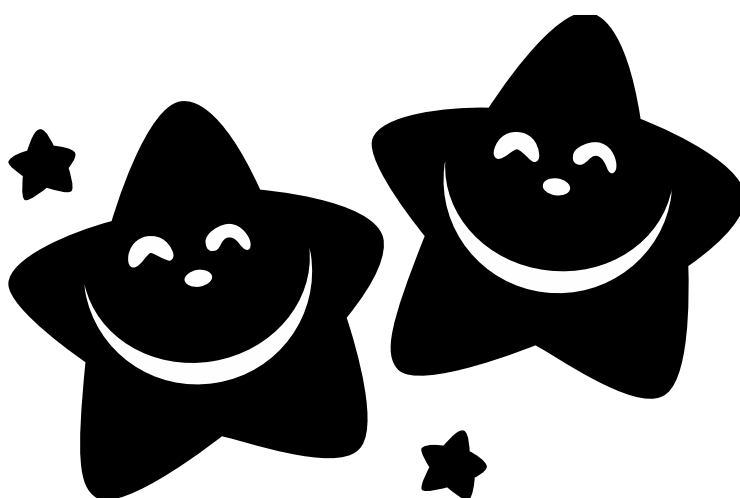


Pedagogisch beleid

# *Kinderspeelpaleis Twinkle Star*

*Bouwmeesterbuurt* afdeling BSO



# **TWINKLE STAR**

**kinderspeelpaleis**

## **Inhoudsopgave**

<b>Inleiding</b> .....	4
<b>De vier kerncompetenties</b> .....	5
<b>Het bewaken van de emotionele veiligheid</b> .....	5
<b>Ontwikkelen van persoonlijke competenties</b> .....	6
<b>Ontwikkelen van sociale competenties</b> .....	6
<b>Overdracht van normen en waarden</b> .....	6
<b>Kind observaties</b> .....	7
<b>De mentor</b> .....	7
<b>De 3-uurs regeling</b> .....	8
<b>De praktijk</b> .....	8
<b>De openingstijden en pakketten</b> .....	8
<b>Flexibele opvang</b> .....	9
<b>Extra dagdelen</b> .....	9
<b>Tarief</b> .....	9
<b>Ruilen</b> .....	9
<b>De basisgroep</b> .....	9
<b>De wenperiode</b> .....	9
<b>Het dagritme</b> .....	10
<b>Traktatiebeleid</b> .....	10
<b>De omgeving</b> .....	11
<b>Ophalen</b> .....	11
<b>Vakanties</b> .....	11
<b>Schriftelijke toestemming</b> .....	12
<b>Contact met de ouders</b> .....	12
<b>De oudercommissie</b> .....	12
<b>De activiteiten</b> .....	12
<b>Buitenspelen</b> .....	13
<b>Samenvoegen</b> .....	13
<b>Vervoer van/naar school en van/naar BSO</b> .....	13
<b>Activiteiten met ouders</b> .....	13
<b>Kwaliteit in de kinderopvang</b> .....	14
<b>Veiligheid en gezondheid</b> .....	14
<b>Stagiaires en vrijwilligers</b> .....	14

<b>Vastgelegde criteria voor formatieve inzet</b> .....	15
<b>Klachten</b> .....	16
<b>Camerabeveiliging:</b> .....	17
<b>Pedagogisch coach</b> .....	17

## **Inleiding**

Hieronder leest u het pedagogisch beleidsplan van Kinderspeelpaleis Twinkle Star (hierna genoemd Twinkle Star). Het beleid is geschreven door Dianah Seoud, op basis van haar ervaringen in de kinderopvang en na uitvoerig overleg met het personeel van Twinkle Star. In het beleid komen alle aspecten aan bod die van belang zijn voor ouders en verzorgers, medewerkers en andere betrokkenen.

Ten behoeve van de leesbaarheid zal in dit beleidsplan worden gesproken over pedagogisch medewerker voor zowel de mannelijke als de vrouwelijke vorm en van 'wij', als zijnde Kinderspeelpaleis Twinkle Star. Daar waar 'zij' staat dient 'hij/zij' gelezen te worden en daar waar gesproken wordt van 'ouders', dient 'ouders/verzorgers' gelezen te worden.

Twinkle Star is gericht op het individuele kind, want ieder kind is uniek en heeft zijn eigen behoeften en ontwikkelt zich in een eigen tempo. Twinkle Star is kleinschalig, waardoor wij de mogelijkheid hebben om zowel in een grote groep als in een klein groepje, maar ook individueel met de kinderen te kunnen werken. Omdat we een klein vast team hebben kunnen we de kinderen en de ouders goed leren kennen. Wij vinden dit een goede basis om vertrouwen op te bouwen en veiligheid te bieden aan de kinderen. Deze basis hebben de kinderen nodig om zich goed te kunnen ontwikkelen.

Ons pedagogisch beleidsplan is geen vaststaand gegeven, maar zal zich in de loop van de tijd blijven ontwikkelen. Aanpassingen in het beleidsplan worden enkel gemaakt na overleg met het personeel van Twinkle Star of de oudercommissie. Het pedagogisch beleid zal jaarlijks worden herzien.

