze periode staat dan ook meer in het teken van sociaal culturele en educatieve activiteiten. Er is tijd voor werken met de gekozen thema's en uitstapjes. Wij gaan dan bijvoorbeeld naar speelparadijzen, het bos, de bioscoop of het zwembad met kinderen die een zwemdiploma hebben.

4.8 Themaweken

Iedere maand verzinnen wij een ander thema waar de gehele maand om draait. Voorbeelden van thema's zijn: circus, topsport, samenwerken etc. Aan de hand van deze thema's verzinnen onze medewerkers vele sport- en spelactiviteiten en knutselwerkjes.

4.9 Intakegesprek

Na aanmelding via [Flekss.nl](https://www.flekss.nl) worden de ouders/verzorgers telefonisch uitgenodigd voor een intakegesprek door de regieleider. In dit gesprek worden informatie en gegevens uitgewisseld over het kind. De regieleider of een ervaren pedagogisch medewerker doet vervolgens de intake en rondleiding met de ouders/verzorgers en het kind. Hierna wordt ernaar wens een proefmiddag ingepland.

4.10 Wennen op de BSO

Sport-BSO Flekss streeft ernaar om de wen periode zo soepel mogelijk te laten verlopen. De wenperiode is bij ieder kind verschillend. Als het contract van het kind ingaat, kan het kind echt gaan wennen aan alles wat bij een BSO-middag komt kijken. Denk hierbij ook aan het ophalen van het kind uit school. Indien gewenst kan er worden afgesproken dat het kind in de klas wordt opgehaald. Dit is afhankelijk van wat het kind nodig heeft. Het kind telt vanaf dit moment ook mee in de BKR-ratio en zal dus ook bij een specifieke basisgroep horen. In de basisgroep wordt er extra aandacht besteed aan een wen-kind. De mentor van het kind is verantwoordelijk voor dit proces. De mentor zal het nieuwe kind voorstellen aan de groep, aan de pedagogisch medewerkers en de groep wordt voorgesteld aan het nieuwe kind. Indien mogelijk wordt de basisgroep extra betrokken bij het wen proces van het nieuwe kind. Dit kan bijvoorbeeld door een ander kind uit de basisgroep het nieuwe kind een rondleiding te laten geven door groepsruimtes van de BSO.

Het kan ook voorkomen dat kinderen overstappen op een andere basisgroep. Ook hier kunnen wen afspraken voor gemaakt worden. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als kinderen een leeftijd hebben bereikt om naar een nieuwe basisgroep te gaan, of al eerder toe zijn aan een andere groep. Tijdens de wen-periode doen de kinderen mee met het activiteitenaanbod van de andere basisgroep.

Een wen-kind dat een korte tijd went in een andere basisgroep, kan aangemerkt worden als een activiteit en daarom telt het kind niet mee voor de BKR op de wengroep. De plaats voor het kind op de eigen groep blijft onbezet, zodat het kind ten allen tijden kan terugkeren. De wen periode is bij ieder kind verschillend. Vaak is het kind al bekend met de ruimte, medewerkers en de andere kinderen omdat wij ook gezamenlijke momenten hebben op een BSO dag. Denk hierbij aan bijvoorbeeld fruit eten en buitenspelen. De inhoud van de gezamenlijke momenten kunnen per locatie verschillen. Door te blijven communiceren met het wen-kind en de ouders/verzorgers. Worden er afspraken gemaakt over wanneer het kind officieel al dan niet overstapt naar een andere basisgroep.

Een kind mag komen wennen binnen dezelfde maand dat deze start op het basisonderwijs. Het kan voorkomen dat een kind al eerder start op de basisschool dan dat de leeftijd van 4 jaar is bereikt. Een kind dat nog geen 4 jaar is, mag alleen komen wennen met een ondertekend contract. Daarnaast zal het wennen altijd worden gezien als een activiteit.

4.11 Spelen op de BSO

Sport-BSO Flekss heeft verschillende ruimten die qua vorm, ruimte en indeling van elkaar verschillen. Ons actuele veiligheid- en gezondheidsbeleid is op iedere locatie telefoon en onze website www.flekss.nl in te lezen door alle betrokkenen en geïnteresseerden. De ruimten bij Sport-BSO Flekss voldoen aan de eisen die de overheid stelt op het gebied van veiligheid en hygiëne. De afmetingen van de diverse ruimten zijn boven de gestelde norm. De groepsruimten zijn gezellig, vertrouwd en nodigen uit tot spel en ontdekking. Ze hebben als doel de zelfstandigheid van kinderen te vergroten. Ze bieden bewegingsvrijheid en uitdaging, maar bieden ook de mogelijkheid om tot rust te komen.

4.12 Mediagebruik onder BSO-tijd

Media is in deze tijd niet meer weg te denken binnen onze samenleving, zo ook voor de BSO-kinderen. Wij kiezen er bewust voor om het gebruik van media toe te staan, maar beperkt. De kinderen maken alleen gebruik van media onder begeleiding van een pedagogisch medewerker. De kinderen mogen maximaal twee keer 15 minuten achter de iPad, (spel)computer zitten, dit geldt ook voor telefoongebruik als ze in het bezit zijn van een eigen telefoon. Het gebruik van de eigen telefoon is alleen na 17:00 toegestaan. De televisie wordt uitgezonderd, deze mag na goedkeuring van een van de aanwezige medewerkers aan blijven. Denk bijvoorbeeld aan het kijken van een film.

Het gebruik van de media wordt gefilterd en afgestemd op de leeftijd van de aanwezige kinderen. Tijdens vakanties, studiedagen en woensdagmiddagen kan het zijn dat er iets wordt afgeweken van de bovengenoemde tijden.

4.13 Extra dag aanvragen en ruilbeleid

Elke ouder die opvang afneemt bij Flekss heeft naast de contracturen, extra uren in een urenpotje zitten. Deze uren kunnen ingezet worden voor incidentele aanvragen en studiedagen. Het aantal uren dat een ouder in het urenpotje heeft zitten, is bepaald op basis van het aantal dagdelen dat een ouder afneemt bij Flekss. Wanneer een ouder één dagdeel afneemt op contract heeft hij/zij 24 extra uren in het urenpotje zitten. Als een ouder een studiedag of een extra middag wil afnemen, kan hier het aantal uur uit het urenpotje voor worden ingezet.

Aanvragen van een extra middag of het ruilen van een BSO-middag kan via de ouderapp KOVnet of er kan hiervoor contact opgenomen worden met het serviceteam. Dit dient minimaal 5 werkdagen van tevoren aangevraagd te worden en wordt toegezegd, mits er plek is op de groep. Het serviceteam en de planning van Flekss controleert dagelijks de extra aanvragen en kijkt of het mogelijk is om het verzoek te accepteren. Het is niet mogelijk om een dag los op factuur aan te vragen, buiten de uren om uit het urenpotje en de ruiluren.

4.13.1 Opvang dag annuleren

Als ouders minimaal 24 uur vóór aanvang van de opvang, de opvang dag annuleren via de ouderapp KOVnet, behouden zij deze misgelopen uren. Ouders kunnen ook binnen een korter tijdsbestek een opvang dag annuleren, maar behouden dan niet deze uren. Wanneer uw kind ziek is vragen wij om hem of haar af te melden voor 12:00 uur 's middags. Ons systeem kan de misgelopen uren helaas nog niet automatisch verwerken in het urenpotje (wij zijn hier hard mee bezig om dit in de toekomst wel mogelijk te kunnen maken). Als dit bij KOVnet mogelijk is, zullen wij hier direct gebruik van gaan maken. Indien ouders nog misgelopen uren (minimaal 24 uur vóór aanvang van de opvang afgemeld) open hebben staan en gedurende het jaar hiervoor extra opvang willen aanvragen of uren te kort komen. Kunnen zij hierover een mail sturen naar info@flekss.nl, zodat wij deze uren kunnen compenseren doormiddel van een ruildag in te plannen of kunnen meekijken naar een passende oplossing. Een ruildag dient minimaal vijf werkdagen van tevoren aangevraagd te worden en wordt toegezegd, mits er plek is op de groep.

