

# Lotus

buitenschoolse opvang



**INFORMATIE VOOR OUDERS**

## Voorwoord

In dit boekje geven wij u als ouder informatie over de dagelijkse gang van zaken in onze buitenschoolse opvang (BSO) Lotus, gevestigd in de Geert Grootte School 2 aan de Fred Roeskestraat 82 te Amsterdam. Naast dit boekje is er ook een pedagogisch beleid en -werkplan dat uitgebreider ingaat op de werkwijze binnen BSO Lotus.

De naam Lotus verwijst naar de prachtige oosterse bloem, maar ook naar de hogere zintuigen die de mens in deze tijd tot ontwikkeling kan brengen. Hierover spreekt Rudolf Steiner onder meer in zijn werk 'De weg tot inzicht in hogere werelden'. Hij is de grondlegger van de antroposofie, van waaruit de vrijescholen zijn ontstaan.

Wij willen als BSO Lotus in de vrijeschool ook werken volgens de pedagogische uitgangspunten van de antroposofie. In onze opvang willen we kinderen een warme, gezellige huiskamer bieden die wat sfeer en activiteiten betreft goed aansluit bij de schooldag. Zo kunnen de kinderen de dag als een geheel ervaren.

Mocht u in dit boekje zaken missen of onduidelijkheden tegenkomen, laat het ons weten.

Het hele team van BSO Lotus

## Adressen

BSO Lotus  
Fred Roeskestraat 82  
1076 ED Amsterdam  
Telefoon: 06 - 269 69 440  
Website: [www.bsolotus.nl](http://www.bsolotus.nl)  
Email: [info@bsolotus.nl](mailto:info@bsolotus.nl)

Voor plaatsing en planning:

Debicare Nederland bv  
Tnv Kim Bomius  
Pesetastraat 48  
2991 XT Barendrecht  
Tel. 0180 555911

# Inhoud

1. Algemene informatie
  - 1.1 Doelstelling
  - 1.2 Pedagogische visie
  - 1.3 Pedagogische uitgangspunten
  
2. Praktische informatie
  - 2.1 Aard van de opvang
  - 2.2 Afspraken en regels
  - 2.3 Binnen- en buitenruimte
  - 2.4 Beroepskrachten
  
3. Ouders
  
4. Beleid en protocollen
  
5. Klachtenprocedure

# 1 Algemene informatie

## 1.1 Doelstelling

Wij willen uw kind(eren) van 4 tot en met 13 jaar na schooltijd een veilige, geborgen en vooral gezellige huiskamer bieden waar zij na een schooldag tot rust kunnen komen, plezier kunnen hebben, hun verhaal kunnen vertellen, hun talenten en kwaliteiten kunnen ontwikkelen en waar ze bovenal zichzelf kunnen zijn.

## 1.2 Pedagogische visie

Hieronder vindt u in het kort onze pedagogische visie, wilt u meer weten na het lezen hiervan dan kunt u op onze website ons pedagogisch beleid vinden ([www.bsolutus.nl](http://www.bsolutus.nl)).

Ieder kind is een mens in ontwikkeling met een eigen geschiedenis en een eigen toekomst. Maar zoals je van een jong appelboompje al kunt weten welke vruchten het zal dragen als het volwassen is, zo kun je bij een kind nog niet weten welke ‘vruchten’ zijn volwassen leven zal dragen. De mens is uniek en iedere mens levert zijn eigen, unieke bijdrage aan de ontwikkeling van de mensheid.

De ontwikkelingsgedachte is misschien wel het belangrijkste gegeven uit de antroposofie waarmee we werken. We proberen het kind zoveel mogelijk in zijn ware wezen te zien en te begrijpen hoe het zich wil ontwikkelen: welke talenten en kwaliteiten draagt het in zich en welke eenzijdigheden wil het overwinnen? Met zulke vragen zoeken we naar een goede manier om het kind te begeleiden.

We zijn als BSO slechts één volwassen partij om het kind heen. We zullen dan ook het overleg en de samenwerking zoeken met u als ouders.

