

## Inhoud

Inhoud .....	1
Inleiding pedagogisch beleidsplan .....	3
1. Pedagogisch klimaat .....	5
Inleiding .....	5
1.1 Het bieden van een gevoel emotionele veiligheid .....	5
1.2 Kinderen gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties ...	6
1.3 Kinderen gelegenheid bieden tot de ontwikkeling van de sociale competenties. ....	8
1.4 Gelegenheid bieden om zich normen, waarden en de cultuur van een samenleving eigen te maken. ....	9
1.5 De beroepskrachten .....	10
1.6 De pedagogisch coach .....	10
1.7 Toetsing van het pedagogisch klimaat .....	10
1.8 Intern proces .....	11
2. Dagelijkse praktijk .....	12
2.1 Opvang in groepen .....	12
2.2 Inzet beroepskrachten, vrijwilligers en stagiaires .....	13
2.3 Beroepskracht-kind ratio en groepsgrootte .....	13
2.4 Afwijken van beroepskracht-kind ratio .....	13
2.5 Wenbeleid .....	13
2.6 Doorstromen naar de volgende groep .....	14
2.7 Eten en drinken .....	14
2.8 Materialen, activiteiten en groepsinrichting .....	14
2.9 Grenzen, vrijheden en verantwoordelijkheden .....	15
2.10 Kinderparticipatie .....	15
2.11 Gezonde en veilige opvang .....	15
3. Het volgen van kinderen en het activiteitsaanbod .....	17
Inleiding .....	17
3.1 Mentorschap .....	17
3.2 Doorgaande lijn .....	17
3.3 Signaleren .....	17
3.4 Oudergesprekken .....	18
3.5 Samenwerken .....	18
4. Ouders .....	19

Afdeling: Kwaliteit en Beleid  
Titel: Pedagogisch beleidsplan BSO algemeen  
Datum: 07-05-2019  
Onderdeel van: --



Inleiding .....	19
4.1 Ouderbetrokkenheid .....	19
4.2 Plaatsingsbeleid .....	19
4.3 Klachtenprocedure .....	19
4.4 Flexibiliteit in opvang .....	19
4.5 Oudercommissie .....	19



Afdeling: Kwaliteit en Beleid  
Titel: Pedagogisch beleidsplan BSO algemeen  
Datum: 07-05-2019  
Onderdeel van: --



## Inleiding pedagogisch beleidsplan

De beschrijving en uitwerking van het pedagogisch beleid van Kinderopvang Dikkie & Dik wordt verdeeld in 4 onderdelen:

1. Algemeen pedagogisch beleidsplan: Dit plan beschrijft de algemene visie en missie van Kinderopvang Dikkie & Dik;
2. Pedagogisch beleidsplan Dagopvang: Dit plan beschrijft organisatie breed het waarom en de missie per onderdeel toegespitst op de dagopvang;  
Pedagogisch beleidsplan Buitenschoolse opvang: Dit plan beschrijft organisatie breed het waarom en de missie per onderdeel toegespitst op de buitenschoolse opvang;
3. Protocollen: Hierbij is een splitsing gemaakt in dagopvang en buitenschoolse opvang. Beschrijven per onderwerp het protocol, richtlijnen en kaders toegespitst op de dagopvang of buitenschoolse opvang;
4. Locatieplan: Dit plan beschrijft locatie specifieke onderwerpen en uitzonderingen op het algemene beleid.

In dit document is het pedagogisch beleidsplan van de buitenschoolse opvang uitgewerkt voor ouders, beroepskrachten en andere betrokkenen van Kinderopvang Dikkie & Dik. Hierin zijn de volgende doelen vastgelegd:

- Ouders/verzorgers en geïnteresseerden informeren over onze manier van werken;
- Afstemmen van de werkwijzen binnen de opvang zodat het kind en de ouder(s) een doorgaande lijn ervaren;
- Eensgezindheid en het samen op één lijn zitten wat betreft visie en missie;
- Inzetten als basis voor de pedagogische keuzes die we maken.

Aan ieder hoofdstuk uit het pedagogisch beleidsplan zijn protocollen gekoppeld. Deze zijn terug te vinden in de protocollenmap. De hoofdstukken uit het pedagogisch beleidsplan en de indeling van de protocollen komen overeen.

In dit pedagogisch beleidsplan wordt gewerkt met voorbeelden uit de praktijk waarmee we concreet beschrijven hoe onze pedagogisch medewerkers werken vanuit de 4 pedagogische basisdoelen. De genoemde voorbeelden zijn een greep uit tal van praktijksituaties die bijdragen aan de kwaliteit van opvang.

We zijn ervan overtuigd dat kinderen zich op een speelse manier het beste ontwikkelen, dit past bij onze visie 'tijd bij de buitenschoolse opvang is vrije tijd'.

Het aanbod en het pedagogisch handelen bij de buitenschoolse opvang past bij de ontwikkelingsfasen van de kinderen. De buitenschoolse opvang is een plek waar ze zich thuis voelen, waar ze samen kunnen spelen. Deze omgeving wordt door de beroepskrachten uitdagend ingericht. Hierbij houden zij rekening met de verschillende behoeften en ontwikkelingsfasen.

De buitenschoolse opvang is :

- Vrijtijdsbesteding; Kinderopvang Dikkie & Dik heeft een uitgebreid activiteiten aanbod;
- Kinderparticipatie; kinderen denken mee over het activiteitenaanbod;
- Samen met ouders opvoeden; Kinderopvang Dikkie & Dik vindt het belangrijk om met ouders in gesprek te gaan over de gezamenlijke opvoeding van de kinderen. Kinderopvang Dikkie & Dik wil een tweede thuis zijn voor kinderen.

Afdeling: Kwaliteit en Beleid  
Titel: Pedagogisch beleidsplan BSO algemeen  
Datum: 07-05-2019  
Onderdeel van: --



### Visie

Kinderopvang Dikkie & Dik heeft onderstaande visie op kinderen van 0 tot 13 jaar. Elk kind heeft kwaliteiten en behoeften zich te ontwikkelen. Bij Kinderopvang Dikkie & Dik bieden we hiervoor een veilige en geborgen omgeving, waarin we positieve aandacht hebben voor de kinderen.

### Kernwaarden

Vanuit onze kernwaarden is er een gemeenschappelijke cultuur binnen de organisatie. Deze is gebaseerd op een huiselijke sfeer in de groepen en locaties. Met zijn allen werken wij aan kwaliteit en nemen daar onze kernwaarden in mee.

Kernwaarden van Kinderopvang Dikkie & Dik:

Openheid	Persoonlijk leiderschap
Respect	Duidelijkheid
Verantwoordelijkheid	Betrokkenheid
Kwaliteit	

Samen hebben we een leuke tijd!

