

Status: Definitief

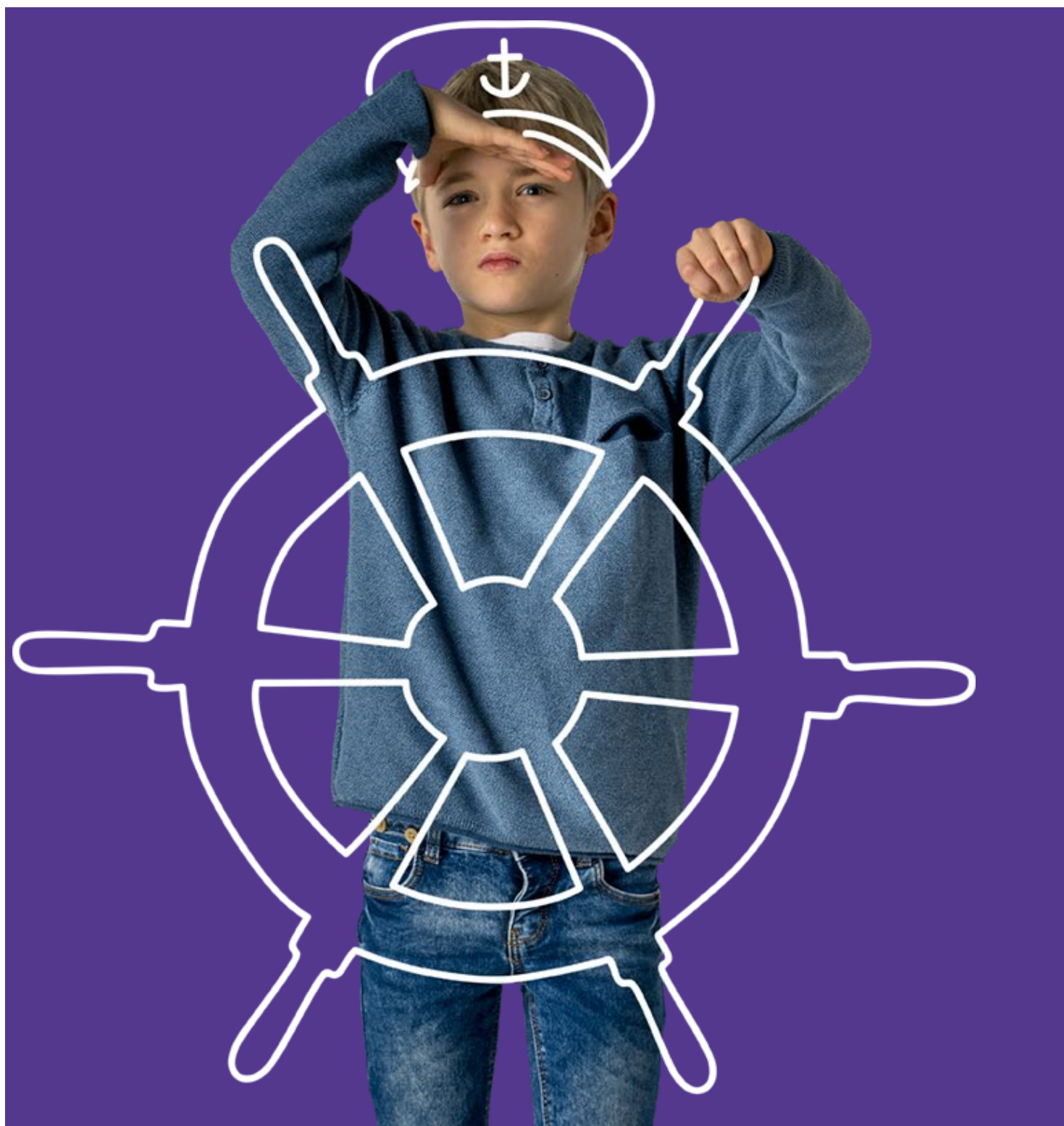
Versie: December 2025

Eigenaar: Kwaliteitsmedewerker



Algemene informatie SKSG

BSO



Inleiding

Pedagogisch beleidsplan

In ons pedagogisch beleidsplan lees je hoe we elke dag met kinderen werken: wat we doen en waarom. Het volledige plan vind je op onze website.

Algemene informatie voor ouders SKSG

In dit document staat praktische info die geldt voor alle BSO-locaties van SKSG.