NB: het is niet mogelijk om openstaande uren uit het urenpotje mee te nemen naar een volgend kalenderjaar. Deze uren zijn geldig tot de laatste kalenderdag van het jaar, hierna vervallen deze uren in het nieuwe jaar.

4.14 Ziek zijn

Ten aanzien van de gezondheid van de kinderen hebben wij een aantal regels in ons reglement staan. Hierin staat aangegeven dat wanneer een kind besmettelijk ziek is hij of zij niet welkom is bij de BSO. Ook van kinderen die tijdens BSO-uren ziek worden, worden de ouders verwittigd en gevraagd of zij het betreffende kind kunnen ophalen. Wij vragen om ons tijdig door te geven als uw kind ziek is.

4.14.1 Medicijngebruik

Sport-BSO Flekss geeft uitsluitend medicatie aan de kinderen op voorschrift van een arts en in overleg met ouders. Wanneer een medewerker tijdens BSO-tijd een kind medicatie moet geven wordt er alvorens een medicijnregistratie formulier getekend. Op dit formulier is terug te zien op welk tijdstip bijvoorbeeld welk medicijn toegediend moet worden.

4.15 Verantwoord vervoer

Richtlijnen met betrekking tot vervoer in auto en/of bus

- Per auto worden niet meer personen vervoerd dan er officiële zitplaatsen zijn.
- Er worden zowel vóór als achter autogordels gebruikt.
- Kinderen kleiner dan 1,35 m, dienen ten alle tijden vervoerd te worden op een zitverhoger. Zowel voorin als achterin.
- De zitplaatsen achter worden per rij gebruikt door maximaal 3 kinderen.
- De auto's zijn voorzien van kindersloten of een beveiliging die ervoor zorgt dat de deuren tijdens het rijden niet geopend kunnen worden.

Richtlijnen met betrekking tot het lopen en/of fietsen van school naar locatie

- De kinderen dragen rode hesjes met sport-BSO Flekss erop zodat we precies zien wie bij ons hoort.
- Voordat de medewerker vertrekt met de kinderen wordt er geteld hoeveel kinderen er zijn. Tussendoor wordt er nog een keer geteld en bij aankomst telt de medewerker weer.
- We kiezen altijd voor de rustigste, veiligste en kortste route van school naar de locatie toe (elke medewerker loopt dezelfde route).
- De kinderen lopen altijd in een rij, in tweetallen, waarbij de medewerkers voor en achteraanlopen. Als er maar een medewerker aanwezig is loopt deze achter de groep.
- De kinderen die hun fiets bij hebben, nemen altijd hun fiets in de hand en lopen in tweetallen voor de medewerker uit en krijgen hierbij instructies. Ze mogen bijvoorbeeld niet oversteken voordat de medewerker heeft gezegd dat er overgestoken mag worden.

Vervoeren van kinderen met de stint

- Er mogen 10 kinderen tegelijkertijd vervoerd worden in de stint. Ieder heeft een eigen zitruimte en een eigen gordel die ze om moeten doen voordat we vertrekken.
- Kinderen moeten blijven zitten tijdens het rijden.
- Kinderen mogen hun gordel pas los maken wanneer de stint stil staat en de medewerker hier toestemming voor geeft.
- De stint mag alleen vervoerd worden door een medewerker die in het bezit is van een geldig certificaat.

Uitstapje naar een speelveld en/of speeltuin

- Als we lopend naar een speelveld gaan of naar een speeltuin trekken de kinderen altijd een hesje van de BSO aan.

- De kinderen lopen altijd in een rij, in tweetallen, waarbij de medewerkers voor en achteraanlopen. Als er maar een medewerker aanwezig is loopt deze achter de groep.
- Als wij met de auto, bus en/of stint gaan volgen we de richtlijnen die hiervoor zijn opgesteld en deze kunt u hierboven teruglezen.

Kinderen ophalen bij de BSO

Ouders geven bij de intake aan welke personen hun kinderen mogen ophalen, dit kunnen wij allemaal terugvinden in de app KOVnet waar iedere medewerker de inloggegevens van heeft. Er vindt veel contact (app/telefoon/mail) plaats tussen de ouders en BSO-Flekss. Indien iemand een kind komt ophalen die niet bekend is bij de medewerkers en niet op de lijst staan, wordt er altijd eerst contact opgenomen met de ouders om te controleren of dit wel de bedoeling is.

Kind gaat zelfstandig vanuit de BSO naar huis

We hebben hier altijd schriftelijke goedkeuring voor vanuit de ouders. Als deze niet is afgegeven en het kind geeft aan alleen naar huis te mogen fietsen, dan benaderen wij altijd eerst de ouders. De toestemmingen kunnen wij per kind terugvinden in de app: KOVnet.

Meer informatie is terug te vinden in het protocol: 'Brengen, ophalen en vervoeren van kinderen'.

4.16 Actueel veiligheid en gezondheidsbeleid

Per locatie is een specifiek veiligheid en gezondheidsbeleid te vinden. Deze is te vinden via de website of voor de medewerkers in de OneDrive op de locatie telefoon. Aan de hand van onderhoudscontroles door onze onderhoudsmedewerker binnen de locatie, kijken wij naar punten die betrekking hebben op de veiligheid en de gezondheid van de kinderen en medewerkers. We bekijken bijvoorbeeld of alle kasten nog stevig staan. Of er geen spijkers uit de muren steken. Of alle spelkasten nog heel zijn en of alle schroeven strak zijn aangedraaid. Wij zorgen ervoor dat alles zo snel mogelijk opgelost wordt om de veiligheid van onze opvang te waarborgen. Als een medewerker iets ziet wat onveilig is, geeft hij/zij dit direct (schriftelijk) door aan de regioleider. De regioleider plaatst dit vervolgens in de app 'Trello' waar onze klusjesman deze werkzaamheden gaat inplannen. Sport-BSO Flekss streeft ernaar dat iets wat in Trello wordt gezet, binnen 3 weken wordt verholpen. Urgente zaken hebben natuurlijk voorrang. Als het echt onveilig is, dan zorgt de medewerker op de groep dat de kinderen niet bij deze onveilige situatie kunnen komen.

Ook hebben wij een team (het dreamteam) dat wekelijks alle locaties afgaat om ervoor te zorgen dat de locaties er goed uitzien. Alle locaties eten en drinken hebben en verder niets tekortkomen.

4.17 Risico-inventarisatie

De verplichting voor een jaarlijks vastgestelde risico-inventarisatie Kinderopvang is komen te vervallen. Daarvoor in de plaats komt er een actueel veiligheids- en gezondheidsbeleid. In de praktijk wordt er gehandeld zoals in het veiligheids- en gezondheidsbeleid beschreven is.

Hoofdstuk 5. Het volgen van bijzonderheden in het welbevinden en de ontwikkeling van kinderen.