Daar waar gesproken wordt over beroepskrachten, worden ook stagiaires en vrijwilligers bedoeld.

Afdeling: Kwaliteit en Beleid  
Titel: Pedagogisch beleidsplan BSO algemeen  
Datum: 07-05-2019  
Onderdeel van: --



# 1. Pedagogisch klimaat

## Inleiding

Onder het pedagogisch klimaat verstaan we: alle omgevingsfactoren die invloed hebben op het welbevinden en de ontwikkeling van onze kinderen.

We gaan hierbij uit van de vier pedagogische basisdoelen van de pedagoge Riksen-Walraven:

- Het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid
- Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties
- Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van sociale competenties
- Kinderen gelegenheid bieden om zich normen, waarden en de cultuur van een samenleving eigen te maken

Een positieve stabiele basis ondersteunt de pedagogische basisdoelen. De inzet van vaste beroepskrachten binnen een groep met leeftijdsgenootjes geeft kinderen een gevoel van veiligheid. Daarnaast draagt het bij aan het opbouwen en onderhouden van relaties tussen beroepskrachten en kinderen, beroepskrachten en ouders, en kinderen onderling. Het kind krijgt ruimte om te ontwikkelen in een veilige omgeving.

### 1.1 Het bieden van een gevoel emotionele veiligheid

Het veilig en geborgen voelen is één van de voorwaarden voor een optimale ontwikkeling. Het draagt bij aan het welbevinden van de kinderen en daagt kinderen uit te ontdekken, nieuwe uitdagingen aan te gaan en zelfvertrouwen te ontwikkelen. Door positieve ervaringen groeit en ontwikkelt het kind.

De beroepskracht geeft de kinderen persoonlijke aandacht en begeleiding vanuit een positieve en respectvolle houding;

De beroepskracht heeft bij binnenkomst aandacht voor alle kinderen en maakt een praatje met hen. Hij of zij is op de hoogte van de interesses en bijzonderheden van de kinderen en laat dit merken door hier bewust naar te vragen. De beroepskracht laat zien dat hij of zij luistert, het kind begrijpt en reageert adequaat op wat het kind vertelt.

De beroepskracht stemt zijn of haar interactie, ondersteuning en handelingen af op de reacties en behoeften van de kinderen;

Als een beroepskracht met de kinderen communiceert is het non-verbale en verbale contact op elkaar afgestemd; dat wat een kind hoort, klopt met wat het ziet. De beroepskracht past zijn of haar lichaamshouding, zinsbouw en woordkeuze aan aan de kinderen waarmee hij of zij praat. Onderling maken beroepskrachten afspraken over de wijze waarop zij omgaan met bepaald gedrag zodat zij op eenduidige wijze kunnen handelen.

De beroepskracht doet een beroep op de zelfstandigheid van het kind en laat kinderen kiezen wat ze willen gaan doen. Als het nodig is helpt de beroepskracht de kinderen hierbij.

De beroepskracht zorgt voor een ontspannen, open en aangename sfeer waarbinnen kinderen zich durven te uiten;

De beroepskracht heeft een ondersteunende rol en een positieve houding ten opzichte van de kinderen. Hij of zij geeft complimenten, maakt grapjes, heeft oogcontact en moedigt kinderen aan. Hij of zij houdt rekening met het individuele kind en biedt ondersteuning.

Afdeling: Kwaliteit en Beleid  
Titel: Pedagogisch beleidsplan BSO algemeen  
Datum: 07-05-2019  
Onderdeel van: --



Kinderen worden getroost, op schoot genomen of krijgen een knuffel of een arm om de schouder. De beroepskracht blijft hierbij goed naar de kinderen kijken en luisteren.

De beroepskracht zorgt voor een dagelijks terugkerende routine, waarin ruimte is voor flexibiliteit;

De jongste groepen bij de buitenschoolse opvang, starten de middag gezamenlijk aan tafel. Samen met de beroepskracht wordt wat gedronken en fruit gegeten. De kinderen kunnen zo bijkomen van een dag school en genieten van de aandacht van of lekker kletsen met de beroepskracht en de andere kinderen.

De kinderen van de oudere groepen hebben vaak behoefte aan even uitrazen na een drukke dag. Zij gaan vaak eerst even naar buiten waarna ze wat drinken en eten.

Na het drinken, mogen de kinderen zelf kiezen wat ze gaan doen. De beroepskracht biedt een activiteit aan en de kinderen beslissen zelf of ze hieraan mee doen.

Hoe ouder het kind hoe meer ruimte voor zelfstandigheid, dit uit zich in: zelfstandig activiteiten ondernemen, zelf afspraken maken, oplossingen zoeken en meedenken in het programma. Allemaal passend bij de leeftijd en beleving en interesse van het kind. De beroepskracht heeft de rol om de afgesproken regels van de groep onder de aandacht te houden en afspraken na te komen.

Als een kind naar huis gaat neemt de beroepskracht afscheid van het kind. Als de beroepskracht aan het einde van de dag zelf naar huis gaat neemt hij of zij afscheid van de groep.

De inrichting van de ruimte is afgestemd op de behoeften van de kinderen, waarbij kinderen worden betrokken bij de totstandkoming van de inrichting;

Om de kinderen deelgenoot te maken van het groepsgebeuren worden ze betrokken bij het uitdenken en uitwerken van de activiteitenplanning, de aanschaf van materialen en spelletjes en de inrichting van de ruimte. Naarmate de kinderen ouder worden, doet de beroepskracht een groter beroep op de zelfstandigheid en zelfverantwoordelijkheid van de kinderen. Zij krijgen een steeds grotere rol in het meedenken en meebeslissen.

De beroepskracht zorgt dat de opvang fysiek veilig is voor kinderen.

Vanuit het gezondheids- en veiligheidsbeleid ligt een verantwoordelijkheid voor de veiligheid van de kinderen bij de beroepskracht. Zij zijn verantwoordelijk voor het samen opstellen van regels en afspraken om zo de veiligheid te waarborgen. De beroepskracht sluit grote risico's uit en leert kinderen omgaan met kleine risico's. Zo wordt een afspraak over het gebruik van materialen of het gebruik van trappen in de groep besproken, zodat alle kinderen zich daaraan kunnen houden.

## **1.2 Kinderen gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties**

Het ontwikkelen van een eigen identiteit, zelfstandigheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit hangt samen met de persoonlijke ontwikkeling. Door te stimuleren en te ondersteunen leert een kind om te gaan met allerlei situaties en omstandigheden.