Het is uiteraard ons doel om de kinderen op een leuke manier professionele opvang aan te bieden. Zonder dat zij dit opmerken willen wij bijdragen aan hun ontwikkeling, maar bijvoorbeeld ook aan hun gezondheid. Door de kinderen te laten bewegen middels sport en spel, maar zeker ook door het aanbieden van gezonde maaltijden.

Kwaliteit stopt niet bij de pedagogische eisen, maar moeten op positieve wijzen worden doorgevoerd in elk element van Twinkle Star.

## **De vier kerncompetenties**

In dit hoofdstuk worden de vier kerncompetenties behandeld. Deze vier kerncompetenties zijn: het bewaken van de emotionele veiligheid, het ontwikkelen van persoonlijke competenties, het ontwikkelen van sociale competenties en de overdracht van normen en waarden.

### **Het bewaken van de emotionele veiligheid**

Waarom?

Wanneer een kind zich emotioneel veilig voelt, kan het zichzelf zijn en zich daardoor optimaal ontwikkelen.

Hoe?

Om dit te bereiken creëren de pedagogisch medewerkers van Twinkle Star een sfeer waar kinderen zich welkom en thuis voelen. Het gevoel van veiligheid wordt gegeven door de responsieve en respectvolle houding van de pedagogisch medewerkers en doordat zij inspelen op de belevingswereld van de kinderen.

Respect hebben voor een kind betekent dat je het gedrag en de behoeften van het kind respecteert. Je behandelt een kind als een gelijkwaardig persoon. Onze respectvolle benadering uit zich onder andere in het volgende:

- Wij dwingen de kinderen niet om hun eten op te eten. Wanneer zij zelf aangegeven dat zij genoeg hebben gehad, respecteren wij dat.
- Wij noemen de kinderen bij de naam.
- Wij praten altijd op een rustige toon tegen de kinderen.

Ook de structuur van het dagritme geeft de kinderen een gevoel van veiligheid. Hierdoor houden kinderen overzicht tijdens de dag.

Op een reguliere BSO dag gebruiken we het 1<sup>e</sup> eetmoment (4-uurtje) als een soort kringgesprek. Belangrijke gebeurtenissen van de kinderen worden hier besproken in de groep, zoals bijvoorbeeld geboorte van een broertje of zusje, verhuizing, wie ziek is of wie er (bijna) jarig is. We staan dan stil bij de gebeurtenis maar vooral bij wat de kinderen hierbij voelen. Daarnaast willen wij graag de thuissituatie zo goed mogelijk nabootsen en om dit mogelijk te maken is het van belang dat goede afspraken worden gemaakt met de ouders. Ook zijn er dagelijks momenten van overdracht tussen de pedagogisch medewerkers en de ouders.

Het spreekt voor zich dat wij in verband met de emotionele veiligheid zo veel mogelijk werken met vaste gezichten op de groep, zodat de kinderen de mogelijkheid hebben om een band op te bouwen met hun juf. Omdat de kinderen bij Twinkle Star altijd op hun eigen groep komen ontstaat hierdoor ook een gevoel van verbondenheid met de vriendjes en vriendinnetjes. Ook werken wij met vaste flex- en invalmedewerkers en hebben alle kinderen een eigen bakje voor hun persoonlijke spullen en een vaste plek op de kapstok met een eigen luizenzak. Als laatste menen wij dat de omgeving van de kinderen ook kan bijdragen aan de emotionele veiligheid. Wij kiezen daarom voor rustgevendende kleuren (licht blauw en wit) in onze inrichting en ons interieur. De vele knutselwerkjes aan de muren geven een gezellig, huiselijke sfeer.

### **Ontwikkelen van persoonlijke competenties**

De kinderen worden gestimuleerd in de omgang met elkaar en hoe ze met elkaar kunnen communiceren. Het ene kind heeft wat meer stimulans nodig om voor zichzelf op te komen en een ander kind leert juist meer te delen. De pedagogisch medewerkers geven hier aandacht aan door de kinderen zoveel mogelijk hun eigen conflicten zelf op te laten lossen maar ook door ondersteuning te bieden als dit voor het kind meerwaarde heeft. De kinderen ontdekken zo zelf hoe ze problemen kunnen oplossen (in plaats van dat het voor ze wordt gedaan) wat hun sociale competenties stimuleert.

Kinderen kijken naar elkaar, reageren op elkaar, leren naast elkaar en met elkaar te spelen. De relaties met leeftijdsgenootjes worden steeds waardevoller. De pedagogisch medewerkers begeleiden de groep zodanig dat elk kind tot zijn recht komt en bewaken de groeps sfeer.

Door middel van groepsactiviteiten vinden kinderen hun weg in de groep. Gezamenlijke activiteiten zijn verbindend voor een groep. Tijdens de groepsactiviteiten wordt rekening gehouden met de individuele wensen en behoeften van het kind. Het stimuleren van taal- en cognitieve ontwikkeling gebeurt doordat we veel met de kinderen praten bijvoorbeeld aan tafel wanneer we de dag bespreken en de dingen die de kinderen allemaal bezighouden doornemen.