5.1 Mentorschap

Ieder kind krijgt bij aanmelding een mentor toegewezen om het kind te begeleiden. De mentor is een vaste pedagogisch medewerker of sportmedewerker op een locatie waar het kind wordt opgevangen en fungeert als aanspreekpunt bij vragen over de ontwikkeling en het welbevinden van het kind. De mentor van het kind zal vrijwel altijd aanwezig zijn op de groep en zal zo vaak als mogelijk de overdracht richting de ouders doen bij het ophalen. Wanneer de mentor niet aanwezig is zal hij zijn taak overdragen aan een andere medewerker. De grootste verantwoordelijkheid van de mentor is het bijhouden van de ontwikkelingen van het kind en ervoor zorgen dat het kind zich thuis voelt bij Sport-BSO Flekss.

In de eerste weken dat een kind naar de BSO gaat, spreekt de mentor het kind aan en vertelt de mentor dat het kind voor alle vragen bij de mentor terecht kan. De mentor stelt het kind op zijn/haar gemak en zorgt ervoor dat het nieuwe kind snel aansluiting vindt met de rest van de groep. De ouders/verzorgers worden naast het kind, op de eerste dag dat het kind naar de BSO komt ook aangesproken, zodat zij weten wie de mentor van hun kind is. Tevens is dit voor ouders/verzorgers terug te vinden in de KOVnet App. Hier kunnen zij de naam van hun kindmentor inzien.

De mentor bespreekt, indien wenselijk, de ontwikkeling van het kind met de ouders/verzorgers. Het moment hiervoor is tijdens de overdrachten, dit wordt mondeling gecommuniceerd. Tijdens de overdracht worden eventuele bijzonderheden die zich op een dag hebben voorgedaan overgedragen naar de ouders/verzorgers van het kind. Wanneer ouders/verzorgers behoefte hebben aan een gesprek met de mentor, dan is hier altijd ruimte voor. Hier kan in overleg altijd een afspraak voor worden ingepland.

5.2 Kinderen volgen

5.2.1 Individuele behoeftes van het kind

Door het volgen van de ontwikkeling van het kind sluiten pedagogisch medewerkers aan op de individuele behoeften van een kind. Ook 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 signaleerd.

Naast aandacht voor het groepsgebeuren is er dus ook aandacht voor het individu. Geen kind is hetzelfde en ieder kind verdient de kans om te groeien. De pedagogisch medewerker zorgt voor een stukje persoonlijke aandacht, is voortdurend aan het kijken naar de kinderen in de groep waarbinnen ieder kind opvalt. De pedagogisch medewerker speelt op die manier in op de behoeftes van ieder kind. De pedagogisch medewerker gebruikt daarbij haar deskundigheid en affiniteit ten opzichte van de kinderen.

5.2.2 Bijzonderheden in de ontwikkeling

De pedagogisch medewerkers proberen een goed beeld te krijgen van de kinderen door hen te observeren op verschillende momenten. De bovenstaande ontwikkelingsgebieden

komen hierbij aan bod. Er wordt dagelijks een overdracht met ouders gedaan, waarbij dit wordt besproken. Indien nodig, bij opvallend gedrag van kinderen, wordt er een gesprek ingepland. Op aanvraag van de ouders en/of pedagogisch medewerkers kan de pedagogisch coach in dit proces worden betrokken.

Ieder kind vertoont wel eens gedrag dat afwijkt van het gemiddelde patroon. Dit is gedrag dat in strijd is met de verwachting van ouders of pedagogisch medewerker, of met de gangbare regels die gesteld worden. Soms kan het zijn dat dit gedrag te vaak voorkomt of te lang aanhoudt en dat de gevolgen voor het kind of de groep groter worden. In dat geval is er sprake van opvallend of probleemgedrag (bijvoorbeeld regelmatig terugkerende woede-uitbarstingen). In voorkomende situaties zal de pedagogisch medewerker het gedrag met haar directe collega's bespreken, en indien nodig aankaarten bij de regieleider en/of pedagogisch coach.

Soms gaat het om moeilijke situaties, waarbij de pedagogisch medewerker en de directie in overleg met de ouders afspreken hoe om te gaan met het gesignaleerde gedrag. Goede communicatie is dan van essentieel belang. Soms wordt duidelijk dat een kind specifieke aandacht nodig heeft die de buitenschoolse opvang niet kan bieden. In dat geval worden de ouders aangeraden advies te vragen bij een hulpverlenende instantie. In uitzonderlijke gevallen kan het voorkomen dat het kind lijdt onder de groep en de groep lijdt onder het individuele kind. Dan zal samen gezocht moeten worden naar een passende oplossing die vooral voor het kind het beste is. Momenteel zijn wij in gesprek met hulpverlenende instanties voor een samenwerking, zodat wij de ouders hierbij kunnen ondersteunen en eventueel kunnen doorverwijzen.

Wanneer de pedagogisch medewerker bijzonderheden bij de ontwikkeling van een kind constateert, wordt dit eerst met de regieleider en pedagogisch coach besproken. Wanneer nodig zal er een gesprek met ouders gepland worden.

De ontwikkeling van kinderen is belangrijk. Het legt een basis voor de rest van hun leven. Wanneer er bijzonderheden in de ontwikkeling van een kind worden geconstateerd zal er een gesprek met ouders plaatsvinden. BSO-Flekss kan, als ouders hiervoor toestemming geven contact opnemen met de school van het betreffende kind. De school ziet het kind 5 dagen in de week en heeft daarom vaak goed zicht op de ontwikkeling van het kind.

5.3 De Meldcode kindermishandeling

De meldcode kindermishandeling bestaat uit drie routes: huiselijk geweld, kindermishandeling in de thuissituatie, meldplicht bij een vermoeden van geweld- of zedendelict (mishandeling of misbruik) door een medewerker en seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling.

Bij Sport-BSO Flekss wordt er bij signalen of vermoedens van huiselijk geweld en of kindermishandeling gewerkt volgens de landelijke meldcode anno 2019. Door gebruik van de meldcode worden de medewerkers in staat gesteld om signalen van huiselijk geweld en of kindermishandeling (vroeg)tijdig te signaleren. En bij vermoedens hiervan op een correcte manier te kunnen handelen in het belang van het kind. Als medewerkers van onze BSO vermoedens of signalen opvangen van een onstabiele thuissituatie, zullen wij altijd de stappen ondernemen die beschreven staan in ons protocol: "Meldcode Kindermishandeling" (<https://flekss.nl/meldcode-kindermishandeling/>), en wordt de aandachtfunctionaris in dit proces betrokken. Ons uitgangspunt hierin is om het kind en de ouders te ondersteunen en te coördineren naar de juiste zorg. Flekss gebruikt ook de app: meldcode kindermishandeling. Deze is op alle locatie-IPads geïnstalleerd.

5.3.1 De rol van de aandachtfunctionaris

De aandachtfunctionaris is een deskundige op het gebied van de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling en heeft een centrale en adviserende rol in de stappen rond het signaleren en handelen bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling in huiselijke kring. Onze pedagogisch coach is aangesteld als aandachtfunctionaris en dient het onderwerp: huiselijk geweld en kindermishandeling binnen Sport-BSO Flekss te borgen. De aandachtfunctionaris is er verantwoordelijk voor dat de pedagogisch medewerkers van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling afweten en mee werken.

Om de kennis over de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling te bevorderen/borgen organiseert de aandachtfunctionaris jaarlijks één training voor nieuwe pedagogisch medewerkers/groepshulpen, in samenwerking met een extern trainingsbureau. Ook wordt het onderwerp jaarlijks herhaalt door de pedagogisch coach voor alle medewerkers die op de groep werken doormiddel van een verdiepende training, in samenwerking met het extern trainingsbureau.