Afdeling: Kwaliteit en Beleid  
Titel: Pedagogisch beleidsplan BSO algemeen  
Datum: 07-05-2019  
Onderdeel van: --



De beroepskracht creëert situaties waarin het kind spelenderwijs, op eigen wijze en tempo competenties kan ontwikkelen;

Bij de buitenschoolse opvang wordt een beroep gedaan op zelfstandigheid en zelfverantwoordelijkheid van een kind. Naarmate het kind ouder wordt, wordt een groter beroep gedaan op deze twee competenties.

De beroepskracht grijpt de mogelijkheid aan om met de kinderen mee te spelen, waarbij de regie bij de kinderen blijft. Door mee te spelen, ondersteunt de beroepskracht bij het ontdekken en uitbreiden van het spel.

Er wordt een beroep gedaan op de zelfstandigheid van kinderen als er afspraken gemaakt worden. In overleg met de kinderen maakt de beroepskracht afspraken over wat kinderen zelf doen en wat de beroepskracht voor ze doet. Kinderen worden gestimuleerd zoveel mogelijk zelf aan te pakken.

De beroepskracht sluit aan bij het ontwikkelingsniveau en behoeften van de kinderen; Kinderen bij de buitenschoolse opvang krijgen vrijheden die passen bij hun leeftijd en ontwikkeling. Zo worden met de oudste kinderen en hun ouders afspraken gemaakt over het alleen naar huis gaan.

De beroepskracht begeleidt de kinderen in hun ontwikkeling waarbij de autonomie van het kind het uitgangspunt is;

De autonomie van het kind wordt in acht genomen; wat een kind zelf kan, doet een kind zelf. De beroepskracht ondersteunt het kind hierbij. Zo geven beroepskrachten kinderen de gelegenheid om zelf conflicten op te lossen en zelfstandig activiteiten uit te voeren. Beroepskrachten geven kinderen complimenten als zij hun best doen en als het lukt om zelfstandig iets op te lossen of uit te voeren.

Er wordt vooral mét kinderen gesproken.

De beroepskracht geeft de kinderen ruimte om te ontdekken, te ontwikkelen en op zichzelf te leren vertrouwen;

Door op de achtergrond aanwezig te zijn voor kinderen, doet de beroepskracht een beroep op de zelfstandigheid van kinderen. Kinderen krijgen zo inzicht in wat zij allemaal kunnen en worden eigenaar van het eigen gedrag.

Het kind kan altijd een beroep doen op de beroepskracht die in de buurt is. De beroepskracht zoekt soms bewust letterlijk wat meer afstand op waarbij hij of zij oog blijft houden voor de behoefte van het kind. Wanneer het kind de beroepskracht nodig heeft, is hij of zij er voor het kind. Zo kan een kind leren ontdekken en op zichzelf te vertrouwen.

De beroepskracht zorgt voor een gevarieerd aanbod van vrij spel en gestructureerde activiteiten die aansluiten bij de interesses en het ontwikkelingsniveau van de kinderen;

Er is een programma met routines en activiteiten met daarbinnen ruimte voor niet geplande situaties of wijzigingen door voorkeuren van kinderen voor bepaalde activiteiten. Het programma bestaat uit vrij spel binnen en buiten, gestructureerde individuele- en groepsactiviteiten. Zowel in vakanties als in schoolweken is een gevarieerd activiteitenaanbod dat uitdaging, stimulans, avontuur en plezier biedt. Kinderen krijgen de gelegenheid om mee te denken over het dagprogramma en het activiteitenaanbod en om zelf keuzes te maken om deel te nemen aan activiteiten.

Afdeling: Kwaliteit en Beleid  
Titel: Pedagogisch beleidsplan BSO algemeen  
Datum: 07-05-2019  
Onderdeel van: --



De groepsinrichting en de diversiteit aan materialen is afgestemd op de behoeften van de kinderen;

Het programma, het activiteitenaanbod, inrichting en de aanwezige (binnen- en buiten) materialen passen bij de ontwikkeling en interesses van de kinderen. Er zijn met de kinderen afspraken gemaakt over het gebruik van materialen en de ruimte, en de mate waarin zij al dan niet zelfstandig met materialen spelen.

### **1.3 Kinderen gelegenheid bieden tot de ontwikkeling van de sociale competenties.**

Het ontwikkelen van sociale competenties draagt bij aan het ontwikkelen van sociale vaardigheden zoals het zich kunnen verplaatsen in anderen, samenwerken en communiceren met elkaar, conflicten voorkomen en oplossen.

De beroepskracht stimuleert positieve interacties tussen kinderen en begeleid bij negatieve interacties en creëert situaties waarin kinderen spelenderwijs contacten leggen, sociale vaardigheden ontwikkelen en omgaan met elkaars emoties;

De beroepskracht zet gerichte activiteiten en materialen in om samenspel te bevorderen. Hij of zij biedt spel aan dat aanzet tot overleg, afstemming en elkaar helpen. Op deze manier wordt interactie gestimuleerd.

Doordat de beroepskracht altijd in de buurt is, kan een kind hem of haar makkelijk opzoeken. Wanneer er een conflictsituatie ontstaat, hoort de beroepskracht beide verhalen aan. Door een situatie samen te vatten, krijgen kinderen inzicht in de situatie. Hier leren zij van.

De beroepskracht benut emotioneel (spannende, verdrietige en blijde) momenten om kinderen te leren met emoties om te gaan, te delen en te verwoorden.

De beroepskracht kent de individuele talenten, kwaliteiten en bijzonderheden van kinderen en accepteert deze. Door eigenschappen te benoemen, leren kinderen dat ze mogen zijn wie ze zijn en dat alle kinderen anders zijn.

Kinderen zijn onderdeel van het groepsgebeuren waarbij de beroepskrachten oog hebben voor de individuele wensen en grenzen van ieder kind.

De beroepskracht leert kinderen dat zij mede verantwoordelijk zijn voor het groepsgebeuren en een positieve sfeer. Hij of zij spreekt kinderen aan op deze verantwoordelijkheid. In de groep wordt afgesproken dat kinderen elkaar aanspreken op afspraken en regels.

Beroepskrachten helpen kinderen om (op een positieve manier) hun grenzen aan te geven. Dit doen zij door samen met kinderen te verwoorden wat individuele kinderen wel en niet prettig vinden.

In de inrichting is een balans tussen mogelijkheden voor samenspel en het opzoeken van de rust wanneer dit nodig is.



Afdeling: Kwaliteit en Beleid  
Titel: Pedagogisch beleidsplan BSO algemeen  
Datum: 07-05-2019  
Onderdeel van: --



#### **1.4 Gelegenheid bieden om zich normen, waarden en de cultuur van een samenleving eigen te maken.**

Hierbij ligt de nadruk op de morele ontwikkeling van kinderen in groepsverband en bij individuele contacten.