De verschillende hoekjes en het op ontwikkelingsniveau afgestemde materiaal geven de kinderen tijdens de vrij spelmomenten de gelegenheid op hun eigen manier de verschillende ontwikkelingsvaardigheden te oefenen. Zo zijn er bijvoorbeeld leesboeken beschikbaar voor elk leesniveau.

### **Ontwikkelen van sociale competenties**

Twinkle Star wil kinderen de ruimte bieden om sociale ervaringen op te doen, waardoor sociale vaardigheden verworven kunnen worden (sociale competenties). Elk kind krijgt individuele zorg en aandacht, maar ook de groep heeft een belangrijke functie, want kinderen maken deel uit van de samenleving. Twinkle Star ziet de buitenschoolse opvang als een samenleving in het klein, waarin de kinderen kunnen oefenen. Wij stellen de kinderen op deze manier in de gelegenheid om de wereld om hun heen voorzichtig te ontdekken.

Kinderen leren van en door elkaar. Het elkaar leren respecteren en het opkomen voor eigen belang zijn belangrijke toegevoegde waarden van het samenzijn in een groep. In de groep worden deze vaardigheden gestimuleerd door bijvoorbeeld elkaar helpen, samen speelgoed opruimen en het vieren van feestelijke gebeurtenissen.

### **Overdracht van normen en waarden**

Twinkle Star vindt het belangrijk dat alle kinderen worden opgevoed tot zelfstandige en democratisch denkende burgers met waarden en normen die kloppen met die van de maatschappij waarin ze opgroeien. De pedagogisch medewerkers maken afspraken met de kinderen en leggen de afspraken aan de kinderen uit. Daarbij leggen de pedagogisch medewerkers natuurlijk ook uit wat het belang is van deze afspraken. Voorbeelden van deze afspraken kunnen zijn: elkaar troosten, op je beurt wachten, samen spelen met het speelgoed, zuinig omgaan met andermans spullen, niet schreeuwen en schelden etc.

De pedagogisch medewerkers bewaken de regels en geven zelf natuurlijk het goede voorbeeld. Regels en afspraken vergroten het gevoel van veiligheid doordat het kind de afspraken herkent en weet wat er wordt verwacht.

Regelmatig gaat de pedagogisch medewerker met de kinderen om de tafel zitten om gezamenlijk de regels van de groep op te stellen. De kinderen mogen dan zelf de regels bedenken en ophangen op de groep.

### **Kind observaties**

Bij Twinkle Star vinden wij het erg belangrijk om de ontwikkeling van ieder kind goed te volgen. Daarom observeren de pedagogisch medewerkers de kinderen ieder halfjaar op alle belangrijke ontwikkelingsgebieden middels het kindvolgsysteem van Pebbels. Deze observaties worden besproken met de leidinggevende. De gegevens worden verwerkt in een rapportje en elk jaar met de ouders besproken tijdens een 10-minuten gesprek door de mentor.

Wat onder anderen ter sprake komt tijdens deze gesprekken is:

- Eten en drinken
- Sociale aspecten
- Motorische ontwikkeling
- Taalontwikkeling

Uiteraard worden opvallende zaken direct met u besproken.

Bij eventuele twijfel over een kind vindt er een extra gesprek plaats met de ouders waarbij de observaties besproken worden. In overleg met de ouders kunnen wij extra interne of externe hulp inschakelen. Wat voor soort hulp dit precies is, is natuurlijk afhankelijk van de situatie maar bij interne hulp zou u kunnen denken aan extra (een op een) begeleiding van een van onze pedagogisch medewerkers of leidinggevenden. Mocht onze expertise niet toereikend zijn, dan zullen wij overgaan op externe hulp in de vorm van bijvoorbeeld een pedagoog, kinderpsycholoog, kindercoach of ergotherapeut. Eén keer in de zes weken worden de kinderen besproken in de kind-bespreking tijdens de teamvergadering. Medewerkers kunnen kenbaar maken waar zij in de praktijk tegenaan lopen. Urgente zaken kunnen uiteraard ten alle tijden met de leidinggevende besproken worden.

### **De mentor**

Per 1 januari 2018 moeten alle kinderen in de kinderopvang een eigen mentor hebben. De mentor is een pedagogisch medewerker die werkt op de groep van uw kind. De mentor is zowel voor ouders als kind het eerste aanspreekpunt.

Het is de bedoeling dat het mentorschap bijdraagt aan de emotionele veiligheid en de ontwikkeling van het kind.

“Mentoring is een, een op een interactief proces, waarbij de mentor het leren van de mente (in dit geval het kind) begeleidt en ze zich samen op de persoonlijke ontwikkeling richten.

Mentoren zetten hun kennis, bekwaamheid en levenservaring in, om kinderen te helpen hun ontwikkelingsdoelen te bereiken (vrij vertaald naar Cohen en Galbraith, 1995).”

In het geval van deze locatie is de vaste pedagogisch medewerker, de mentor over alle kinderen. Zij signaleert eventuele bijzonderheden in de ontwikkeling van het kind of andere problemen en wijst ouders indien nodig de weg naar passende instanties voor verdere ondersteuning. Informatie-uitwisseling kan mondeling gebeuren maar ook per mail. Wanneer er behoefte is aan een persoonlijk gesprek dan kan deze worden aangevraagd.