De aandachtfunctionaris ondersteunt onze pedagogisch medewerkers die een vermoeden hebben van huiselijk geweld en kindermishandeling. De aandachtfunctionaris is deskundig in het: signaleren, handelen en delen van zorg en is op de hoogte te zijn van de werkwijze van de meldcode en de afspraken binnen de organisatie. De aandachtfunctionaris heeft tevens contact met externe partijen als bijvoorbeeld Veilig Thuis.

De aandachtfunctionaris is te bereiken via: aandachtfunctionaris@flekss.nl

5.4 Veilig thuis

Sport-BSO Flekss is verplicht om te werken volgens de meldcode kindermishandeling. In deze meldcode staat een lijst van signalen waar onze pedagogisch medewerkers alert op moeten zijn op de werkvloer. Bij Veilig thuis is onze BSO, net als iedereen, vrij om meldingen te plaatsen en advies in te winnen. Veilig thuis is een organisatie voor iedereen die te maken heeft met huiselijk geweld of kindermishandeling. Daarnaast geeft Veilig Thuis advies en biedt ondersteuning aan onder andere ook professionals werkzaam in de kinderopvang.

5.5 Grensoverschrijdend gedrag

De kans op grensoverschrijdend gedrag wordt binnen Sport-BSO Flekss zoveel als mogelijk tot het minimum beperkt. Binnen de organisatie zijn er, indien mogelijk, iedere dag minimaal 2 personen werkzaam, waardoor bij ons het vier-ogen principe van toepassing is ondanks dat dit niet verplicht is op een BSO.

Binnen de buitenschoolse opvang is het verplicht om te werken met de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en vanaf 1 januari 2019 ook met het bijbehorende afwegingskader.

Naast de meldcode geldt ook de meld-, overleg-, en aangifteplicht (MOA). Deze plicht geldt bij een vermoeden van seksueel misbruik of mishandeling tijdens de opvang. En geldt in de volgende situaties:

Situatie 1

Een medewerker vermoedt seksueel misbruik of mishandeling van een opgevangen kind door een collega

- De medewerker meldt dit meteen bij de houder, regioleider of vertrouwenspersoon van Flekss

- Direct na de melding zal er contact opgenomen worden met de externe vertrouwensinspecteur van Flekss
- Samen met de vertrouwensinspecteur wordt overlegd of aangifte bij de politie nodig is. Zo ja, dan wordt direct aangifte gedaan. De politie onderzoekt of er sprake is van een misdrijf.

Situatie 2

Een medewerker vermoedt seksueel misbruik of mishandeling van een opgevangen kind door de houder (Diego)

- De medewerker kan overleggen met de vertrouwensinspecteur kinderopvang. Deze zijn te bereiken op 0900 111 3 111, op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur. Zij zullen mogelijke vervolgstappen met de pedagogisch medewerker bespreken.
- De medewerker doet aangifte bij de politie
- De politie onderzoekt of er sprake is van een misdrijf

Tezamen met het stappenplan 'hoe te handelen in het geval seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling', vormen deze het 'Protocol 'kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag' voor de kinderopvang'. Wij nemen de Meldcode uiterst serieus, daarom verplichten wij al onze pedagogisch medewerkers van Sport- BSO Flekss, een training over de Meldcode Kindermishandeling te volgen. Deze training wordt gegeven vanuit de organisatie Trainingsbureau Punt, Sport BSO Flekss zal deze training aan alle pedagogisch medewerkers aanbieden. Het volgen van deze cursus is verplicht.

Naderhand ontvangen de pedagogisch medewerkers die deze training hebben gevolgd een certificaat, als bewijs van deelname en dat de training met succes is afgerond. Sport BSO-Flekss herhaalt ook na het volgen van deze training de Meldcode regelmatig in de praktijk samen met de pedagogisch medewerkers.

Bij serieuze vermoedens van grensoverschrijdend gedrag, wordt de medewerker direct op non-actief gezet om rustig alle feiten te verzamelen voordat er verdere maatregelen worden genomen.

Grensoverschrijdend gedrag kan voor de kinderen die naar onze BSO komen vervelende gevolgen hebben, vandaar dat wij hier uitermate scherp op zijn. Wij doen er alles aan om dit te voorkomen en hebben daarvoor de volgende punten bedacht.

Maatregelen
Twee keer per jaar hebben wij een <u>personeelsvergadering</u> . Hierbij mogen medewerkers alles vertellen wat hun dwars zit en dit zorgt voor een open conversatie, waarbij iedereen recht voor zijn raap is. Medewerkers spreken elkaar overal op aan.
Er wordt gewerkt met de methode: " <u>Stop, houd op</u> ", hiermee kunnen kinderen grenzen aangeven en het accepteren wanneer het wordt aangegeven.
Wij hebben op elke locatie de: " <u>10 regels van de BSO</u> " hangen. De regels dienen als omgangsregels.
In het personeelshandboek hebben wij beschreven <u>hoe wij met elkaar omgaan</u> . Alle medewerkers die bij ons komen werken krijgen het boek doorgestuurd via de mail en zijn hiervan op de hoogte.
<u>Continue screening</u> . Alle medewerkers hebben een <u>Verklaring Omtrent Gedrag</u> (VOG-verklaring). De VOG toont aan dat een medewerker geen strafbare feiten heeft gepleegd en valt onder continue screening. De continue screening zorgt ervoor dat dagelijks wordt gecontroleerd of er geen nieuwe strafrechtelijke gegevens op naam van een medewerker staat. Met een VOG dient iedere nieuwe medewerker (ook stagiaires en vrijwilligers) zich in te schrijven in het Personenregister Kinderopvang. Iedere volwassene die langer dan 30 minuten op de BSO is, dient een VOG te overhandigen.

Wanneer een pedagogisch medewerker het vermoeden heeft van kindermishandeling worden de stappen van de meldcode gevolgd. Pedagogisch medewerkers zijn op de hoogte van de meldcode. Bij dit proces wordt de aandachtfunctionaris en/of de interne vertrouwenspersoon ten alle tijden betrokken.

Achterwachting

Als er maar één pedagogisch medewerker aanwezig is, maken wij gebruik van onze achterwachting. Mochten er zich calamiteiten voor doen op de groep, dan kan de betreffende pedagogisch medewerker contact opnemen met de regieleider, het serviceteam of houder. Een van deze hierboven benoemde personen zullen altijd binnen 15 minuten een volwassene regelen die in geval van nood op de locatie aanwezig kan zijn. Het kan ook voorkomen dat een van deze personen zelf richting de locatie komt. In ons veiligheid- en gezondheidsbeleid staat per locatie specifiek hoe wij dit hebben georganiseerd.

5.6 Calamiteiten

Bij calamiteiten is er bij ons altijd iemand aanwezig met een kinder-EHBO certificaat. Onze eerste zorg is het kind. Uiteraard worden ouders bij calamiteiten direct ingelicht. Sport-BSO Flekss voldoet aan de brandveiligheidseisen die de gevestigde gemeente aan kinderopvang stelt.