## 1.3 Pedagogische uitgangspunten

### **Uitgaan van het kind**

Het kind komt als individu met een aantal verworvenheden en eenzijdigheden hier op aarde zijn eigen leven leiden. Vanuit kennis over wetmatigheden in de ontwikkeling van een jong mens (zie hieronder: de ontwikkelingsfasen) kun je ook het individuele kind waarnemen. Hoe het kind verschijnt in zijn lichamelijke (constitutie), zijn doen en laten (temperament) willen we met een open blik waarnemen. Zo kunnen we afgestemd zijn op de ontwikkelingsvraag van ieder kind en daar op ingaan in het dagelijkse leven op de opvang.

### **Aansluiten bij de ontwikkelingsfasen**

De ontwikkeling van de mens voltrekt zich (uitgaande van het antroposofische mensbeeld) in fasen van elk ongeveer zeven jaar. Lichaam, ziel en geest ontwikkelen zich in onderlinge afhankelijkheid, maar vragen toch ieder een eigen rijpingstijd. De eerste zeven jaar staan in het teken van de opbouw van een gezond lichaam; in de tweede zeven jaar staat de ontwikkeling van een rijk zielenleven centraal en in de derde periode van zeven jaar staat de ontwikkeling van de geest centraal. Natuurlijk doorloopt ieder kind deze ontwikkelingsfasen. Elke fase vraagt om een specifieke benadering van het kind en ontwikkelingsstof waar het

kind wat mee kan. In de omgang met de kinderen en het spel- en activiteiten aanbod zoeken we daarom aansluiting bij de ontwikkelingsfase waarin het kind zich bevindt.

Bij kleuters sluiten we aan bij het doen, waarin ze nog helemaal leven. We doen het samen en we doen het voor. Via de nabootsing kunnen ze meekomen met bijvoorbeeld opruimen of een spel doen. Verbaal spreken we deze leeftijd zó aan dat het tot de verbeelding spreekt. Hun denken kan nog niet zoveel met onspecifieke (abstracte) begrippen.

In de schoolleeftijd kun je aansluiten bij het gevoel: met plezier iets doen (samen iets maken), gezellig kletsen of een uitdaging aangaan (bijvoorbeeld een vuurtje bouwen onder begeleiding van de pedagogisch medewerker). Ook het ontzag voor volwassenen die ergens heel goed in zijn (gezag door ontzag in plaats van autoriteit) spreekt deze leeftijd aan. In het activiteitenprogramma kunnen de grotere kinderen dan ook hun hart ophalen.

### **Een open en positieve houding**

Een open houding naar het kind betekent dat we het kind in het ontwikkelingsperspectief willen zien, in plaats van het kind vast te zetten op waar het moeite mee heeft of waar het juist goed in is. Wanneer we het kind met oprechte interesse kunnen zien, laat dat het kind de ruimte om het hele palet dat het in huis heeft tot ontwikkeling te brengen. Een kind dat bijvoorbeeld gezien wordt als ‘moeilijk’ of ‘druk’, zal dit (vaststaande) beeld over hem vaak bevestigen. Terwijl het kind in zijn kracht en kwaliteit bevestigen, juist bemoedigend werkt in zijn ontwikkeling en het kind tot zijn recht laat komen. Vragen in plaats van oordelen geeft bovendien meer aanknopingspunten om moeilijke situaties positief te veranderen.

Ook volwassenen zijn nog in ontwikkeling. Het leven zien als ontwikkelingsweg betekent in het werken met kinderen dat je bewust aan zelfopvoeding doet. Ook daar is een open, vragende houding op zijn plaats. Het werken aan de eigen ontwikkeling is dan ook onderdeel van het personeelsbeleid.

### **Aandacht**

Voor kinderen is de manier waarop je als volwassene de dingen doet minstens zo belangrijk als wát je doet. Het gaat er in het bijzijn van kinderen om dat je de dingen met aandacht doet. Luisteren naar hun verhalen over de schooldag, een verhaal voorlezen, huishoudelijke activiteiten, handwerken of een spel spelen; als het met échte aandacht gebeurt, ontstaat er vanzelf een warme betrokkenheid en plezier. De kwaliteit (of moraliteit, zoals sommigen ook zeggen) die we aan ons werk geven wordt overgenomen door de kinderen en werkt zelfs door tot in het lichamelijke en psychische welzijn.