Een groot onderdeel hiervan is het opstellen van huisregels en omgangsregels. De beroepskracht maakt samen met de kinderen afspraken en stelt regels op over hoe ze met elkaar omgaan. Hij of zij stimuleert kinderen om elkaar te helpen, rekening te houden met elkaar en op een positieve manier met elkaar om te gaan. De afspraken die gemaakt worden, worden met regelmaat herhaald tijdens de groepsmomenten of wanneer een situatie zich voordoet waarbij het herhalen van de regels van belang is.

Kinderen worden gestimuleerd om zelf oplossingen te bedenken voor zaken die veranderd moeten worden. De beroepskracht legt hierbij uit waarom het belangrijk is om hierover afspraken te maken en wat de consequenties zijn als kinderen zich niet aan de afspraken houden. Verder heeft de beroepskracht hierin een ondersteunende en sturende rol.

##### De beroepskracht leert kinderen respect te hebben voor elkaar;

Door samen afspraken te maken, leren kinderen naar elkaar te luisteren, elkaar aan te spreken op het niet nakomen van afspraken/ regels. De beroepskracht stuurt de kinderen bij wanneer zij elkaar aanspreken op een manier die niet binnen de afgesproken omgangsvormen valt.

Kinderen leren op deze manier ook om op hun beurt te wachten, elkaar te helpen en hulp te vragen.

In de wijze waarop zij communiceren hebben beroepskrachten een voorbeeldfunctie. Zij praten rustig, leggen veel uit, gaan in gesprek met kinderen, gebruiken taal die bij de ontwikkeling van de kinderen past, laten elkaar uitpraten, sluiten geen kinderen buiten en respecteren alle kinderen en ouders. Wanneer kinderen elkaar buitensluiten of geen respect tonen voor elkaar, wordt hierover gesproken met de kinderen. Hierbij is het bespreken van de consequenties (oorzaak en gevolg) van het eigen gedrag belangrijk. Kinderen krijgen zo inzicht in hun handelen en het effect daarvan. De beroepskracht kent het individuele kind en spreekt het kind aan op niet acceptabel gedrag binnen de groep, met de daarbij behorende individuele afspraken.

##### Beroepskrachten begeleiden kinderen in de omgang met elkaar en elkaars verschillen;

De beroepskracht bespreekt met de kinderen hoe er bij de buitenschoolse opvang wordt omgegaan met verschillende achtergronden, culturen, waarden en normen. De beroepskrachten praten met kinderen over dat iedereen anders is en anders denkt. Daarom is het belangrijk om kinderen naar elkaar te laten luisteren en elkaar vragen te stellen over wat de ander er van vindt en wat hij/ zij voelt. Inleving in elkaars situatie op het gebied van achtergrond, cultuur, waarden en normen en gevoel is van belang voor het onderlinge contact en relatieopbouw.

Er wordt aandacht besteed aan verschillende feestelijke momenten, rituelen en gebruiken die horen bij de diversiteit aan culturen binnen de buitenschoolse opvang.

Kinderen kunnen bij de buitenschoolse opvang aangeven aan welke activiteiten ze wel en niet deelnemen en waarom. De beroepskrachten geven de kinderen deze ruimte, maar stimuleren kinderen wel altijd om deel te nemen.

Afdeling: Kwaliteit en Beleid  
Titel: Pedagogisch beleidsplan BSO algemeen  
Datum: 07-05-2019  
Onderdeel van: --



## 1.5 De beroepskrachten

Van beroepskrachten die bij Kinderopvang Dikkie & Dik werken verwachten wij dat zij betrokken zijn bij de kinderen, de ouders en de organisatie. Zij staan achter de kwaliteit die Kinderopvang Dikkie & Dik biedt aan kinderen, ouders, medewerkers en samenwerkingspartners.

Kinderopvang Dikkie & Dik- verwacht dat een beroepskracht zelf verantwoordelijkheden neemt voor het eigen handelen en in staat is kritisch naar zichzelf te kijken. Ook staat de beroepskracht open voor de eigen ontwikkeling en neemt hij/zij deel aan scholing en coaching.

Een beroepskracht is in het bezit van een volgens de cao geldig diploma. Naast een passende beroepsopleiding is de beroepskracht van de peutergroepen gecertificeerd op het gebied van VVE en taalvaardigheid. De beroepskracht handelt op basis van deskundigheid en logische beredenering. Kinderopvang Dikkie & Dik bevordert de deskundigheid van een beroepskracht door een actief scholingsbeleid en coaching in de praktijk.

Kinderopvang Dikkie & Dik heeft veel aandacht voor de kwaliteit van beroepskrachten. Hier worden diverse hulpmiddelen voor gebruikt:

- Jaarlijkse ontwikkelgesprekken;
- Werken met videobeelden;
- Coaching on the job;
- Opstellen van een opleidingsplan, gericht op de eisen en behoefte van de beroepskrachten.

## 1.6 De pedagogisch coach

Alle beroepskrachten van Kinderopvang Dikkie & Dik ontvangen jaarlijks coaching van een geschoolde pedagogisch coach. De coaching is gericht op het verbeteren van het pedagogisch klimaat en de kwaliteit van de werkzaamheden en professionele ontwikkeling van de pedagogisch medewerkers. Binnen de coaching wordt gebruik gemaakt van diverse coachingsmethoden zoals groepsbezoeken, beeldcoaching, individuele coachingsgesprekken en teamoverleg. Iedere locatie heeft een coachplan waarin de coachingsdoelen, de coachingsvormen en de verdeling van uren zijn beschreven. Dit coachplan wordt jaarlijks geëvalueerd, bijgesteld en geactualiseerd op locatieniveau. De afdeling Kwaliteit & Beleid monitort het proces op organisatieniveau.

## 1.7 Toetsing van het pedagogisch klimaat

Kinderopvang Dikkie & Dik heeft te maken met twee soorten inspecties; de GGD en de onderwijsinspectie. Beide instanties inspecteren in opdracht van de gemeente en bij beide soorten inspecties wordt de nadruk gelegd op het pedagogisch klimaat, waaronder het pedagogisch handelen. De GGD toetst of de opvang plaats vindt volgens de wet Kwaliteit Kinderopvang. De onderwijsinspectie toetst het onderwijs- en opvangaanbod op de spillocaties en beoordeelt deze. De bevindingen van de GGD en onderwijsinspectie interpreteren wij als aanvulling en verbetering voor onze bedrijfsvoering.