Locatiewijzer van een locatie

Elke locatie heeft een eigen locatiewijzer met informatie over groepen, openingstijden, eventuele extra's, huisregels en contactgegevens.

Heb je een vraag over het pedagogisch beleid, onze werkwijze of de locatiewijzer? Laat het ons gerust weten op de groep, of neem contact op met de Manager Kindcentrum van jouw locatie. We denken graag met je mee.

Inhoud

1. Professionals op de groep	4
De pedagogisch professionals en de senior pedagogisch professionals	4
De Manager Kindcentrum	4
De flexibele medewerkers	4
De stagiaires	4
De mentor van uw kind	4
Afdeling Pedagogiek & Kwaliteit	5
2. Speelleeromgeving	5
3. Wennen	5
4. Contact met ouders	6
5. Contact met de basisschool	6
6. Basisgroepen	7
7. Wettelijke regels m.b.t. beroepskracht -kind ratio	7
8. Het volgen van kinderen	7
9. Doorgaande lijn	7
10. Kinderparticipatie	7
11. BSO-paspoort	8
12. Uitstapjes	8
13. Hygiëne	8
14. Ziekte	8
15. Rijksvaccinatieprogramma	9
16. BHV'ers en EHBO'ers	9
17. Beleidsplan Veiligheid en Gezondheid	9
18. Calamiteitenoefening	9
19. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	9
20. Niet ophalen kind	10
21. Oudercommissie of alternatieve ouderraadpleging	10
22. Klachtenprocedure	10
23. Informeren	11
24. Privacygevoelige informatie	11
25. Eigendommen	11
Bijlage 1. Afspraken en huisregels	12
Bijlage 2. Protocollen BSO	13

1. Professionals op de groep

De pedagogisch professionals en de senior pedagogisch professionals

Op onze groepen werken dagelijks pedagogisch professionals. Zij zorgen voor een fijne en veilige sfeer, een duidelijke dagindeling en afwisselende activiteiten. Ze kijken goed naar wat jouw kind nodig heeft, begeleiden op het eigen tempo en geven passende zorg, met aandacht voor de hele groep én voor het kind.

De pedagogisch professional op de groep is je vaste aanspreekpunt. Samen stem je de zorg voor je kind af, binnen de mogelijkheden van het kindercentrum.

De pedagogisch professional op de groep is je vaste aanspreekpunt. Samen stemmen jullie de zorg voor je kind af, binnen de mogelijkheden van het kindercentrum.

Onze pedagogisch professionals hebben allemaal een kindgerichte opleiding afgerond op minimaal mbo-3 niveau. Op veel locaties werken ook senior pedagogisch professionals. Zij bewaken het pedagogisch klimaat, bieden verdieping en coachen het team.

Bij de deur van de groep zie je elke dag welke collega's aanwezig zijn.

De Manager Kindcentrum (MKC)

De Manager Kindcentrum geeft leiding aan het team van pedagogisch professionals en is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken. De MKC ondersteunt collega's in hun werk en is er voor vragen over de opvang van je kind of over algemene zaken rondom de locatie.

De flexibele medewerkers

Bij vakantie, vrije dagen of ziekte van vaste collega's springen onze flexmedewerkers in. Zij werken op meerdere SKSG-locaties en hebben dezelfde kennis en vaardigheden als het vaste team. Zo kunnen we de kwaliteit en continuïteit op de groep altijd goed blijven waarborgen.

De stagiaires

We zijn op al onze locaties een door S-BB erkend leerbedrijf. We vinden het belangrijk dat toekomstige pedagogisch professionals zich breed kunnen ontwikkelen. Daarom werken we met stagiaires op niveau 2, 3 en 4. Zij doen werkzaamheden die passen bij hun opleiding en werken altijd onder begeleiding van een stagebegeleider.

Aan het begin en einde van de stage vindt een gesprek plaats tussen school, de stagiaire en de stagebegeleider. Wanneer nodig stemmen we tussentijds ook af, afhankelijk van de duur en voortgang van de stage.

Stagiaires zijn altijd boventallig en staan nooit alleen op de groep. Stagiaires op niveau 3 en 4 voeren, onder begeleiding, dezelfde werkzaamheden uit als een pedagogisch professional: kinderen begeleiden, samen spelen en eten, verschonen en naar bed brengen. BBL'ers groeien tijdens hun opleiding stap voor stap toe naar de rol van volwaardig pedagogisch professional.