De mentor van het kind is tevens verantwoordelijk voor het noteren en registreren van belangrijke informatie omtrent het kind. Bijvoorbeeld wanneer er spraken is van allergieën of dieetwijzigingen. De ouders brengen de mentor op de hoogte en deze draagt zorg voor correcte verwerking hiervan, zodat alle betrokkenen hiervan op de hoogte worden gebracht.

Ouders worden zowel mondeling als per mail geïnformeerd over de mentor van hun kind door de mentor zelf.

### **De 3-uurs regeling**

In de kinderopvang mag op bepaalde tijden worden afgeweken van het LKR. Tijdens schooldagen wordt er op de BSO niet gepauzeerd. Hierdoor wordt er niet afgeweken van het LKR.

Tijdens vakanties en studiedagen, wanneer we tijdens uitstapjes met andere vestigingen samenvoegen, wordt er alleen afgeweken, zodat de pedagogisch medewerkers kunnen pauzeren (tussen 12 uur en 14 uur).

Tijdens het halen en brengen van en naar school en of de zwemles of uitstapjes tijdens studiedagen en schoolvakanties kan er worden afgeweken van het LKR omdat de mogelijkheid bestaat dat de kinderen gehaald of gebracht worden door een groepshulp, vrijwilliger of stagiaire. Deze medewerkers zijn niet in het bezit van een pedagogisch diploma en vallen hierdoor niet binnen de LKR.

### **De praktijk**

#### **De openingstijden en pakketten**

De buitenschoolse opvang van Twinkle Star hanteert flexibele openingstijden en ruime opvang tijdens vakanties. Belangrijk hierbij is de overeenstemming met de scholen en de organisaties voor de naschoolse activiteiten. Uiteraard verloopt de opvang in overeenstemming met de wensen van de ouders.

In de regel is de buitenschoolse opvang open van 6.30 of 7.00 - 09.00 uur/ 12.00 - 19.00 uur op iedere doordeweekse dag. Tijdens schoolvakanties is de BSO open van 6.30- 19.00 uur.



### **Flexibele opvang.**

Wij bieden geen flexibele opvang aan.

### **Extra dagdelen.**

Wanneer er behoefte is aan een extra dagdeel of (studie)dag, dan kan dit middels het formulier "aanvraag extra dagdeel" worden aangevraagd. Twinkle Star zal het verzoek honoreren mits de groepsgrote dit toelaat.

### **Tarief**

Vanaf 1 januari 2019 is het BSO-tarief voor reguliere opvang **€6,95 euro** per uur. Eventuele tariefwijzigingen voor het volgende kalenderjaar worden na overleg met de oudercommissie uiterlijk twee maanden van tevoren bekend gemaakt.

Tijdens schoolvakanties gelden dezelfde openingstijden. Mocht uw kind een keer niet kunnen komen dan is afbellen gewenst. Binnen de contracturen bent u vrij om uw kinderen op elk gewenst moment van de dag te halen of te brengen. Overleg met de pedagogisch medewerkers is hierin wel van belang zodat het dagritme van de groep zo min mogelijk verstoord wordt.

### **Ruilen**

Mocht het nodig zijn om zo nu en dan van de contractdagen af te wijken dan is dat bij Twinkle Star geen enkel probleem, mits tijdig aangekondigd. De ruil dag(en) kunnen middels een formulier bij de pedagogisch medewerkers worden aangevraagd. Bij Twinkle Star hanteren wij **geen** maximaal aantal ruildagen per jaar. Ruilen is alleen mogelijk wanneer de groepsgrote dit toelaat. Vakantiedagen en ziektedagen kunnen niet worden geruild. *Zie ook het protocol dag(deel) ruilen voor meer informatie over ruildagen.*

### **De basisgroep**

De buitenschoolse opvang van Kinderspeelpaleis Twinkle Star Bouwmeesterbuurt bestaat uit 1 basisgroep voor kinderen van 4-12 jaar. De groep heeft ruimte voor maximaal 11 kinderen. Het aantal pedagogisch medewerkers wat per dag op de groep staat is afhankelijk van het aantal kinderen die op er die dag zijn en van de activiteiten die gepland staan (uitjes, sportactiviteiten). Onder normale omstandigheden staat er 1 pedagogisch medewerker op de groep (1 op 11).

### **De wenperiode**

Het eerste bezoek aan Twinkle Star kan spannend zijn voor uw kind en vooral ook voor de ouders. Het verloop van de wenperiode is daarom voor ieder kind en iedere ouder anders, u weet het beste wat goed is voor u en uw kind en daarom doen wij alles in goed overleg. Wennen is gratis, er worden hier geen kosten voor gerekend. De kinderen van onze KDV mogen (na toestemming van de ouders) af en toe komen wennen op de BSO vanaf een leeftijd van 3,5 jaar.