De rapporten van beide inspecties worden openbaar gemaakt en zijn terug te vinden op de site van het landelijk register kinderopvang en de onderwijsinspectie. De rapporten van de GGD staan ook op de website van Kinderopvang Dikkie & Dik.

Afdeling: Kwaliteit en Beleid  
Titel: Pedagogisch beleidsplan BSO algemeen  
Datum: 07-05-2019  
Onderdeel van: --



## 1.8 Intern proces

Kinderopvang Dikkie & Dik vindt het belangrijk dat het beleid breed wordt gedragen. Bij de uitwerking van beleid worden daarom beroepskrachten betrokken. Het uitwerken en evalueren van het beleid gebeurt aan de hand van werkgroepen. De expertise, talenten en kwaliteiten worden benut.

Ook brengen we op deze manier theorie en praktijk samen en werken we doelgericht aan beleid. Het draagt bij aan het bewust handelen binnen alle lagen van de organisatie.

Nieuw of aangepast beleid wordt, afhankelijk van het onderwerp, besproken tijdens het managementoverleg en/of beleidsoverleg. Het doel hiervan is te zorgen dat het algemeen beleid van de organisatie door alle leidinggevenden afgestemd en gedragen wordt. Vanuit deze overleggen wordt het beleid aangepast of nieuw beleid ontwikkeld. Nieuwe beleidsstukken of aanpassingen worden geïmplementeerd in de praktijk .

De oudercommissie heeft adviesrecht op beleidsonderwerpen en de inhoud ervan. Doordat zij het beleid vanuit een ander perspectief bekijken, hebben zij waardevolle adviezen die bijdragen aan de kwaliteit en die we verwerken in ons beleid. De oudercommissie heeft adviesrecht op beleidsonderwerpen en de inhoud ervan. Doordat zij het beleid vanuit een ander perspectief bekijken, hebben zij waardevolle adviezen die bijdragen aan de kwaliteit en die we verwerken in ons beleid.

## 2. Dagelijkse praktijk

### 2.1 Opvang in groepen

Bij de buitenschoolse opvang wordt gewerkt met horizontale groepen. Hierdoor zitten kinderen van dezelfde leeftijdscategorie bij elkaar.

Afhankelijk van de grootte van de locatie heeft de buitenschoolse opvang 2 of 3 verschillende leeftijdsgroepen. Bij 2 groepen is de verdeling als volgt: 4 - 6 jarigen, 7-13 jarigen. Wanneer er drie groepen zijn, is de verdeling als volgt: 4-5 jarigen, 6-7 jarigen, 7-13 jarigen. Deze verdeling is een algemene richtlijn.

De maximale groepsgrootte bij de buitenschoolse opvang van Kinderopvang Dikkie & Dik is als volgt:

- 4-7 jarigen maximaal 20 kinderen met 2 beroepskrachten.
- 7-13 jarigen maximaal 24 kinderen met 2 beroepskrachten.

Ieder kind wordt geplaatst in een basisgroep met vaste beroepskrachten en vaste groepssamenstelling. Ouders en kinderen worden voorafgaand aan de plaatsing geïnformeerd over de groep waarin het kind wordt geplaatst en welke beroepskrachten werkzaam zijn in de groep. Het is mogelijk dat kinderen hun vaste basisgroep verlaten tijdens activiteiten. Momenten waarop kinderen hun vaste basisgroep verlaten:

- Bij uitstapjes en activiteiten op locaties buiten Kinderopvang Dikkie & Dik;
- Bij activiteiten op een andere locatie van Kinderopvang Dikkie & Dik;
- Bij activiteiten op een andere groep.

Soms worden groepen samengevoegd: incidenteel of structureel. Er wordt van twee of meerdere groepen één groep gemaakt en/of één gezamenlijk programma aangeboden. Van elke groep is er een vaste beroepskracht aanwezig om de groep te begeleiden. Het beroepskracht-kindratio wordt altijd nageleefd. Door samen te voegen kunnen we blijven voorzien in een uitdagend programma voor alle groepen. We voegen incidenteel samen tijdens vakanties en studiedagen. Ouders worden geïnformeerd over deze werkwijze. Daarnaast wordt hen gevraagd om schriftelijk toestemming te geven voor deze werkwijze. Groepen worden structureel samengevoegd wanneer er op één of meerdere dagen van de week een lagere bezetting is op de groepen.

Alle kinderen hebben een tweede basisgroep waar zij gebruik van maken tijdens vakanties en studiedagen. Ook wanneer een kind gaat doorstromen naar de volgende groep, maken zij tijdelijk gebruik van de tweede groep. Alle groepen hebben een vaste tweede basisgroep. Deze werkwijze is verder uitgewerkt in de locatieplannen.

Kinderen verblijven tijdens schoolweken een relatief korte tijd op de buitenschoolse opvang. Een middag op de buitenschoolse opvang bestaat uit in een vast dagritme. Tijdens vakantiedagen zijn de kinderen hele dagen bij de buitenschoolse opvang. Er worden grotere activiteiten of uitjes gepland waaraan de hele groep kan deelnemen.

Een team van één groep bestaat uit maximaal 4 beroepskrachten en eventueel een stagiaire. Kinderopvang Dikkie & Dik werkt met een vast team van invalkrachten, dit draagt bij aan de stabiliteit van de groep. Vrijwilligers worden bij de buitenschoolse opvang ingezet om kinderen naar school te brengen of op school op te halen.

Afdeling: Kwaliteit en Beleid  
Titel: Pedagogisch beleidsplan BSO algemeen  
Datum: 07-05-2019  
Onderdeel van: --



Bij grote activiteiten waarbij meer dan 30 kinderen vanuit verschillende groepen deelnemen wordt ook 1 beroepskracht op 10 kinderen ingezet. Mogelijk wordt hierbij ondersteund door extra beroepskrachten, vrijwilligers, stagiaires of ouders. Dit komt voor tijdens grote uitstapjes of activiteiten als vieringen en feesten. Afhankelijk van het aantal kinderen, de samenstelling van de groep wordt bekeken hoeveel ondersteuning nodig is.

Kinderopvang Dikkie & Dik is verantwoordelijk voor het ophalen op school. Hierover zijn locatiespecifieke afspraken gemaakt.

## 2.2 Inzet beroepskrachten, vrijwilligers en stagiaires

Een team van beroepskracht van één BSO groep bestaat maximaal 4 medewerkers en eventueel een stagiaire. Vrijwilligers worden op de BSO ingezet om mee kinderen van de voorschoolse opvang naar school te brengen of na school op te halen.