Stagiaires op niveau 2 ondersteunen met passende taken, zoals lichte huishoudelijke werkzaamheden of het voorbereiden van fruit. Aan het begin van de stage stelt de stagiaire zich aan ouders voor. Daarnaast informeren we ouders via de nieuwsbrief of het prikbord op de locatie.

De mentor van je kind

Elk kind bij SKSG heeft een eigen mentor op de groep. De mentor volgt de ontwikkeling van je kind en is jouw eerste aanspreekpunt (en dat van eventuele zorgaanbieders). In het ouderportaal zie je wie de mentor is. Samen met collega's zorgt de mentor voor vertrouwen, (sociaal-)emotionele veiligheid en het ontwikkelen van vaardigheden en talenten.

Eens in de 6 tot 8 weken bespreken we de kinderen tijdens het pedagogisch werkoverleg. Voor ieder kind houden we een kind dossier bij, waarin staat wanneer een kind is besproken en welke afspraken daarbij horen. Tijdens overdrachtmomenten stemmen we deze informatie met ouders af.

Afdeling Pedagogiek & Kwaliteit

Bij SKSG werken pedagogen en pedagogisch coaches met een hbo- of wo-achtergrond. Ieder heeft zijn eigen specialisaties, maar ze werken allemaal vanuit hetzelfde doel: samen met de pedagogisch professionals de kwaliteit van onze opvang bewaken én verder versterken.

Elke pedagogisch professional krijgt jaarlijks coaching van een pedagogisch coach. We hanteren 10 coachuren per 1,0 fte (peildatum 1 januari). Daarnaast heeft iedere locatie recht op 50 uur inzet van een pedagoog (bij SKSG vallen de taken van de pedagogisch beleidsmedewerker onder de pedagoog).

Hoe we coachuren inzetten, verschilt per team en per situatie. Coaching kan individueel of in groepsverband plaatsvinden. Minimaal ontvangt iedere pedagogisch professional 1 uur coaching per jaar. Een coach helpt om het pedagogisch handelen te versterken en professionele groei te stimuleren. Je blijft altijd eigenaar van je eigen coachtraject.

Onze pedagogen ondersteunen de (senior) pedagogisch professionals en de Manager Kindcentrum in het dagelijks pedagogisch werk en in het contact met ouders. Ze geven scholing en trainingen, sluiten aan bij pedagogische overleggen en adviseren over aanpak en activiteiten. Ook ontwikkelen en implementeren zij ons pedagogisch beleid, werkwijzen en protocollen. Ouders kunnen met pedagogische vragen mailen of een adviesgesprek aanvragen.

Maak je je zorgen over de ontwikkeling of het gedrag van een kind? Dan kan de pedagogisch professional of senior pedagogisch professional een pedagoog raadplegen. Na overleg en mondelinge toestemming van ouders kan de pedagoog meekijken op de groep, de interactie observeren en praktische adviezen geven. Soms adviseren we om externe hulp in te schakelen, altijd in overleg met ouders.

2. Speelleeromgeving

Op de groepen bieden we een rijke speelleeromgeving. De inrichting en materialen sluiten aan bij de leeftijd van de kinderen, zodat zij kunnen ontdekken, spelen en zich in hun eigen tempo kunnen ontwikkelen.

We gaan elke dag naar buiten. Daar kunnen kinderen rennen, fietsen, klimmen, bouwen, verstoppen en soms ook glijden of schommelen. Als kleuters buiten spelen, is er altijd een volwassene aanwezig. Tenzij ouders aangeven dat hun kleuter ook zonder direct toezicht op de buitenplaats mag spelen.

Per aanwezig kind is binnen minimaal 3,5 m² speelruimte beschikbaar en buiten minimaal 3 m². Daarmee voldoen we aan de wettelijke eisen.

3. Wennen

Voor het eerst op onze BSO

Elk kind en elke ouder is anders. We gaan er daarom vanuit dat kinderen doorgaans één tot twee keer nodig hebben om te wennen. Meestal betekent dit dat je de eerste keer samen met je kind een paar uur op de groep bent. De volgende keren blijft je kind stap voor stap iets langer zonder jou. Hoe lang de wenperiode precies duurt, hangt af van jouw wensen en van wat je kind nodig heeft.

Tijdens het wennen zorgen we ervoor dat je kind zoveel mogelijk dezelfde pedagogisch professional ziet. Samen verkennen we de ruimtes en laten we zien waar je kind kan spelen, waar we eten en waar de toiletten zijn. Ook nemen we je kind mee in de vaste rituelen van de groep. Dat geeft houvast en zorgt voor een veilig gevoel.