## **Het dagritme**

Belangrijk voor de kinderen is het gevoel van vaste routines en rituelen. Het dagschema bestaat op de BSO vooral uit zelfgekozen activiteiten. Echter is er wel een duidelijke structuur in de dag waardoor de kinderen toch een duidelijk houvast hebben. De eetmomenten zijn een voorbeeld van zo'n vast moment. Tijdens het eetmoment vertellen de kinderen over al hun belevingen op school en thuis.

Bij binnenkomst van de kinderen in de ochtend worden de kinderen en hun ouders ontvangen en de laatste uitgezwaaid. BSO-kinderen met voorschoolse opvang krijgen ook een ontbijt (twee broodjes, een stuk fruit en thee, melk of water) als ze dat thuis niet hebben kunnen nuttigen. Daarna kunnen zij vrij spelen tot zij naar school worden gebracht.

Afhankelijk van de verschillende schooltijden van de kinderen, worden ze door de leidsters en de chauffeurs uit school gehaald. Indien nodig rijden de kinderen daarna nog even mee om andere kinderen van school op te halen. Als alle kinderen van Almere Buiten uit school zijn gehaald, verzamelen ze bij de locatie in Bouwmeesterbuurt. De kinderen van Okerstraat gaan daarna met hun leidster naar hun eigen groep.

Bij binnenkomst na schooltijd krijgen alle kinderen wat te eten en te drinken. Wij hebben een voedingsschema volgens de schijf van vijf van het voedingscentrum, waarop staat wat we die dag gaan eten en drinken. Dit om het eten en drinken zo gezond en gevarieerd mogelijk te houden. Hierna kunnen de kinderen zelf kiezen waarmee ze willen spelen. De juf van de groep heeft voor elke dag een activiteit voorbereid die de kinderen onder begeleiding kunnen doen. Dit kan een groepsactiviteit zijn of een individuele activiteit. De kinderen mogen enkel buiten spelen onder begeleiding van de juf. Afwijken van deze regel kan en mag alleen na schriftelijke toestemming van de ouders. Uiteraard is er voor de kinderen ook de mogelijkheid om huiswerk te maken.

Binnen zijn er verschillende speelmogelijkheden die gericht zijn op de verschillende ontwikkelingsgebieden van de kinderen. De kinderen kunnen gaan lezen, tekenen of schrijven aan tafel, schilderen, tv kijken of gamen. En natuurlijk kan er uitgebreid gebouwd, verkleed en gedanst worden.

## **Traktatiebeleid**

Als uw kind jarig is mag het natuurlijk trakteren. Het vieren van de verjaardag is elk jaar weer een belangrijke gebeurtenis voor uw kind en daar hoort het uitdelen van een traktatie natuurlijk bij.

Maar op de KDV/BSO zitten misschien ook kinderen met een voedsel- of kleurstofallergie en ook kinderen die vanwege hun geloof bepaalde traktaties niet mogen eten. Het leukste is wanneer iedereen mee kan genieten van een traktatie. Daarom geven wij in ons beleid aan wat de voorkeursproducten zijn voor traktaties bij Twinkle Star.

Uitgangspunt is dat een traktatie feestelijk én gezond is, terwijl die rekening houdt met alle kinderen op de groep.

Voorkeursproducten/richtlijnen:

- De traktatie moet verantwoord zijn en bij voorkeur in de schijf van vijf passen.
- Groente en fruit in een leuk jasje.
- Kleine porties van producten die niet te veel calorieën bevatten, zoals een doosje rozijnen, een handje naturel popcorn, soepstengel, een stukje peperkoek, een mini-eierkoek of een minirolletje of zakje met kleine (suikervrije) snoepjes of dropjes.
- Een cadeautje, zoals stuiterballen, potloden, fluitjes, stickers, kleurboekjes of bellenblaas.

Erg ongezonde traktaties gaan in het mandje zodat ouders thuis kunnen kiezen wat zij hun kind willen geven en wanneer.

Wij verzoeken u daarom dringend om niet op snoep of chips te trakteren. Voor gezonde of niet eetbare traktatie ideeën kunt u altijd bij de pedagogisch medewerkster van de groep terecht of gebruik maken van de tips op onderstaande websites.

[www.voedingscentrum.nl/trakteren](http://www.voedingscentrum.nl/trakteren)

[www.gezondtrakteren.nl](http://www.gezondtrakteren.nl)

## **De omgeving**

Twinkle Star Bouwmeester is gelegen in het stadsdeel Almere-buiten en grenst aan de Molenbuurt en de Landgoederenbuurt. De opvang zelf ligt midden in een woonwijk met een supermarkt en gezondheidscentrum op loopafstand. In de nabije omgeving zijn verschillende speeltuintjes en speelvelden te vinden evenals een kinderboerderij. Er zijn voldoende parkeergelegenheden en openbaarvervoer om de hoek.

## **Ophalen**

Wanneer de kindjes worden opgehaald verteld de juf wat er die dag allemaal gebeurd is en aan welke activiteiten is gewerkt. Uiterlijk 19:00 uur kunnen de kindjes worden opgehaald.