Het is mogelijk dat er een aantal middagen in de week een stagiaire op de groep aanwezig is. Er wordt maximaal één stagiaire ingezet die voor een langere periode op de groep blijft. Het is mogelijk dat een stagiaire op meerdere groepen stage loopt. Meer informatie over stagiaires is terug te vinden in het stagebeleid van Kinderopvang Dikkie & Dik.

## 2.3 Beroepskracht-kind ratio en groepsgrootte

De beroepskracht-kind ratio geeft aan hoeveel kinderen van een bepaalde leeftijd gelijktijdig door één beroepskracht mogen worden opgevangen. Dit is wettelijk vastgelegd in het Convenant Kwaliteit Kinderopvang. De maximale groepsgrootte is afhankelijk van de leeftijdsopbouw van de groep.

De maximale groepsgrootte bij de buitenschoolse opvang van Kinderopvang Dikkie & Dik is als volgt:

- 4-6 jarigen maximaal 20 kinderen met 2 beroepskrachten.
- 7-13 jarigen maximaal 24 kinderen met 2 beroepskrachten.

## 2.4 Afwijken van beroepskracht-kind ratio

Tijdens vakanties en overige schoolvrije dagen wordt bij de buitenschoolse opvang op vaste momenten afgeweken van het beroepskracht-kind ratio.

Er wordt op alle locaties afgeweken op de volgende tijden:

Aan het begin van de dag van 8.00 tot 8.45

Aan het einde van de dag van 17.15 tot 18.00

Tussen de middag vinden de pauzes plaats tussen 13.00 en 14.30.

Omdat op alle locaties de dagelijkse praktijk anders kan zijn, is het mogelijk dat er op locatieniveau andere afspraken gemaakt worden.

## 2.5 Wenbeleid

De meeste kinderen die doorstromen naar de buitenschoolse opvang van Kinderopvang Dikkie & Dik, zijn al bekend met de buitenschoolse opvang. Zij kennen de groep en de omgeving ook al omdat de opvang op dezelfde locatie plaats vindt. Ditzelfde geldt voor hun ouders. Toch is er altijd ruimte om te gaan wennen bij de buitenschoolse opvang. De wenafspraken worden afgestemd op de behoeftes van het kind en de ouders. In deze wenperiode besteedt de beroepskracht extra tijd en aandacht aan het wennen van kind en ouder.



Afdeling: Kwaliteit en Beleid  
Titel: Pedagogisch beleidsplan BSO algemeen  
Datum: 07-05-2019  
Onderdeel van: --



## 2.6 Doorstromen naar de volgende groep

Kinderen bij de buitenschoolse opvang, stromen door naar de volgende groep wanneer ze de leeftijd (gaan) bereiken van de volgende groep, wanneer ze er aan toe zijn en wanneer er plaats is. De groepen werken nauw samen en dit uit zich in activiteiten en vrij spel waarbij kinderen elkaar ontmoeten. Zij kennen de kinderen en de pedagogisch medewerkers al voordat ze doorstromen. De beroepskrachten van de verschillende groepen hebben contact met elkaar over het kind in de periode van het doorstromen. Bijzonderheden worden besproken en het kind wordt begeleid in de doorstroom naar de volgende groep. Waar mogelijk wordt rekening gehouden met het gezamenlijk door laten stromen van vriendjes en vriendinnetjes.

## 2.7 Eten en drinken

Als kinderopvang zijn wij verantwoordelijk voor hetgeen de kinderen eten en drinken en de wijze waarop de eetactiviteit vorm krijgt tijdens de opvang. Dit betekent dat we een actief beleid voeren ten aanzien van gezond eten, drinken, en trakteren. De nadruk ligt op een gezond en gevarieerd aanbod, waarbij de laatste nieuwe inzichten en het advies vanuit het voedingscentrum, GGD en Zuidzorg worden meegenomen.

Het samen eten is een onderdeel van het dagritme in de groep en een belangrijk moment in de dagelijkse praktijk. Kinderen en beroepskrachten zitten samen aan tafel en genieten van het eten. Iedereen kan zijn/haar eigen verhaal vertellen en er worden allerlei onderwerpen onder de aandacht gebracht.

## 2.8 Materialen, activiteiten en groepsinrichting

In de basis zijn er knutselmaterialen, spelletjes en buiten-speelmaterialen te vinden bij de buitenschoolse opvang. Deze worden aangevuld op de wensen en behoeften van de kinderen.

Activiteiten staan centraal binnen het dagprogramma van de buitenschoolse opvang. Kinderopvang Dikkie & Dik heeft een uitdagend activiteitenaanbod dat aansluit bij de ideeën, trends en leeftijden van kinderen. Hierin is samen optrekken met andere locaties van Kinderopvang Dikkie & Dik en organisaties in de buurt van toegevoegde waarde. Activiteiten kunnen variëren van workshops op de locatie of buiten de deur, tot uitstapjes tijdens vakanties.

De kinderen leveren een bijdrage aan het (dag)programma in de zin van meedenken over uitstapjes, leuke activiteiten en het meehelpen met dagelijkse huishoudelijke taken. Naarmate de kinderen ouder worden krijgen zij meer taken en verantwoordelijkheden die bij hen passen. Kinderen denken ook mee over de aanschaf van speelgoed en knutselmaterialen, de inrichting van de ruimte en het activiteitenaanbod. Tijdens uitstapjes wordt een groter beroep gedaan op hun zelfstandigheid en de verantwoordelijkheid voor zichzelf en hun groepsgenootjes.

De inrichting van de groepen en buitenruimtes wordt aangepast aan de leeftijdsgroep die er gebruik van maakt. De kinderen worden betrokken bij de inrichting van de groepen en buitenruimtes. Kinderen mogen meedenken over de inrichting van verschillende hoeken en de meubels die daarbij horen.

Afdeling: Kwaliteit en Beleid  
Titel: Pedagogisch beleidsplan BSO algemeen  
Datum: 07-05-2019  
Onderdeel van: --



Inrichting en aankleding van de groepsruimtes en buitenruimtes zijn gebaseerd op vrije tijd. Dit is terug te zien in ruimtes die de omgeving van het kind verrijken. Zo is er de mogelijkheid om de rust op te zoeken om met een boekje op de bank te zitten, maar er is ook de mogelijkheid om buiten actief bezig te zijn met een spel of sport.

## 2.9 Grenzen, vrijheden en verantwoordelijkheden

De omgeving van de buitenschoolse opvang geeft ruimte aan het mogen onderzoeken en uitproberen van individuele grenzen en mogelijkheden, binnen de kaders en regels van de locatie en groep.