We vertellen de andere kinderen dat er een nieuw vriendje of vriendinnetje komt en begeleiden het eerste samenspel. Ieder kind mag bij ons in zijn of haar eigen tempo wennen.

Je mag altijd bellen om te vragen hoe het gaat. Na een aantal maanden plannen we een evaluatiegesprek met ouders.

Van ons kinderdagverblijf naar de BSO

Wanneer je kind op dezelfde locatie van het kinderdagverblijf (KDV) naar de BSO gaat, wennen de pedagogisch professionals van het KDV samen met je kind op de nieuwe groep. Afhankelijk van wat je kind nodig heeft, beginnen zij ruim voor de overgang met korte wenmomenten. Langzamerhand blijft je kind steeds iets langer op de BSO, totdat het daar helemaal gewend is.

Je mag natuurlijk ook zelf met je kind komen wennen. Daarnaast is er voor ouders altijd de mogelijkheid om een kennismakings- of overdrachtsgesprek te voeren met de pedagogisch professional(s) van de nieuwe groep.

Intern wennen

Wanneer een kind overstapt naar een andere BSO-groep, doen we dat rustig en stapsgewijs. We bereiden je kind vooraf goed voor, laten het kort wennen in de nieuwe groep en zorgen voor een warme overdracht tussen de pedagogisch professionals. Zo voelt je kind zich sneller veilig en vertrouwd. We volgen daarbij altijd het tempo van je kind en houden nauw contact met jou als ouder.

4. Contact met ouders

Voorafgaand aan de plaatsing van een kind hebben we een intakegesprek met ouders. Voor dit gesprek ontvangen jullie het plaatsingsformulier, met het verzoek dit thuis in te vullen. Naast praktische informatie vragen we hierin ook naar aandachtspunten voor jullie kind en naar jullie wensen. Tijdens het intakegesprek maken we afspraken over de wenperiode. Wennen kan, als jullie dat fijn vinden, al plaatsvinden vóór de officiële startdatum.

De dagelijkse overdracht bij het brengen (op schoolvrije dagen) en halen is belangrijk voor jullie én voor ons. Wanneer je je kind brengt of ophaalt, horen we graag hoe het met je kind gaat en of er bijzonderheden zijn geweest. Ook als er thuis iets speelt dat van invloed kan zijn op het welzijn van je kind, waarderen we het als je dit met ons deelt. Zo kunnen we daar waar nodig rekening mee houden. Bij het ophalen nemen we graag even de tijd om te vertellen hoe je kind de dag heeft beleefd en of er bijzonderheden waren.

Elk jaar bieden we ouders een 10-minutengesprek aan. Veel locaties plannen daarnaast een gesprek drie maanden na plaatsing en bij een overgang naar een andere groep. Natuurlijk kun je altijd zelf aangeven dat je behoefte hebt aan een gesprek met de pedagogisch professionals.

5. Contact met de basisschool

Medewerkers die direct met je kind werken, mogen onderling alledaagse informatie uitwisselen zonder toestemming van ouders. Denk bijvoorbeeld aan het contact tussen de pedagogisch professional en de leerkracht van de basisschool wanneer een kind zich niet lekker voelt.

Voor het uitwisselen van informatie over de ontwikkeling van je kind of voor het afstemmen van de pedagogische aanpak is wél vooraf toestemming nodig. Deze toestemming geef je door het toestemmingsformulier *Informatie-uitwisseling basisschool* te ondertekenen.

6. Basisgroepen

Kinderen zijn van nature nieuwsgierig en ondernemend. Soms willen ze graag op een andere basisgroep spelen. Op bepaalde momenten van de dag staan de deuren van sommige groepen letterlijk open, zodat kinderen die dat leuk vinden even op een andere groep kunnen spelen. Dat kan zijn omdat daar een vriendje zit, er ander speelgoed is of omdat er een leuke activiteit plaatsvindt. Kinderen kunnen altijd terug naar hun eigen groep wanneer zij dat willen.

Soms verlaten kinderen de groep of de locatie voor centrale BSO-activiteiten. Ook tijdens deze momenten houden we ons aan de wettelijke regels voor de beroepskracht-kindratio.

Het kan voorkomen dat een kind, voor een bepaalde periode, naast de eigen basisgroep ook in één andere basisgroep wordt opgevangen. Voor deze opvang in een tweede basisgroep vragen we altijd schriftelijke toestemming van ouders. Dit regelen we via het toestemmingsformulier *Opvang in een 2e basisgroep*.