5.7 Oudercommissie

Per locatie hebben wij een oudercommissie of alternatieve ouderraadpleging. De locaties vergaderen samen met de gehele regio (noord, oost, zuid en west). Op onze website leest u welke locaties onder welke regio vallen. De oudercommissie heeft als doel de belangen van de ouders te behartigen. De belangrijkste verantwoordelijkheid van de oudercommissie is om de kwaliteit van de BSO te waarborgen en te bevorderen door middel van gevraagd, maar ook ongevraagd advies uit te brengen. Zo adviseren ze ons bijvoorbeeld over de kwaliteit van de opvang, pedagogisch beleid, veiligheid en gezondheid, openingstijden, spel- en ontwikkelingsactiviteiten, klachtenreglement en prijswijzigingen. De oudercommissie en regieleiders vergaderen twee keer per jaar met elkaar op een vooraf geplande datum. Indien mogelijk, sluit de houder (Diego) ook aan bij deze gesprekken om op de hoogte te zijn van de laatste ontwikkelingen. In het huishoudelijk reglement legt de oudercommissie de taakverdeling en de werkwijze vast. Als ouder kunt u altijd contact opnemen met één van de leden van de oudercommissie. Deze contactgegevens zijn ook te vinden op onze website: www.flekss.nl.

Werving ouders voor de oudercommissie

Nieuwe leden werven voor onze oudercommissie doen wij doormiddel van een oproep aan ouders via de online nieuwsbrief. Daarnaast zullen onze medewerkers de ouders persoonlijk aanspreken en proberen te enthousiasmeren om zich bij onze oudercommissie aan te melden. Op vele locaties hebben wij ook een document aan de muur gehangen met de volgende tekst: "Wij zoeken leden voor de oudercommissie, heeft u interesse? Vraag dan meer informatie aan de medewerkers of mail naar info@flekss.nl".

Hoofdstuk 6. Beroepskrachten en stagiaires

We proberen zo veel mogelijk met een vast team te werken, zodat de kinderen vaste gezichten en vertrouwenspersonen hebben. Het team kunt u terugvinden op de website met de link: <https://flekss.nl/het-team/>. Hier vindt u alle medewerkers terug die bij Sport-BSO Flekss werken.

6.1 Kwalificatie personeel

Sport-BSO Flekss heeft uitsluitend alleen gekwalificeerd en gemotiveerd personeel in dienst. Elke medewerker heeft een geldig kinder-EHBO certificaat en een geldig VOG. Medewerkers die meer dan 20 uur per week werkzaam zijn hebben ook een BHV certificaat. Alle medewerkers op de groep worden ook ingepland voor een BSO-bus rijtraining (Stint). Zodra wij een nieuwe medewerker aannemen en als deze medewerker geen kinder-EHBO heeft, plannen wij direct voor deze persoon een cursus in. Er is altijd minimaal 1 gekwalificeerde medewerker op de groep aanwezig met kinder-EHBO.

Medewerkers die al een tijdje in dienst zijn, willen graag meebeslissen over het beleid en daar krijgen ze bij ons alle ruimte voor. Medewerkers die zichzelf van zijn/haar beste kant laten zien, krijgen bij Sport-BSO Flekss alle mogelijkheden om verder door te groeien binnen het bedrijf. Denk hierbij aan de rol van assistent leidinggevende, regieleider of administratieve werkzaamheden op ons hoofdkantoor.

6.2 Medewerkers in ontwikkeling/stagiaires

Sport-BSO Flekss werkt met pedagogisch medewerkers in ontwikkeling, zij volgen een BBL-opleiding en lopen hun stage bij onze BSO. Op het moment dat de medewerker net gestart is met de opleiding, wordt deze medewerker bij ons ingezet als groepshulp. Naarmate de opleiding van de medewerker vordert kijken wij of de medewerker ingezet kan worden als pedagogische medewerker in opleiding. Deze keuze maken wij op basis van gesprekken met de stagebegeleider van de medewerker, status van de opleiding en ervaringen van de medewerker. De medewerkers plaatsen wij in 4 verschillende fases, waarvan fase 1 de beginnende fase is met weinig verantwoordelijkheid en fase 4 de eindfase met meer verantwoordelijkheid. Zodra een medewerker in fase 2 van de opleiding zit, in combinatie met een persoonlijk ontwikkelplan, wordt de medewerker voor een x-aantal uur per week ingezet als pedagogisch medewerker in ontwikkeling, naast een ervaren beroepskracht.

Studenten van verschillende opleidingen mogen stagelopen bij ons op de BSO. Wij hebben ieder half jaar een gesprek met de stagebegeleider van de school van de stagiaire. De taken van de stagiaires bestaan uit het ondersteunen van de werkzaamheden van de pedagogisch medewerkster. Dit kan zijn sporten met kinderen, opruimen, fruit maken etc. Ook heeft Flekss een stagebegeleider (Miranda), die elke dinsdagochtend in de week op ons hoofdkantoor beschikbaar is om alle stagiaires te begeleiden en ondersteunen met hun opleiding. Ook is deze medewerker het aanspreekpunt voor alle scholen als ze vragen hebben over de studenten.

6.2.1 Andersgekwalficeerde medewerkers

Binnen onze kinderopvang hechten wij waarde aan een divers team. Flekss kinderopvang bestaat voornamelijk uit pedagogisch medewerkers en medewerkers die een sportopleiding gevolgd hebben.

Naast medewerkers met een specifieke kwalificatie, zetten we ook andersgekwalficeerde beroepskrachten in om het activiteitenaanbod te vergroten en bij te dragen aan de brede ontwikkeling van de kinderen.

Deze andersgekwalficeerde beroepskrachten beschikken over expertise op specifieke gebieden.

Hun deskundigheid wordt ingezet om de kinderen unieke ervaringen en mogelijkheden te bieden die aansluiten bij hun interesses en ontwikkelingsbehoeften.

Bijvoorbeeld:

- **Sport en beweging:** Een beroepskracht met expertise in sport en bewegen begeleidt actieve spel- en sportactiviteiten, waarmee motorische vaardigheden, samenwerking en zelfvertrouwen worden gestimuleerd. Omdat Flekss kinderopvang voornamelijk op sport gericht is, is deze specificatie de meest voorkomende binnen Flekss.
- **Muziek:** Een andersgekwalficeerde beroepskracht met een achtergrond in muziek verzorgt muziekactiviteiten, waarbij kinderen kennismaken met verschillende instrumenten, ritmes en liedjes. Dit bevordert hun muzikale ontwikkeling, luistervaardigheden en expressie.
- **Kunst en creativiteit:** Een beroepskracht met een kunstachtergrond biedt creatieve workshops aan, zoals schilderen, kleien en theater, wat de fantasie en fijne motoriek van de kinderen ondersteunt.

Door deze inzet zorgen we ervoor dat kinderen een verschillend aanbod van activiteiten krijgen, waarin zij zich kunnen ontwikkelen. De anders gekwalficeerde beroepskrachten werken hierbij nauw samen met het vaste pedagogisch team om activiteiten goed af te stemmen op de pedagogische doelen van onze organisatie.

Hoe worden andergekwalficeerden ingezet binnen Sport-BSO Flekss?

Binnen Sport-BSO Flekss zetten wij andersgekwalficeerde medewerkers in om specifieke activiteiten en taken te organiseren en te begeleiden. Deze medewerkers beschikken over kennis, vaardigheden en ervaring die bijdragen aan de ontwikkeling van de kinderen en een gevarieerd activiteitenaanbod. Hun inzet wordt zorgvuldig afgestemd op de behoeften en interesses van de kinderen, evenals op de pedagogische doelen van onze organisatie.