## **Vakanties**

Bij inschrijving kan er gekozen worden uit een pakket met vakantieopvang of een pakket zonder vakantieopvang. Omdat niet alle kinderen vakantieopvang afnemen, hebben we ervoor gekozen om de BSO-groepen in de vakanties samen te voegen. De kinderen kunnen tot half tien in de ochtend op hun eigen groep worden gebracht. Daarna voegen alle groepen samen bij de groep in de Regenboogbuurt. Er worden daar gezamenlijk leuke activiteiten en uitstapjes gedaan met de kinderen. Welke activiteiten er die vakantie gedaan zullen worden, kunt u zien in een handig overzicht, welke u per mail ontvangt in de week voor de vakantie. Om half vijf zijn alle kinderen weer terug op hun eigen groepen en kunt u de kinderen weer ophalen.

### **Schriftelijke toestemming**

Bij de inschrijving bij Twinkle Star worden ouders geïnformeerd over het (incidenteel) samenvoegen van de groepen, bijvoorbeeld tijdens uitstapjes. Daarnaast wordt er schriftelijk toestemming aan u gevraagd, om zeker te weten dat u hiermee instemt. Zonder toestemming van u zal er niet worden samengevoegd.

### **Contact met de ouders**

Wij streven naar zo goed mogelijk oudercontact en vanwege onze kleinschaligheid is een nauw contact mogelijk. Wij staan dan ook altijd open voor vragen, wensen en suggesties van ouders en verzorgers.

Jaarlijks vinden er minimaal twee oudertevredenheidonderzoeken plaats. Eén via de directie van Twinkle Star en één via de oudercommissie.

Ouders en verzorgers, opa's en oma's zijn daarnaast ook regelmatig welkom bij feestjes, workshops en verjaardagen. Jaarlijks hebben we ook nog een gezellige ouderborrel. Wij hopen hiermee een intieme sfeer te creëren waarbij ouders zich vrij voelen om een bijdrage te leveren (op wat voor manier dan ook).

Eenmaal per jaar worden oudergesprekken gehouden aan de hand van de kind observaties. De juf maakt aan de hand van de kind observaties een rapportje, wat tijdens een kort gesprekje besproken wordt.

Informatiebrieven krijgen ouders vanuit milieuoogpunt voornamelijk via de mail. Mocht u de brieven toch liever geprint ontvangen dat kunt u dit kenbaar maken bij een van de pedagogisch medewerkers.

Verder informeren wij ouders regelmatig via nieuwsbrieven die zij via de mail ontvangen en plaatsen wij foto's van uitstapjes en activiteiten op Facebook en Klasbord. Bij plaatsing van een kind bij Twinkle Star wordt hiervoor om toestemming gevraagd. Deze toestemming kan te alle tijden weer worden ingetrokken wanneer een ouder dit wenst.

### **De oudercommissie**

De oudercommissie is natuurlijk het klankbord van alle ouders. De oudercommissie komt bij elkaar middels een aantal vergaderingen per jaar. Hierbij worden alle punten m.b.t. de opvang en verzorging van alle kinderen bij Twinkle Star besproken. Ouders die niet in de oudercommissie zitten kunnen hun vragen en punten altijd met de oudercommissie bespreken. De oudercommissie is bereikbaar middels hun eigen e-mailadres [oudercommissie@kinderspeelpaleistwinklestar.nl](mailto:oudercommissie@kinderspeelpaleistwinklestar.nl). Twinkle Star heeft een protocol voor klachtenbehandeling en tevens een interne klachtenregeling voor de ouders en voor de oudercommissie.

### **De activiteiten**

Twinkle Star vindt het belangrijk om iedere dag verschillende activiteiten aan de kinderen aan te bieden in het kader van ontwikkeling, stimulering en vermaak. Deze activiteiten

omvatten onder meer knutselen, zingen, dansen en voorlezen. Elke maand worden de activiteiten door de pedagogisch medewerkers bedacht en opgesteld aan de hand van ons maandthema. Daarnaast gaan de pedagogisch medewerkers minimaal elk kwartaal met de kinderen op stap voor een natuuractiviteit. De natuuractiviteiten worden ook op voorhand door de pedagogisch medewerkers bedacht. Voor aanvang van de activiteit ontvangen alle ouders het draaiboek voor die dag, zodat er rekening gehouden kan worden met bijvoorbeeld extra (warme) kleding.

### **Buitenspelen**

Voor de deur van onze vestiging in Bouwmeesterbuurt is een klein speelveld met voetbalkooi.

De kinderen kunnen daar uitgebreid spelen of voetballen. Uiteraard hebben wij hiervoor verschillende soorten speelgoed, zoals ballen, springtouwen, etc. De kinderen mogen alleen onder toezicht van de pedagogisch medewerker buitenspelen. Tenzij de ouders schriftelijke toestemming hebben gegeven.

Buitenspelen of een buitenactiviteit doen tijdens de vakantie en/of uitstapjes en natuurlijk van en naar de opvang komen en de zwemlessen zijn de enige activiteiten waarbij de kinderen de basisgroep verlaten om te spelen.

### **Samenvoegen**

Op de buitenschoolse opvang wordt onder bepaalde omstandigheden samengevoegd met onze vestiging in Okerstraat. Dit gebeurt bijvoorbeeld tijdens de zwemlessen (op woensdag middag), tijdens schoolvakanties of studiedagen.