7. Wettelijke regels m.b.t. beroepskracht -kind ratio

De wet bepaalt dat we bij de BSO per dag een half uur mogen afwijken van de beroepskracht-kindratio (BKR). Dit gebeurt meestal aan het begin van de middag, wanneer we kinderen van school halen, en aan het einde van de middag, wanneer er minder kinderen aanwezig zijn.

Op vakantiedagen en margedagen mag er in totaal drie uur worden afgeweken van de BKR. Wij kiezen ervoor dit te doen aan het begin van de dag, tijdens de pauze en aan het einde van de dag, momenten waarop er door brengen en halen minder kinderen op de locatie zijn.

Tijdens deze perioden bieden we activiteiten aan die de pedagogische kwaliteit waarborgen, zoals tafelactiviteiten of buitenspel op het plein. Er is altijd minimaal de helft van het vereiste aantal beroepskrachten aanwezig.

8. Het volgen van kinderen

Een waardevol kenmerk van een kindercentrum is dat kinderen in een groep worden opgevangen. Zo kunnen zij andere kinderen én volwassenen ontmoeten. Elk jaar observeren de pedagogisch professionals hoe het met de groep als geheel gaat. Zij letten daarbij op de sfeer, het spel, de activiteiten, het gebruik van de ruimte, de relaties tussen kinderen, hun betrokkenheid bij elkaar, de groepsstructuur en de regels die gelden.

9. Doorgaande lijn

Op het kinderdagverblijf waar je kind vier jaar is geworden, heb je een gesprek aangeboden gekregen om samen met de mentor het Peuter-Kleuterformulier door te nemen. Wanneer je toestemming hebt gegeven om dit formulier door te sturen naar de BSO, krijgen de pedagogisch professionals alvast een beeld van je kind. Zo kunnen zij vanaf de start zo goed mogelijk aansluiten bij de ontwikkeling van je kind. We ontvangen dit formulier ook wanneer een kind van een andere BSO komt.

Komt je kind binnen SKSG van een andere locatie (KDV of BSO)? Dan is er ook toestemming gevraagd om het kinddossier over te dragen aan de nieuwe BSO. Ieder kind heeft een kinddossier. Hierin staat wanneer een kind is besproken in het pedagogisch werkoverleg en welke afspraken daarbij horen. Ook deze informatie gebruiken we om de begeleiding van je kind zo goed mogelijk vorm te geven.

10. Kinderparticipatie

Bij SKSG vinden we het belangrijk dat kinderen mogen meedenken over alles wat hen raakt. Van wat er op brood komt tot hoe we de ruimte inrichten of afspraken maken. Dat noemen we kinderparticipatie. Kinderen die écht betrokken worden, voelen zich gezien, krijgen meer zelfvertrouwen en leren omgaan met vrijheid. Zo groeien ze stap voor stap in zelfstandigheid, verantwoordelijkheid en het nemen van initiatief – waardevolle vaardigheden voor nu én later.

11. BSO-paspoort

Op de BSO krijgt ieder kind een eigen BSO-paspoort. Met dit boekje stimuleren we kinderopparticipatie en helpen we kinderen spelenderwijs groeien. In het paspoort staan 25 'vrijheden' die passen bij hun leeftijd en ontwikkeling. Laat je kind zien dat het iets zelf kan? Dan krijgt het een sticker in het paspoort. Zo bouwen we samen stap voor stap aan zelfvertrouwen en zelfstandigheid.

12. Uitstapjes

Bij SKSG vindt opvang niet alleen plaats binnen het gebouw of op de buitenspeelplaats, maar hoort ook de omgeving van de locatie bij onze speelleeromgeving. Daarom zijn uitstapjes een belangrijk onderdeel van onze opvang. Ze brengen kinderen in een nieuwe omgeving, vergroten hun zelfvertrouwen en geven pedagogisch professionals de kans om kinderen ook in andere situaties goed te leren kennen.

Tijdens het intakegesprek vragen we ouders toestemming voor spontane uitstapjes, zoals wandelen in de buurt of een boodschap doen. We vragen ook toestemming voor spontane uitstapjes met het openbaar vervoer, bijvoorbeeld naar een kinderboerderij in de buurt. Als een OV-uitstapje van tevoren gepland is, informeren we ouders altijd vooraf.