Beroepskrachten zijn consequent en geven grenzen aan, door kinderen aan te spreken, uitleg te geven en hen weer verder te helpen. Dit schept duidelijkheid en geeft kinderen een gevoel van veiligheid. De beroepskrachten bepalen en bespreken samen met de kinderen wat de afspraken en regels zijn.

De beroepskrachten kijken, luisteren, praten met de kinderen, moedigen kinderen aan en belonen met positieve aandacht. Vrijheden worden samen met de kinderen besproken en overlegd met de ouders. Hierdoor leren kinderen wat de mogelijkheden zijn en hoe ze zich kunnen aanpassen en houden aan afspraken en regels. Zij ontwikkelen op deze manier een eigen verantwoordelijkheidsgevoel.

## 2.10 Kinderparticipatie

Meningen en wensen van de kinderen worden serieus genomen. Dit uit zich ook in het meedenken en meebeslissen in het dagprogramma en andere zaken die spelen bij deze groepen.

Het vraagt van beroepskrachten een sensitieve houding waarin zij signaleren, letten op non-verbaal gedrag, luisteren naar wat kinderen te vertellen hebben, door te vragen en te overleggen met hen. Zo krijgen kinderen de ruimte om mee te praten, mee te denken en mee te beslissen over hun eigen buitenschoolse opvang. Kinderen leren hierdoor op te komen voor zichzelf, te onderhandelen en ze leren dat ieders mening er toe doet.

Het doel van kinderpaticipatie is kinderen meer invloed te geven op de dagelijkse gang van zaken in de buitenschoolse opvang en hierdoor nog meer betrokkenheid te creëren. De kwaliteit van opvang verbetert doordat er goed naar de kinderen wordt geluisterd en hun inbreng serieus genomen wordt. Kinderparticipatie draagt bij aan het ontwikkelen van zelfstandigheid/ zelfredzaamheid van het kind.

## 2.11 Gezonde en veilige opvang

Als kinderopvang hebben wij de verantwoordelijkheid om te zorgen voor een gezonde en veilige leefomgeving voor kinderen. Gezonde voeding, voldoende beweging, frisse lucht, en veiligheidsafspraken dragen hieronder andere aan bij.

Bij Kinderopvang Dikkie & Dik is er permanente aandacht voor veiligheid en gezondheid van/voor onze kinderen. Kinderen groeien op in een omgeving waarin zij vertrouwen hebben en zich veilig voelen, waarin risico's passen bij de leeftijd en behoeften van het kind en waarin zij worden beschermd tegen grote risico's.

We bieden opvang die bijdraagt aan een gezonde ontwikkeling van het kind in een veilige omgeving, ieder op hun eigen manier en tempo. Ouders brengen hun kind(eren) bij ons om met een gerust hart te kunnen gaan werken en met het vertrouwen dat we de beste keuzes maken omtrent de veiligheid en gezondheid van kinderen. We zijn ons bewust van

Afdeling: Kwaliteit en Beleid  
Titel: Pedagogisch beleidsplan BSO algemeen  
Datum: 07-05-2019  
Onderdeel van: --



het feit dat kinderen een kwetsbare doelgroep zijn. We vinden het onze taak om kinderen tegen grote risico's te beschermen en met kleine risico's om te leren gaan. Ook ouders hebben een rol in deze veiligheid. Met regelmaat overleggen we met hen over veiligheid en gezondheid en/of informeren hen over regels.

Onze beroepskracht draagt samen met de locatiemanager zorg voor het veiligheids- en gezondheidsbeleid van de locatie. Samen maken zij afspraken over hun handelen op de groep. De beroepskracht kent de grote en kleine risico's waaraan kinderen blootgesteld kunnen worden. Zij maken afspraken met elkaar, de ouders en samenwerkingspartners om de grote risico's uit te sluiten en zij leren de kinderen omgaan met de kleine risico's. Naarmate kinderen ouder worden verandert de manier waarop beroepskrachten zorgen voor veiligheid en gezondheid. De balans tussen beschermen en loslaten is bij iedere leeftijdsfase en per individueel kind verschillend.

Kinderen mogen uitproberen, ervaren, grenzen verleggen en ontdekken. Door 'te doen' leert het kind met zichzelf en de omgeving om te gaan. Zij mogen in een veilige omgeving ervaren dat niet alles risicovol of risicoloos is.

De beroepskracht heeft een voorbeeldrol en een begeleidende houding ten opzichte van de kinderen. Hij/zij biedt balans tussen mogelijkheden/uitdagingen en grenzen stellen.

Onze opvang draagt zorg voor veilige en schone binnen- en buitenruimtes, spelmateriaal, gezonde voeding, hygiënisch handelen en het bieden van voldoende beweging voor alle kinderen.

## 3. Het volgen van kinderen en het activiteitenaanbod

### Inleiding

Om kinderen goed te kunnen begeleiden in hun ontwikkeling, is het volgen van de ontwikkeling en het welbevinden van essentieel belang. Door het kind te volgen kunnen we de begeleiding afstemmen op het kind en zien we het kind als een individu. Hiervoor hebben we een aantal werkwijzen en hulpmiddelen ontwikkeld.

### 3.1 Mentorschap

Binnen Kinderopvang Dikkie & Dik werken wij met mentoren. Alle kinderen hebben een eigen mentor die verantwoordelijk is voor de communicatie rondom het kind. De mentor fungeert als aanspreekpunt voor kind, ouders en andere betrokkenen.

De mentor is verantwoordelijk voor de contacten over het kind, signalering van bijzonderheden, de overdracht naar de volgende groep of school en de oudergesprekken. De mentor wordt bij al deze verantwoordelijkheden ondersteund door de collega's van de groep. Ook de locatiemanagers, coaches en intern begeleider bieden praktische ondersteuning aan de beroepskrachten in de vorm van coaching-on-the-job.

### 3.2 Doorgaande lijn

Bij doorgaande lijnen gaat het om een ononderbroken ontwikkelingslijn van kinderen tussen 0 en 13 jaar.

Bij de buitenschoolse opvang hebben we het over de doorgaande lijn van peutergroep naar buitenschoolse opvang en van buitenschoolse opvang naar school en andersom.

Bij de doorgaande lijn onderscheiden we de volgende aspecten:

- De doorgaande lijn in het beleid: samenwerking en afstemming tussen basisschool en buitenschoolse opvang.
- De overdracht van gegevens en bijzonderheden van dagopvang naar de buitenschoolse opvang en basisschool.
- Het onderling bespreken van een kind/gezin om af te stemmen over de aanpak basisschool en opvang
- Doorgaande lijn in ouderbetrokkenheid.
- Doorgaande lijn in de zorg voor (zorg)kinderen.
- Doorgaande lijn in educatie (bijvoorbeeld thema's)

Samenwerking binnen Spil is noodzakelijk voor deze doorgaande lijn. Op Spilniveau zijn afspraken gemaakt over bovenstaande punten.