Als het erg mooi weer is kunnen we ook besluiten om de groepen samen te voegen voor bijvoorbeeld een watergevecht of een andere spelactiviteit.

In de ochtend tussen 6.30-8.00 uur kan ervoor gekozen worden om de KDV en BSO samen te voegen wanneer er nog weinig kinderen op de opvang aanwezig zijn.

### **Vervoer van/naar school en van/naar BSO**

Op schooldagen worden de kinderen van de opvang naar school gebracht. Dit kan lopend gebeuren of met een auto/bus. In de auto/bus zijn goedgekeurde autozitjes aanwezig en uiteraard is de bestuurder in het bezit van een rijbewijs.

De kinderen worden gebracht door een pedagogisch medewerker, groepshulp, vrijwilliger, directie of stagiaire.

### **Activiteiten met ouders**

Een paar keer per jaar organiseert Twinkle Star een beroepsdag. Op deze dag kan een van de ouders langs komen om te vertellen over zijn of haar beroep. Natuurlijk is het leuk als er dan iets meegenomen wordt wat te maken heeft met het beroep, of wat gebruikt wordt tijdens het uitoefenen van dit beroep. Rond Koningsdag hebben we vaak een kleine vrijmarkt waar

de kinderen door hun gemaakte werkjes kunnen verkopen. De opbrengst hiervan gaat naar een goed doel.

### **Kwaliteit in de kinderopvang**

Werken met kinderen is een grote verantwoordelijkheid. Deze verantwoordelijkheid vertalen we onder meer in de kwaliteit die we bieden. Eens per kwartaal worden alle facetten van de NCKO-kwaliteitsmonitor en dus de kwaliteit in onze opvang, nagelopen. Voldoet een van onderdelen niet/niet meer aan de gestelde eisen dan wordt dit zo snel mogelijk aangepakt en verscherpt. Mocht er nieuw beleid komen, dan overleggen we hierover met de Oudercommissie. De digitale Twinkle Star Nieuwsbrief houdt de ouders op de hoogte.

### **Veiligheid en gezondheid**

Om de veiligheid te kunnen waarborgen zijn er verschillende protocollen opgesteld waaraan alle medewerkers van Twinkle Star zich moeten houden. Alle protocollen kunnen op de vestiging ingezien worden.

Daarnaast wordt er jaarlijks bij Twinkle Star door de GGD gecontroleerd op wettelijke normen met betrekking tot veiligheid, gezondheid en hygiëne

### **Stagiaires en vrijwilligers**

De pedagogisch medewerkers worden regelmatig ondersteund door stagiaires en vrijwilligers. De vrijwilligers zijn niet in het bezig van een pedagogische opleiding. Zij worden dus niet direct betrokken bij de kinderen. Wel kunt u onze vrijwilligers tegenkomen bij het brengen naar school en van het school halen en bij de ondersteuning van huishoudelijke taken.

Twinkle Star is een leerbedrijf. Een leerbedrijf biedt de mogelijkheid aan toekomstige pedagogisch medewerkers om ervaringsgericht, in de praktijk hun nieuwe kennis en vaardigheden te toetsen en te verrijken. Voor onze eigen medewerkers biedt de stagiaire of medewerker in opleiding de kans om met frisse ogen naar hun eigen vak en de invulling en uitvoering daarvan te kijken. Voor de stagebegeleiders en stagiaires bieden de begeleidende gesprekken ruimte voor wederzijdse reflectie. Het uitgangspunt is dat je van elkaar leert, dus wederzijds profiteert van een leerbedrijf zijn.

### **Doelen**

Twinkle Star streeft met het bieden van beroepspraktijk vorming plaatsen de volgende doelen na:

- Het opleiden van toekomstige pedagogisch medewerkers om personeelsaanbod op peil te houden;
- Een frisse kijk op de organisatie;
- Op de hoogte blijven van de nieuwste ontwikkelingen in de kinderopvang;
- Extra handen, voor extra aandacht voor de doelgroep;
- Contacten met scholen onderhouden, bijvoorbeeld over opleidingsinhoud/ vernieuwing en schoolbegeleiding.

### **Vastgelegde criteria voor formatieve inzet**

Leerlingen van de BOL-opleiding (SPW 3 of 4) gaan naar school en moeten daarnaast een aantal blokken stagelopen. Medewerkers in opleiding die een BOL-traject volgen, staan boventallig op de groep, dus naast gediplomeerde pedagogisch medewerkers. Incidenteel (uitsluitend in geval van ziekte van vaste medewerkers of vakantie van de student/ stagiaire) of tijdens het afleggen van de proeve van bekwaamheid als onderdeel van de opleiding kan de stagiair als volwaardig pedagogisch medewerker worden ingezet. Inzet tijdens ziekte van de vaste medewerker of tijdens vakantie van de student/ stagiaire kan alleen op de eigen stage locatie. Tijdens deze inzet staan pedagogisch medewerkers in opleiding nooit alleen op de groep. De BOL-er kan niet in het eerste leerjaar worden ingezet (hier worden geen uitzonderingen op gemaakt). Stagiaires die de opleiding niveau 2 volgen staan altijd boventallig op de groep en worden in al hun werkzaamheden altijd begeleid door een pedagogisch medewerker.