Ouders van de kinderen die die dag aanwezig zijn op de BSO worden geïnformeerd wanneer er een georganiseerd (dag)uitstapje plaatsvindt met auto's of een ander vervoermiddel.

- We onderscheiden twee soorten georganiseerde uitstapjes:
Uitstapjes in de omgeving: bijvoorbeeld naar het bos, een speeltuin of de kinderboerderij. Deze uitstapjes komen regelmatig voor, vooral tijdens schoolvakanties.
- Bijzondere uitstapjes: dit zijn incidentele uitstapjes, zoals naar het sprookjesbos, de dierentuin of een kamp. Ook wanneer pedagogisch professionals met de kinderen gaan zwemmen, informeren we ouders altijd vooraf

13. Hygiëne

Kinderen leren normen en waarden rondom hygiëne door dagelijkse rituelen en door het voorbeeld dat pedagogisch professionals geven. Naarmate kinderen ouder worden, begeleiden de pedagogisch professionals hen in het steeds zelfstandiger worden in hun persoonlijke hygiëne. Zij geven daarbij het goede voorbeeld en zorgen ervoor dat ze zelf verzorgd zijn.

In de hygiënerichtlijnen van het RIVM staan duidelijke voorschriften waar wij ons aan houden. Dit gaat onder andere over handen wassen vóór het eten en na toiletgebruik, maar ook over hoest- en niesgedrag.

14. Ziekte

Wanneer een kind zich anders gedraagt dan normaal of warm aanvoelt, kijken we of het mogelijk ziek is. Als dat zo is, bellen we altijd met ouders om dit te vertellen. We beoordelen hoe je kind zich voelt, welke zorg het nodig heeft en of we die zorg kunnen bieden terwijl we ook voldoende aandacht aan de andere kinderen kunnen geven. Kunnen we je kind niet bieden wat het op dat moment nodig heeft? Dan vragen we je om je kind op te halen. We werken hierbij volgens ons protocol Zieke kinderen en hygiëne.

Om medicijnen te mogen geven, vullen we samen met ouders een geneesmiddelenovereenkomst in. Dit geldt ook voor pijnstillers en zelfzorgmiddelen, zoals neusspray of homeopathische middelen. We volgen hierbij het protocol *Medicijnverstrekking en medisch handelen*.

15. Rijksvaccinatieprogramma

SKSG vraagt ouders op vrijwillige basis om de vaccinatiestatus van hun kind te delen. Dit gebeurt tijdens het intakegesprek en wordt vastgelegd op het plaatsing- en intakeformulier. Wanneer ouders vragen of er niet-ingeënte kinderen op de locatie aanwezig zijn, geven we, voor zover die informatie bekend is, een eerlijk antwoord, zonder dat we namen van kinderen noemen.

We volgen de wet- en regelgeving van het RIVM over het weren van kinderen met besmettelijke ziektes op de opvanglocatie. Deze regels bepalen ook wanneer we ouders wel of niet informeren over een besmettelijke ziekte.

16. BHV'ers en EHBO'ers

Onze medewerkers hebben door hun opleiding kennis van dagelijkse veiligheid en goede verzorging. Daarnaast is een wettelijk aantal pedagogisch professionals opgeleid voor het kinder-EHBO-diploma. Dat betekent dat er tijdens openingstijden altijd een pedagogisch professional met een kinder-EHBO-diploma aanwezig is op het kinderdagverblijf én op de buitenschoolse opvang. Ook is een wettelijk aantal pedagogisch professionals opgeleid tot bedrijfshulpverlener (BHV'er).

Bij kleine ongelukken is de kennis van onze EHBO'ers en de inhoud van de EHBO-doos meestal voldoende. We weten echter ook wanneer we een arts moeten inschakelen voor advies of medisch handelen. Afhankelijk van de situatie bellen we eerst met ouders. Wanneer een bezoek aan een huisarts of tandarts nodig lijkt, vragen we ouders om zelf met hun kind hiernaartoe te gaan.

Bij een levensbedreigende situatie bellen we altijd direct 112. Ook wanneer we een situatie niet vertrouwen of het gevoel hebben dat er direct medische zorg nodig is, schakelen we 112 in. Uiteraard bieden we eerst de noodzakelijke eerste hulp. Hierbij volgen we het protocol *Fouten en ongevallen*.