De volgende taken worden door andersgekwalficeerden uitgevoerd:

- **Gymlessen:** Andersgekwalficeerden met een achtergrond in sport of beweging organiseren en begeleiden uitdagende en veilige bewegingsactiviteiten. Deze lessen stimuleren motorische ontwikkeling, samenwerking, en plezier in bewegen.
- **Creatieve activiteiten:** Medewerkers met expertise in kunst en muziek bedenken en begeleiden creatieve activiteiten die aansluiten bij de leeftijd en interesses van de kinderen. Dit draagt bij aan de creatieve en expressieve ontwikkeling van het kind.
- **Ondersteuning bij het tafelmoment:** Andersgekwalficeerden ondersteunen bij het tafelmoment door kinderen te begeleiden in sociale vaardigheden, tafelmanieren en het stimuleren van onderlinge gesprekken. Zo wordt een gezellige en educatieve sfeer gecreëerd.

Wanneer mogen anders gekwalificeerden ingezet worden?

Andersgekwalficeerde beroepskrachten mogen formatief ingezet worden gedurende de hele dag. Zij dragen, net als andere beroepskrachten, bij aan de opvoeding en verzorging van de kinderen. De andersgekwalficeerde vallen binnen de '50%-regeling'. Binnen het maximum van 50% beroepskrachten-in-opleiding mag maximaal 33 procent bestaan uit stagiairs en/of andersgekwalficeerde.

6.3 Groepshulp en vrijwilliger

Sport-BSO Flekss heeft verschillende groepshulpen en vrijwilligers in dienst, zij zorgen voor extra ondersteuning van de medewerkers. Zo helpen ze met het klaarzetten van het eten en drinken voor de kinderen, kinderen veilig van en naar de BSO te vervoeren en verrichten ze verschillende schoonmaakwerkzaamheden. Deze medewerkers zijn ook in het bezit van een geldige VOG die gekoppeld is in het personenregisterkinderopvang.nl. De groepshulpen en vrijwilligers binnen Flekss worden begeleid door de regieleider en/of de ervaren pedagogisch medewerkers op de groep. Zij zullen de betreffende groepshulp of vrijwilliger taken geven en zullen hen ook voorzien van eventuele feedback. Met deze personen worden gedurende de dag/week ook vaker gesprekken gevoerd om de vooruitgang en andere zaken te bespreken. Net als pedagogisch medewerkers hebben groepshulpen en vrijwilligers ook eenmaal per jaar functioneringsgesprekken gepland staan. Afhankelijk van de ontwikkeling die groepshulpen en vrijwilligers doormaken, kunnen ze gedurende de periode meer en verantwoordelijkere taken toegedeeld krijgen. De mogelijkheid dat deze medewerkers uiteindelijk doorstromen naar een BBL-traject en op termijn worden ingezet als pedagogisch medewerker in ontwikkeling behoort zeker tot de mogelijkheden. Uiteraard blijven ze ten alle tijden onder toezicht blijven staan van een gediplomeerd pedagogisch medewerker.

6.4 Pedagogisch coach/beleidsmedewerker

Sport-BSO Flekss heeft een pedagogisch coach voor 36 uur per week in dienst, die zorgt dat iedere medewerker voldoende wordt gecoacht en ondersteuning krijgt gedurende het jaar. De pedagogische coach wordt per locatie en per werknemer/fulltimer ingezet. Zij houdt een dossier bij waarop staat beschreven welke werkzaamheden zij heeft uitgevoerd. Ook hebben wij meerdere beleidsmedewerkers in dienst met een hbo-diploma.

Jaarlijks stelt de pedagogisch coach op peildatum 1 januari, het aantal kindercentra dat de houder exploiteert vast, en maakt een berekening van hoeveel FTE er werkzaam zijn op iedere locatie. Op basis hiervan wordt er berekend hoeveel uren er minimaal nodig zijn voor de ontwikkeling en implementatie van het pedagogisch beleid en voor de coaching van medewerkers.

Het volgende is van toepassing op alle locaties van Sport-BSO Flekss:

Onze pedagogisch coach wordt per locatie minimaal 50 uur ingezet voor de ontwikkeling en implementatie van het pedagogisch beleid. Voor de coaching van medewerkers wordt zij minimaal 10 uur per fulltime medewerker (fte) ingezet. De coaching en beleidswerkzaamheden moeten worden gezien als twee verschillende taken. Binnen de minimale coaching uren per jaar, verdeelt de pedagogisch coach haar uren over de medewerkers om ze te coachen. Binnen de uren voor de totstandkoming van het beleid verdeelt zij haar uren per locatie om te werken aan de ontwikkeling en implementatie van het pedagogisch beleid.

Op dit moment betekent dat:

Locatie	Per locatie	10 uur per FTE
Sport-BSO Flekss- De Fontein	50 uur	2,06 FTE = 20,6 uur
Sport-BSO Flekss – 't Kraaienest	50 uur	4,12 FTE = 41,2 uur
Sport-BSO Flekss- De Rietvink	50 uur	2,83 FTE = 28,3 uur
Sport-BSO Flekss- De Wildert	50 uur	1,44 FTE = 14,4 uur
Sport-BSO Flekss- Den Butter	50 uur	2,34 FTE = 23,4 uur
Sport-BSO Flekss- Dongen	50 uur	3,45 FTE = 34,5 uur
Sport-BSO Flekss- Heijl	50 uur	1,67 FTE = 16,7 uur
Sport-BSO Flekss- Menorah	50 uur	2,06 FTE = 20,6 uur
Sport-BSO Flekss- Soccer Center	50 uur	2,03 FTE = 20,3 uur
Sport-BSO Flekss- De Drie Linden	50 uur	1,25 FTE = 12,5 uur
Sport-BSO Flekss- Focus	50 uur	0,89 FTE = 8,9 uur
Sport-BSO Flekss- De Groenstraat	50 uur	2,17 FTE = 21,7 uur
Sport-BSO Flekss- Kerkwerf	50 uur	0,72 FTE = 7,2 uur
Sport-BSO Flekss- De Koe	50 uur	0,56 FTE = 5,6 uur
Sport-BSO Flekss- De Doelen	50 uur	2,95 FTE = 29,5 uur
Sport-BSO Flekss- Mathenesse 2	50 uur	1,67 FTE = 16,7 uur
Sport-BSO Flekss- Mathenesse	50 uur	2,45 FTE = 24,5 uur
Sport-BSO Flekss- De Nowies	50 uur	2 FTE = 20 uur
Sport-BSO Flekss- De Fennaas	50 uur	3 FTE = 30 uur
Sport-BSO Flekss – Made	50 uur	3,12 FTE = 31,2 uur
BSO+ Flekss - 't Kraaienest	50 uur	FTE = 1,75 = 17,5 uur
Sport-BSO Flekss- Raamsdonksveer	50 uur	1 FTE = 10 uur
Sport-BSO Flekss – Zonzeel	50 uur	2,44 FTE = 24,4 uur
Sport-BSO Flekss – De Zeggewijzer	50 uur	2,48 FTE = 24,8 uur
Sport-BSO Flekss – Zevenbergen	50 uur	1,35 FTE = 13,5 uur
Sport-BSO Flekss – Nowies KDV	50 uur	1,5 FTE = 15 uur
Sport-BSO Flekss – Fennaas KDV	50 uur	1,5 FTE = 15 uur
Totaal	1350 uur	548 uur

In onderstaande tabel is weergegeven welke locaties wij na peildatum 1 januari 2025 verwachten te gaan openen. Op basis hiervan is een schatting gemaakt van het aantal verwachte FTE per locatie en de benodigde uren voor beleid.