De stagiaires hebben ook taken en verantwoordelijkheden:

- Als stagiaire houd je je bezig met het ondersteunen van de begeleiding en verzorging van kinderen in de leeftijd van 0 - 12 jaar, zowel individueel als in groepsverband;
- Ondersteunen met het creëren van een warme en veilige omgeving en voor de veiligheid van de omgeving;
- Ondersteunen om kinderen positief bij te laten dragen aan de groeps sfeer;
- Ondersteunen met spelactiviteit(en);
- Ondersteunen met organisatie en voorbereiding van speciale gelegenheden (verjaardagen, sinterklaas, Moederdag, sint maarten, kerstmis, Vaderdag);
- Aandacht verdelen over kinderen individueel en groepjes kinderen;
- Hygiëne in acht nemen, ondersteunen met verschoneren, ondersteunen bij zindelijkheid;
- Bereid zijn zich te blijven ontwikkelen door functioneringsgesprekken en evaluatiegesprekken;
- Huishoudelijke activiteiten verrichten en materialen beheren;
- Schoonhouden van de groep.

### **Verantwoordelijkheden**

- Verantwoordelijk voor professionele instelling en aanpak op werkplek;
- Maximaal 24 uur in een stageperiode missen, inclusief de ziekte dagen;
- Verantwoordelijk om te werken volgens het opgesteld beleid, protocollen, werkinstructies en formulieren met betrekking tot veiligheid, hygiëne en pedagogische kwaliteit;
- Verantwoordelijk voor een nette groep en omgeving van de kinderen;
- Volgen van alle lessen op de onderwijsinstelling;
- Het tijdig maken van de door de onderwijsinstelling opgegeven opdrachten en deze af laten tekenen bij de begeleidster;

- Een keer in de maand aanwezig zijn bij een begeleidingsgesprek met de stagebegeleidster; ontwikkelpunten noteren en eraan werken; na een maand evalueren;
- Aanwezig zijn bij de beoordelingsgesprekken met school;
- De stagiaires worden begeleid door hun stagebegeleider. Dit is een pedagogisch medewerker, die begeleid bij opdrachten en contact houdt met de begeleider van school.

## **Klachten**

Uw kind is bij de medewerkers van Twinkle Star in goede handen. Echter, een enkele keer kan er iets misgaan in de opvang van uw kind of in de organisatie van de kinderdagopvang. Kinderopvang is mensenwerk en mensen kunnen fouten maken. Als u vindt dat wij tekortschieten of ons niet aan onze afspraken houden dan horen wij dat graag van u. Van uw kritiek kunnen wij namelijk leren. Daarom hebben wij een interne- en externe klachtenprocedure, die na elkaar maar ook los van elkaar kunnen worden gevold (u kunt ook de interne klachtenprocedure overslaan).

### **Intern:**

Wanneer u een klacht heeft kunt u dit bespreken met de betreffende medewerker of met de leidinggevende. Komt u er op deze manier niet uit dan kunt u een schriftelijke klacht indienden volgens een nieuwe verplicht gestelde klachtenprocedure. U kunt uw klacht kenbaar maken via [klacht@kinderspeelpaleistwinklestar.nl](mailto:klacht@kinderspeelpaleistwinklestar.nl)

Wanneer u een klacht bij ons neerlegt zullen wij het volgende in acht nemen:

- Wij zullen de klacht zorgvuldig onderzoeken
- Wij zullen u zo veel mogelijk op de hoogte houden van de voortgang van uw klacht
- Wij zullen uw klacht zo spoedig mogelijk, samen met u, afhandelen
- Wij zullen uw klacht uiterlijk binnen zes weken in behandeling nemen
- U ontvangt van ons een met rede omklede schriftelijk oordeel op uw klacht
- In het oordeel zal vermeld staan binnen welke termijn wij eventuele maatregelen zullen realiseren.

### **Extern:**

Vanaf 1 januari 2016 zijn alle houders van kinderopvangcentra, peuterspeelzalen en gastouderbureaus volgens de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen verplicht zich te registreren bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waaraan tevens het Klachtenloket Kinderopvang verbonden is.

De Geschillencommissie is op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar op telefoonnummer: 070 310 53 10



**Camerabeveiliging:**

Voor de veiligheid van de kinderen en ons personeel maakt Twinkle Star gebruik van camerabeveiliging.

Vanwege de wet op de privacy is het niet mogelijk voor ouders om de beelden in te zien. Indien noodzakelijk worden de beelden overgedragen aan politie en justitie.

De camerabeelden worden niet gebruikt om de ontwikkeling van de kinderen vast te leggen of om het personeel te beoordelen en worden na 14 dagen automatisch gewist.

**Pedagogisch coach**

Sinds 1 januari 2019 moet elke kinderopvang een pedagogische coach in dienst hebben. Deze coach coacht de pedagogisch medewerkers van Twinkle Star bij het dagelijkse werk of bij persoonlijke doelstellingen.