17. Beleidsplan Veiligheid en Gezondheid

In het beleidsplan beschrijven we de risico's op het gebied van fysieke en sociale veiligheid en gezondheid. Elke locatie heeft een eigen beleidsplan. Jaarlijks bespreken we in het teamoverleg de punten uit het jaarplan en brengen we de risico's in kaart. Verbeterpunten bespreken we in het teamoverleg en met de oudercommissie. Ouders kunnen het jaarplan Veiligheid en Gezondheid van de locatie inzien en opvragen bij de Manager Kindcentrum.

18. Calamiteitenoefening

Elke locatie heeft een eigen BHV-plan, afgestemd op de specifieke situatie van die locatie. Elk jaar passen we dit plan, waar nodig, aan. Daarnaast wordt op elke locatie jaarlijks een brandoefening gehouden, die het team evalueert. Als er verbeteringen nodig zijn, voeren we die door. De Manager Kindcentrum bewaakt dat deze verbeterpunten ook daadwerkelijk worden opgepakt.

19. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

Bij SKSG werken we met de verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Het signaleren van mogelijke kindermishandeling is een belangrijke vaardigheid die alle Managers Kindcentrum en pedagogisch professionals beheersen. Alle medewerkers op de locaties kennen de inhoud van de Meldcode. We bespreken deze jaarlijks en behandelen het onderwerp tijdens scholingsbijeenkomsten.

20. Niet ophalen kind

In uitzonderlijke gevallen gebeurt het dat een kind niet wordt opgehaald. Vaak blijkt er sprake van een misverstand tussen ouders of verzorgers. We doen er alles aan om contact met jullie op te nemen. Als dit na één uur niet lukt, neemt een medewerker contact op met de politie. Zij kunnen nagaan of er bijvoorbeeld sprake is van een ongeval met de ouder of verzorger. Blijkt dat niet zo te zijn, dan overlegt de pedagogisch professional met een leidinggevende. Samen bepalen zij of het kind op de locatie wordt opgevangen of dat er een andere oplossing nodig is. We melden bij de politie op welk adres het kind aanwezig is.

21. Oudercommissie of alternatieve ouderraadpleging

Elk kindercentrum heeft een oudercommissie waar ouders aan kunnen deelnemen. Deze commissie behartigt de belangen van ouders op locatieniveau en heeft een adviserende rol. De oudercommissie vergadert vier tot zes keer per jaar.

Wanneer er op een locatie met minder dan 50 kinderen niet genoeg ouders zijn om een oudercommissie te vormen, kiest de Manager Kindcentrum voor een alternatieve vorm van ouderraadpleging. Dit doen we totdat er weer een oudercommissie kan worden samengesteld. In de locatiewijzer vind je informatie over de oudercommissie. Heb je interesse om lid te worden? Dan lees je daar ook waar je je kunt aanmelden.

22. Klachtenprocedure

Klachtenprocedure voor ouders en oudercommissies

Het kan gebeuren dat ouders of oudercommissies een klacht hebben. We vragen ouders en leden van de oudercommissie om dit eerst te bespreken met de betrokken medewerker of diens leidinggevende. In onze interne klachtenprocedure staat dat er altijd een klachtenformulier wordt ingevuld en dat de klacht daarna in behandeling wordt genomen. Leidt dit niet tot een passende oplossing? Dan kunnen ouders of de oudercommissie de externe klachtenprocedure volgen. Ouders kunnen een klacht indienen bij de Geschillencommissie. Ook kan het Klachtenloket Kinderopvang worden ingeschakeld voor bemiddeling. Voordat een klacht bij de Geschillencommissie kan worden ingediend, moet de interne klachtenprocedure van SKSG volledig zijn doorlopen. De procedure en het klachtenformulier zijn te vinden op onze website: <http://sksg.nl/contact/klachtenprocedure/klachtenformulier-ouders/>

Klachtenjaarverslag

Uiterlijk op 1 juni vind je op de website van elke locatie het klachtenjaarverslag van het voorafgaande kalenderjaar. Daarnaast staat op de klachtenpagina van onze website een algemeen klachtenjaarverslag.

We vragen ouders regelmatig naar hun mening. Dit doen we digitaal: bij de start van de opvang, jaarlijks en aan het einde van de opvang. We willen onze opvang steeds blijven verbeteren en horen daarom graag hoe ouders dit ervaren. De resultaten en eventuele verbeteracties delen we zoveel mogelijk met ouders. Zo blijven we op een open en transparante manier werken aan verdere verbetering.