Te openen na of op peildatum 1 januari			
Sport-BSO Flekss- Dillehof	50 uur	FTE = 1,5	15 uur
Sport-BSO Flekss- de Lanties	50 uur	FTE = 1,5	15 uur
Sport-BSO Flekss- Kristal	50 uur	FTE = 1,5	15 uur
Sport-BSO Flekss- Groene Ster	50 uur	FTE = 1,5	15 uur
Sport-BSO Flekss- Klundert	50 uur	FTE = 1,5	15 uur
Sport-BSO Flekss – Kraaienest KDV	50 uur	FTE = 1,5	15 uur
Sport-BSO Flekss- TVC	50 uur	FTE = 1,5	15 uur
Sport-BSO Flekss- RKDVC	50 uur	FTE = 1,5	15 uur
Sport-BSO Flekss- Sprang Capelle	50 uur	FTE = 1,5	15 uur
Sport-BSO Flekss- Waalwijk	50 uur	FTE = 1,5	15 uur
Sport-BSO Flekss- KDV Raamsdonksveer	50 uur	FTE = 1,5	15 uur
Sport-BSO Flekss – Rood wit	50 uur	FTE = 1,5	15 uur
	600 uur		180 uur

Op onze website: www.flekss.nl is precies te vinden welke vaste medewerkers bij een desbetreffende locatie werkzaam zijn. Dit is in te zien door een Sport-BSO Flekss locatie aan te klikken.

Onze pedagogisch coach is 36 uur per week beschikbaar voor haar werkzaamheden. Als wij ervan uitgaan dat zij 45 weken per jaar aan het werk is, is zij 1620 uur per jaar beschikbaar voor haar rol als pedagogisch coach en voldoen wij ruimschoots aan de norm. Op basis van de aantal vastgestelde locaties per peildatum 1 januari 2025 en de FTE, hebben wij een pedagogisch coach nodig voor **728 uur per jaar**. Buiten bovenstaande uren hebben wij ook nog meerdere beleidsmedewerkers met een HBO-achtergrond in dienst, die samen met de pedagogisch coach verantwoordelijk zijn voor: het pedagogisch beleidsplan, de locatieplannen, het veiligheids- en gezondheidsbeleid en overige protocollen. Op basis van de aantal vastgestelde locaties per peildatum 1 januari 2025 en de FTE, hebben wij beleidsmedewerkers nodig voor: **1950 uur per jaar**. Wanneer we ervan uitgaan dat onze beleidsmedewerkers 45 weken per jaar aan het werk zijn á 40 uur in de week betekent dit dat zij per persoon 1800 uur werken. Onze beleidsmedewerkers bestaan voornamelijk uit onze 3 regioleiders. Dit maakt de volgende berekening. 1800 x 3 medewerkers = 5400 uur. Waardoor we de norm ruimschoots halen.

De berekening die wij hierboven hebben gemaakt is een ruime schatting op basis van de verwachte werkuren die wij dit jaar maken voor de totstandkoming van de ontwikkeling en implementatie van het pedagogisch beleid en coaching. Aan het einde van het jaar, maken wij een definitieve berekening hoeveel uur wij de pedagogisch coach/beleidsmedewerker(s) per locatie nodig hebben gehad. De pedagogisch coach houdt wekelijks bij hoeveel uur zij coaching heeft gegeven per medewerker en per locatie. De beleidsmedewerkers houden wekelijks bij hoeveel uur zij per locatie hebben gewerkt aan de ontwikkeling en implementatie van het beleid.

6.5 Trainingen en cursussen

Naast de EHBO-cursus, BHV en BSO-bus rijtrainingen (Stint), bieden wij ook verschillende workshops en trainingen aan om de medewerkers te blijven uitdagen en daarbij hun kennis en vaardigheden op peil te houden. De workshops hebben betrekking op thema's zoals; de meldcode kindermishandeling, pedagogiek, persoonlijke- en teamontwikkeling, communiceren- en samenwerken. Ook zetten wij de expertise(s) van onze eigen

medewerkers in. Zo wordt er bijvoorbeeld; elk jaar een sport- en speltraining georganiseerd. Waarbij gekwalificeerde sportbegeleiders/ gymdocenten lesgeven over hoe je een gymles voor kinderen kan ontwerpen, uitvoeren en veilig laat verlopen.

6.6 Werkbesprekingen

Om de deskundigheid van onze medewerkers te bevorderen en te bewaken zijn er regelmatig overlegmomenten tussen de directie, regioleider en de pedagogisch medewerkers. Hier worden zaken besproken zoals het nieuwe rooster, nieuwe kinderen, locaties, activiteiten aanbod, samenwerking, taakverdeling onderling, uitvoering beleid, contact met ouders etc. Onze pedagogisch coach heeft wekelijks individuele gesprekken met de medewerkers. De onderwerpen die besproken worden komen tot stand op basis van de input vanuit medewerkers en daarnaast de uitvoering van het beleid en of aanpassingen daarop.

6.7 Functioneringsgesprekken

In het functioneringsgesprek dat wij jaarlijks houden met onze medewerkers, staat de persoonlijke ontwikkeling centraal. We besteden tijdens dit gesprek aandacht aan de kwaliteiten van een medewerker waar het komende jaar de nadruk op gelegd wordt en welke competenties hij of zij wil ontwikkelen. Om een compleet beeld te kunnen vormen van de beoordeelde medewerker, worden verschillende beoordelingen samengevoegd van zijn of haar collega's, de pedagogisch coach en het management.

Hoofdstuk 7. Samenwerken met ouders

7.1 Afstemming opvoedingsmilieu

Als buitenschoolse opvang speel je een grote rol in de opvoeding van een kind. Wij zijn dan ook samen met de ouders verantwoordelijk voor het welzijn van een kind. Daarom besteden we veel aandacht aan de uitwisseling van opvoedingsideeën. Dit begint al bij de eerste kennismakingsafpraak. Daarin geven wij de visie- en werkwijze van Sport-BSO Flekss aan, zodat zij bewust voor Sport-BSO Flekss kunnen kiezen. Daarnaast speelt vooral de pedagogisch medewerker een grote rol. Zij hebben immers de directe verantwoordelijkheid voor de kinderen. Tijdens het intakegesprek kunnen de ouders aangeven wat zij belangrijk vinden in de opvoeding van hun kind. Samen met de pedagogisch medewerker worden dan afspraken gemaakt. De pedagogisch medewerker kan aangeven hoe zij met de verschillende opvoedingssituatie omgaat.

7.2 Betrokkenheid

Wij vinden het erg belangrijk dat de ouders zich betrokken voelen. Wij realiseren ons dat wij opvang bieden aan het dierbaarste bezit van de ouders. Wij staan dan ook open voor ideeën en adviezen van ouders. Hiervoor hebben wij voor elke regio binnen Flekss een oudercommissie en/of alternatieve ouderraadpleging opgericht. Waar ouders terecht kunnen voor al hun vragen/ opmerkingen over Sport-BSO Flekss.

7.3 Respect en privacy

Om de opvoedingssituatie thuis en op de buitenschoolse opvang zo optimaal mogelijk op elkaar af te stemmen, is het nodig dat de pedagogisch medewerker op de hoogte is van de thuissituatie. Er wordt dan ook zorgvuldig omgegaan met die informatie.

7.4 Samen verantwoordelijk

De dagelijkse verantwoordelijkheid berust in eerste instantie bij de pedagogisch medewerker. Zij hebben direct contact met de kinderen. Ze bieden de kinderen veiligheid, warmte en respect en overleggen samen met de ouders over de opvoeding. Zo stemmen ouders en de pedagogisch medewerkers de opvoeding op elkaar af. De uiteindelijke verantwoordelijkheid berust echter altijd bij de ouders zelf.