### **Natuurlijke materialen**

Voor een gezonde ontwikkeling van de zintuigen, die bij kinderen nog volop in ontwikkeling zijn, is kwaliteit en echtheid van belang. Daarom is bijna al ons speelgoed van natuurlijke materialen gemaakt, en vindt u deze ook terug in de inrichting. We hebben voor rustige kleuren gekozen voor een harmonische sfeer.

### **Gezonde voeding**

De kinderen krijgen bij ons biologische (en zo mogelijk biologisch dynamische) voeding. We letten er daarbij op dat het eten zo min mogelijk toegevoegde suikers bevat. Eerlijk voedsel is niet alleen gezond voor mens en aarde, het ondersteunt ook de zintuigontwikkeling.

### **Ritme in de dag, de week en het jaar**

Ritme, gewoonten en rituelen geven het kind houvast in de tijd. Als je weet hoe de dag ongeveer verloopt, geeft dat rust. Je hoeft je niet meer af te vragen wat er straks gaat gebeuren. Daarom zijn er gewoontes, regels en een vaste dagindeling. De dagen van de week worden herkenbaar door de pedagogisch medewerkers en de activiteiten. In het jaar zijn het de seizoenen met hun eigen sfeer die het jaarritme bepalen. Deze komt terug in de aankleding van de ruimte en in de verhalen en activiteiten. De jaarfeesten die op school worden gevierd, kunnen ook bij ons een vervolg krijgen.

### **Een dag op BSO Lotus**

Om 13.00 uur worden de kleuters opgehaald bij de klas en gaan we eerst naar de opvang om daar aan te komen en te vertellen over de dag. De grotere kinderen komen zelf naar de opvang toe. Er zijn twee groepen op lotus, Lotus 1 en Lotus 2.

Op Lotus 1 is er van 13.00-14.45 uur de korte opvang van kinderen die een grote broer of zus op school hebben die tot 14.45 uur naar school gaat. Op deze manier hoeven de ouders van deze kinderen maar een keer naar school te komen om hun kinderen op te halen. Vanaf 14.45-18.00 uur is er opvang voor de grotere kinderen die om 14.45 uur uit zijn van school.

Op Lotus 2 komen de kinderen van 13.00 uur tot 18.00 uur, dit zijn voornamelijk kleuters en eersteklassers.

Op beide groepen gaan we samen tafel dekken en lunchen

Tegen 14.00 uur mag een kind de bel luiden om naar binnen te gaan voor de lunch. De tafel is al gedekt door een paar kinderen samen met de pedagogisch medewerker. Voor het eten zeggen we samen de spreuk:

*Aarde droeg het in haar schoot  
Zonlicht bracht het rijp en groot  
Zon en aarde die ons dit schenken  
Dankbaar willen wij aan U denken.  
En ook de mensen niet vergeten,  
Die bereiden ons dit eten.*

Dan geven we elkaar een hand en zeggen 'eet smakelijk allemaal'. De kinderen smeren aan tafel zelf hun brood. Tijdens het eten vertellen de kinderen over wat ze hebben meegemaakt of eten we in stilte met extra aandacht voor het eten. Als we klaar zijn met eten, brengen de kinderen zelf hun bordje naar de keuken en mogen ze gaan spelen; binnen in het lokaal, buiten op het plein of op de gang waar allerlei speeltoestellen staan en hutten kunnen worden gebouwd.

Tussen 14.35 en 14.45 uur worden de kinderen van de korte opvang op Lotus 1 opgehaald. Het is nodig dat de vroege middaggroep uiterlijk om 14.45 uur ook echt uit het lokaal is, zodat we onze aandacht kunnen richten op de volgende groep kinderen en de tafel kunnen dekken. Immers om 14.45 uur komen de grote kinderen na een dag op school naar ons toe. Nadat de grote kinderen een hand hebben gegeven aan de pedagogisch medewerkers gaan ze vaak eerst even naar buiten als het weer het toelaat. De kinderen kunnen kiezen of ze met de 1<sup>e</sup> ronde om 15.00 uur eten of rond 15.30 uur met de 2<sup>e</sup> ronde eten. Afhankelijk van het eetmoment gaan ze eerst even spelen, tekenen of lezen of gaan ze aan tafel en eten en drinken ze wat en kletsen even bij. Na het eetmoment kunnen de kinderen zelf iets gaan doen of mee gaan doen aan een activiteit.