23. Informeren

SKSG informeert ouders op verschillende manieren. Locaties versturen zelf nieuwsbrieven via Jaamo. Daarnaast delen we informatie via de algemene website, de locatiewebsite en via Instagram. Ook versturen we periodiek gerichte mailings via Jaamo. Voor het plaatsen van foto's op social media vragen we altijd toestemming aan ouders. De sluitingsdagen vind je op de website van SKSG.

Ouders kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week informatie doorgeven of wijzigingen doorvoeren. Via de Jaamo-app kun je extra dagen aanvragen en meld je de afwezigheid van je kind (bijvoorbeeld door ziekte of vakantie). Je ziet in de app ook altijd een actueel overzicht van eerdere aanvragen en persoonlijke gegevens.

24. Privacygevoelige informatie

Informatie over een kind en de thuissituatie blijft binnen het kindcentrum en wordt alleen gedeeld tussen medewerkers wanneer dit in het belang van het kind is. De afspraken over het omgaan met privacygevoelige gegevens staan in de Privacyverklaring van Stichting Kinderopvang Stad Groningen. Deze privacyverklaring is te vinden op de website van SKSG.

25. Eigendommen

Wij gaan zorgvuldig om met de eigendommen van kinderen en ouders. Pedagogisch professionals doen er alles aan om samen met ouders en waar mogelijk het kind, te zoeken naar een vermist voorwerp. Lukt het niet om iets terug te vinden, dan kan SKSG hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

Wat doen we om verlies te voorkomen:

- Kleding: ieder kind heeft een eigen kapstok voor jassen en andere kledingstukken.
- Speelgoed en knuffels: op het kinderdagverblijf heeft ieder kind een eigen mandje of bak waarin persoonlijke eigendommen zoveel mogelijk worden bewaard. Tijdens het kennismakingsgesprek leggen we uit dat het risico op verlies van meegebracht speelgoed of knuffels bij ouders ligt.
- Fietsen: we zorgen voor een plek waar fietsen veilig kunnen worden neergezet. Kinderen en ouders blijven zelf verantwoordelijk voor hun fiets.

Bijlage 1. Afspraken en huisregels

Voor de veiligheid en goede verzorging van alle kinderen hanteren we een aantal afspraken. Deze afspraken gelden zowel voor ouders als voor ons als kinderopvangorganisatie. Hieronder staan ze kort samengevat:

- Bij het brengen en halen dragen ouders en pedagogisch professionals de verantwoordelijkheid voor het kind letterlijk aan elkaar over.
- Bij vertrek nemen we altijd afscheid van het kind én van elkaar, zodat duidelijk is dat de verantwoordelijkheid is overgedragen.
- Komt je kind onverwacht niet? Laat het ons dan weten, het liefst vooraf, anders op de dag zelf.
- Is je kind ziek? Meld dit dan bij ons. Bij besmettelijke ziektes is het belangrijk dat je dit aan de groep of locatie doorgeeft. Voor sommige ziektes zijn wij verplicht een melding te doen bij de GGD. Ook hoofdluis horen we graag, zodat we passende maatregelen kunnen nemen.
- Roosters voor flexibele opvang moeten uiterlijk op de 9e van de maand bij ons bekend zijn.
- Wordt je kind door iemand anders opgehaald? Laat het ons dan altijd even weten.
- Op het whiteboard naast de groepsdeur staat wie er die dag op de groep werkt.
- Op en rondom onze locaties geldt een rookverbod.
- SKSG is niet verantwoordelijk voor meegebracht speelgoed, mobiele telefoons of andere persoonlijke spullen.

Bijlage 2. Protocollen BSO

SKSG werkt met verschillende protocollen waarin de richtlijnen voor het handelen van pedagogisch professionals zijn vastgelegd:

1. Zieke kinderen en hygiëne
2. Chronisch zieke kinderen en kinderen met een handicap
3. Medisch handelen en toedienen medicijnen
4. Fouten, ongevallen en bijna ongevallen
5. Overlijden kind
6. Opvallend gedrag
7. Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld
8. Protocol (seksuele) kindermishandeling door een medewerker
9. Grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen
10. Voedselhygiëne
11. Mediagebruik
12. Pestprotocol
13. Ophalen van school
14. Uitstapjesbeleid
15. Vermissing van een kind
16. Hitteprotocol
17. Informatie-uitwisseling school en BSO

Wanneer je een protocol wilt doorlezen kun je deze aanvragen via de groep of door een mail te sturen naar kwaliteit@sksg.nl