7.5 Communicatie ouders

Het eerste contact met Sport-BSO Flekss verloopt meestal telefonisch. Ouders kunnen dan een afspraak maken voor een rondleiding. De regioleider of een ervaren pedagogisch medewerker, verzorgt de rondleiding en vertelt in grote lijnen wat Sport-BSO Flekss doet, wat de pedagogische uitgangspunten zijn en wat ouders van de opvang kunnen verwachten.

7.5.1 Contact bij het brengen en halen

Contact tussen de ouders en de pedagogisch medewerker is er elke keer bij het ophalen van het kind. In vakantieperiodes uiteraard ook bij het brengen van het kind. Wanneer kinderen worden opgehaald zitten zij soms nog midden in hun spel. De pedagogisch medewerker zal het kind dan stimuleren om een activiteit te beëindigen en van de ouder wordt begrip gevraagd zodat het kind even iets af kan maken. Bij een krappe tijdsplanning

van ouders is het prettig wanneer zij de pedagogisch medewerker vooraf op de hoogte stellen. De pedagogisch medewerker kan het kind dan voorbereiden op de ophaaltijd. Voor ouders betekent buitenschoolse opvang bij Sport-BSO Flekss kinderopvang en voor het kind betekent Sport-BSO vermaak; zo komt het kind de volgende keer weer met plezier naar de buitenschoolse opvang. Gedurende de dag is de pedagogisch medewerker rechtstreeks te bereiken. Verder kan indien gewenst op verzoek van de pedagogisch medewerker of de ouders een afspraak gemaakt worden voor een persoonlijk gesprek.

7.5.2 Afspraken tussen ouders, kind en pedagogisch medewerker

Met alle betrokkenen kunnen individuele afspraken gemaakt worden over de eigen verantwoordelijkheid en de zelfstandigheid van het kind. Zo wordt bijvoorbeeld vastgelegd of een kind zelfstandig het terrein mag verlaten, of het kind zelfstandig van school naar Sport-BSO Flekss mag, of dat het kind alleen naar huis mag gaan aan het einde van de dag. Het betreft hier altijd afspraken die op individuele basis gelden, afspraken die voor alle partijen duidelijk en haalbaar moeten zijn en die schriftelijk worden vastgelegd.

7.5.3 Website en nieuwsbrief

Tevens worden de ouders geïnformeerd over het gevoerde beleid via de website en nieuwsbrieven. Deze worden elektronisch aangeleverd. Via e-mailverkeer kan iedere ouder/verzorger intensief communiceren met het management en de pedagogisch medewerkers over zaken die spelen.

7.6 Klachtenafhandeling

Sport-BSO Flekss heeft in het kader van de Wet Kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Dit reglement beschrijft de werkwijze omtrent het behandelen en registreren van klachten van onze klanten.

We vinden het prettig als de klacht eerst besproken wordt met de desbetreffende betrokken medewerker. Wanneer dit gesprek niet leidt tot een oplossing en/of acceptatie van de afhandeling van de klacht, dan kunt u via deze link <https://flekss.nl/klachten/> het registratieformulier invullen en de klacht schriftelijk indienen.

Wanneer interne klachtenafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing dan is het uw recht deze klacht in te dienen bij de externe partij, de geschillencommissie. Het klachtenreglement van de geschillencommissie kunt u vinden op de volgende website: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>.

7.6.1 Stappenplan indienen klacht

Stap 1: Uw eerste handeling.

Op het moment dat u een klacht heeft, vragen wij u deze zo spoedig mogelijk te bespreken met de desbetreffende medewerker. Wanneer dit niet leidt voor u tot een oplossing en of afhandeling van uw klacht, kunt u contact op te nemen met de regieleider van de desbetreffende locatie. Met hem/haar kunt u, uw klacht bespreken en zo mogelijk samen een oplossing vinden hiervoor.

Stap 2: Schriftelijke indienen van de klacht.

Uw klacht dient schriftelijk ingediend te worden, als dit mondeling niet opgelost kan worden. Dit moet verstuurd worden naar ons bij uw bekende mailadres of op de website via <https://flekss.nl/klachten/>.

De klacht dient zo snel mogelijk ingediend te worden, binnen een maand na het voorval. Dit zodat wij de klacht goed kunnen behandelen en zo snel mogelijk met u kunnen

oplossen. De klacht dient de volgende informatie te bevatten: datum, naam 'klager', naam desbetreffende persoon of medewerker, locatie en een duidelijke omschrijving van de klacht.

Stap 3: Behandeling van de klacht.

De klachtenformulieren die via de website zijn gedaan of via de mail, worden bekeken door de regioleider. Deze neemt contact op met de desbetreffende medewerker en bespreekt de klacht. De regioleider neemt contact op met de 'klager' en bespreekt de klacht uitgebreid met hen. Er wordt gekeken samen met de 'klager' of dit mondeling opgelost kan worden met de desbetreffende medewerker. Indien dit niet het geval is dan zal de regioleider het gesprek aangaan met alleen de medewerker.

De ouder wordt tussentijds op de hoogte gebracht van de afhandeling van de klacht en wat de eventuele stappen hierin zullen zijn. De stappen en de contactmomenten worden in een overzicht van klachtmeldingen vastgelegd. We zorgen dat de klacht binnen 6 weken is afgehandeld, maar ons streven is zo snel mogelijk. De ouder ontvangt na aanpak van de klacht en eventuele acties die nog genomen moeten worden, een schriftelijk verslag waarin de aanpak en de klacht staan beschreven. Indien akkoord en ondertekening van het verslag sluiten we deze melding en verzamelen we de gegevens bij onze klachtenmeldingen.

7.6.2 Externe klachtmelding en afhandeling

Wanneer er bij een interne klachtafhandeling geen oplossing wordt gevonden, dan heeft de 'klager' de mogelijkheid zich te wenden tot de geschillencommissie. Een ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de geschillencommissie, indien er niet kan worden verwacht dat de ouder zich rechtstreeks wendt tot de houder van de BSO. Wij streven er naar binnen 6 weken de klacht te hebben afgehandeld, indien dit niet is gedaan kan de ouder zich ook wenden tot de geschillencommissie. De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen bij Sport-BSO Flekss te worden behandeld bij de geschillencommissie.

Wanneer interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie. Onderstaand vindt u de link waarop u het reglement van de geschillencommissie staat www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/klacht-indienen/

Ten slotte

Kwaliteit is doorslaggevend voor de effecten die buitenschoolse opvang heeft op de ontwikkeling van kinderen. Ouders moeten ervan op aan kunnen dat het goed zit met die kwaliteit. Zij hebben er recht op te weten hoe het met de kwaliteit is gesteld. Het pedagogisch beleidsplan van Sport-BSO Flekss biedt ouders en pedagogisch medewerkers inzicht in de pedagogisch grondbeginselen van onze buitenschoolse opvang en is tevens de leidraad voor de dagelijkse omgang met uw kinderen. Sport-BSO Flekss hecht er waarde aan daarvoor in gesprek te blijven met ouders, pedagogisch medewerkers én externe deskundigen. Deze samenspraak is een voortdurend kritisch proces dat leidt tot verdieping en mogelijk tot veranderende inzichten. Het pedagogisch beleidsplan is dan ook geen eindproduct. Indien u nog meer informatie wenst over het pedagogisch beleid van Sport-BSO Flekss, dan kunt u contact opnemen met ons Serviceteam.

Contactgegevens Serviceteam:

E-mailadres: info@flekss.nl

Telefoon: 076-3034242