### 3.3 Signaleren

Bij de dagopvang wordt gewerkt met het kindvolgsysteem KIJK! Hiermee wordt de brede ontwikkeling van een kind in kaart gebracht. De gegevens uit dit kindvolgsysteem worden overgedragen aan de basisschool en de buitenschoolse opvang.

Het volgen van de brede ontwikkeling en het welbevinden van de kinderen bij de buitenschoolse opvang zien we als een gedeelde verantwoordelijkheid binnen de Spilloccatie.

Wanneer beroepskrachten en ouders zorg hebben over de ontwikkeling of het welbevinden van een kind, wordt dit kind besproken tijdens de kindbespreking binnen het team van de

Afdeling: Kwaliteit en Beleid  
Titel: Pedagogisch beleidsplan BSO algemeen  
Datum: 07-05-2019  
Onderdeel van: --



groep. In overleg met ouders, wordt contact opgenomen met school. De mentor en leerkracht hebben contact over wat gesignaleerd is en om af te stemmen over aanpak of werkwijze. Wanneer het wenselijk is dat de internbegeleider meekijkt op de groep wordt de intern begeleider van school of de intern begeleider kinderopvang ingeschakeld. De intern begeleider adviseert en begeleidt de beroepskrachten en ouders of verwijst hen naar de juiste zorg. Ouders worden altijd betrokken bij de zorg. Meer over deze werkwijzen is te vinden in de protocollen 'Zorgkinderen' en 'Intern Begeleider Kinderopvang'.

Binnen een spilcentrum zijn afspraken gemaakt over het delen van informatie, zorgen en het inschakelen van ondersteuning. Wanneer dit in het belang is van een kind, wordt informatie over het kind gedeeld met school. Ouders worden betrokken bij de informatie-uitwisseling.

### 3.4 Oudergesprekken

De beroepskracht en ouders hebben tijdens de dagelijkse haal- en brengmomenten contact over het welbevinden en de ontwikkeling van een kind. Een oudergesprek bij de buitenschoolse opvang wordt gepland wanneer dit nodig of wenselijk is vanuit ouders of de beroepskracht.

### 3.5 Samenwerken

Door samen te werken met diverse partners binnen de gemeente Eindhoven willen we ervoor zorgen dat de omgeving van het kind wordt versterkt en verruimd. Daarom maken alle locaties deel uit van een spilcentrum en werken we nauw samen met partners binnen deze spillocatie. De samenwerking wordt bevordert door korte communicatielijnen en een professionele open manier van communiceren met elkaar.

Daarnaast is er de mogelijkheid om samen te werken met verschillende verenigingen en sportscholen in de wijk om de mogelijkheden voor kinderen te verruimen. Samenwerking levert uiteindelijk een bijdrage aan de ontwikkeling en mogelijkheden van het kind.



Afdeling: Kwaliteit en Beleid  
Titel: Pedagogisch beleidsplan BSO algemeen  
Datum: 07-05-2019  
Onderdeel van: --



## 4. Ouders

### Inleiding

Ouders zijn voor Kinderopvang Dikkie & Dik samenwerkingspartners. We nemen ouders serieus in hun behoeften en zullen altijd in gesprek gaan, ondersteunen en adviseren waar mogelijk. Beroepskrachten en ouders zien elkaar als partners in de opvoeding en zoeken elkaar bewust op.

Tijdens de dagelijkse gesprekken met ouders wordt er informatie gedeeld over het kind en zijn/haar bezigheden zowel in de opvang als thuis. Op deze manier krijgen zowel de beroepskracht als ouders een compleet beeld van de belevingswereld van het kind en kunnen beroepskrachten en ouders inspelen op de individuele beleving. Hiermee bereiken we dat het kind zich begrepen voelt en een geborgen en stabiele omgeving ervaart.

### 4.1 Ouderbetrokkenheid

Kinderopvang Dikkie & Dik ziet de opvang en daarmee de vrije tijd van kinderen als een gezamenlijke verantwoordelijkheid van ouders, beroepskrachten en andere betrokken. Samenwerking is hierin dus belangrijk. Vanuit de buitenschoolse opvang worden ouders en kinderen onder andere betrokken bij activiteiten waar we gezamenlijk aan deelnemen zoals wijkfeesten, kijk-doemiddagen etc.

### 4.2 Plaatsingsbeleid

Kinderopvang Dikkie & Dik streeft ernaar om alle ingeschreven kinderen een passende plaats te bieden op de gewenste ingangsdatum, gewenste dagen en locatie. Alle plaatsingsaanvragen worden in behandeling genomen.

### 4.3 Klachtenprocedure

Bij onze opvang is er open communicatie met ouders. Als er zaken zijn waar ontevredenheid over is, wordt dat altijd bespreekbaar gemaakt. In eerste instantie met de beroepskrachten. Daarnaast is de locatiemanager altijd bereid om in gesprek te gaan en samen te zoeken naar een gepaste oplossing. Er is een vastgestelde interne klachtenprocedure die kan worden aangewend. Wanneer de interne klachtenafwikkeling niet naar wens verloopt, kan er gebruik worden gemaakt van de externe Geschillencommissie Kinderopvang.

### 4.4 Flexibiliteit in opvang

Kinderopvang Dikkie & Dik komt zoveel mogelijk tegemoet aan de wensen van ouders op het gebied van flexibele opvang. Het ruilen van opvangdagen of afnemen van extra dag(delen) behoort tot de mogelijkheden voor ouders.

Alle aanvragen voor het incidenteel ruilen van dagen en een aanvraag voor een extra dag(deel) worden bekeken. De mogelijkheden worden besproken met de ouders.

### 4.5 Oudercommissie

De oudercommissie bestaat uit ouders met een kind dat bij Kinderopvang Dikkie & Dik is geplaatst. Zij voelen zich betrokken bij onze opvang en willen zich daarvoor inzetten. Zij hebben een rol bij de belangenbehartiging van alle ouders.

Afdeling: Kwaliteit en Beleid  
Titel: Pedagogisch beleidsplan BSO algemeen  
Datum: 07-05-2019  
Onderdeel van: --



Binnen onze opvangorganisatie hebben we een lokale oudercommissie per locatie en een centrale oudercommissie. Alle locaties zijn vertegenwoordigd in de centrale oudercommissie door een afgevaardigde van de lokale oudercommissie. Naast de adviesrol op het gebied van beleid en financiën, vervullen de commissies ook een rol als klankbord voor ouders, locatiemanagers en directie.