De andere groep op Lotus 2 heeft een lange middag, waardoor ze er ook op uit kunnen trekken. Bijvoorbeeld naar de grote speeltuin achter de Olympiaschool of gewoon een stuk wandelen.

Tegen 16.15 uur is er bij Lotus 2 aan tafel wat te drinken en wat lekkers te eten (fruit, rijstwafels). We lezen dan ook een verhaal voor. Bij Lotus 1 is dit sap en fruit moment rond 17.00 uur. Met de oudere kinderen is dit moment ook wat lossier en kan het zijn dat we wel allen aan tafel zitten en de kinderen zelf om de beurt uit een boek voorlezen, maar ook gebeurt het dat sommige kinderen zelf een appeltje lekker mee naar buiten nemen. Naar het einde van de middag toe, bieden we rustige activiteiten aan die niet al te uitdagend zijn. Breien (voor de groten), vingerhaken, knutselen, tekenen, bijenwassen of kralen rijgen, om er een paar voorbeelden te noemen.

Vanaf 17.00 uur kunnen de kinderen worden opgehaald. Tijdens de ‘ophaaltijd’ zijn we soms nog druk bezig of doen we iets aan tafel, wordt er voorgelezen en opgeruimd. Bij het afscheid geven de pedagogisch medewerkers de kinderen op de gang een hand, waarna het kind weer onder de hoede van de ouder is. We vragen de ouders bij het ophalen niet naar binnen op de groep te gaan om op de groep de rust te kunnen bewaren. Wij brengen het kind naar de gang waar de ouder overdracht krijgt van de pedagogisch medewerker en er een hand wordt gegeven aan het kind. Het kind kan daarna in rust met de ouder de spulletjes uit de luizenzak pakken en naar huis gaan. We vragen de ouders om het moment van jas aantrekken en naar buiten gaan niet langer te laten duren dan vijf minuten. Ook dit weer om de rust op Lotus voor de resterende kinderen zoveel mogelijk te waarborgen.

### **Aanvullend op de schooldag**

Waar de schooldag zeer gestructureerd verloopt, is de middag bij Lotus lossier. Net als thuis is er geen programma waar iedereen aan mee moet doen. Je mag met van alles meedoen, maar dat hoeft niet. We kijken naar wat het kind nodig heeft die dag; vaak is dat vrijheid in doen en laten binnen de warme beschermende en begrenzendende armen van Lotus.

We gaan de schooldag dus niet overdoen maar zoeken naar een passend vervolg op de schooldag, bijvoorbeeld bij de jaarfeesten en de seizoenen met hun specifieke verhalen en knutselactiviteiten.

### **Groepsproces**

In een groep leer je als kind omgaan met elkaar en inzicht krijgen in de uitwerking van je gedrag op anderen. Zo leer je rekening te houden met anderen, om te gaan met conflicten en op te komen voor jezelf. Het sociale groepsgebeuren biedt allerlei ontwikkelingskansen. De groepen zijn door de verschillen in schooltijden ook naar leeftijd ingedeeld. Maar het ‘open werken’ beleid zorgt er echter voor dat de kinderen uit beide groepen gewoon met elkaar kunnen spelen.

### **Tijdens vrije dagen en vakantie**

Op vrije dagen en in de vakanties zorgen we voor een speciale activiteit en gaan we er ook op uit.

### **Voertaal**

De taal die gevoerd wordt op onze BSO is het Nederlands.

## 2 Praktische informatie

### 2.1 Aard van de opvang

Op onze BSO zijn kinderen in de leeftijd van 4 en 13 jaar van de Geert Groote School 2 van harte welkom. Wij hebben 2 groepen, Lotus 1 en Lotus 2. Per groep vangen we maximaal 20 kinderen op.

Wij bieden opvang in 3 opvangpakketten aan. Voor het huidige uurtarief verwijzen wij u graag naar onze website.

#### **Pakket A**

Opvang van 13.00 tot 14.45 uur voor zusjes en broertjes van kinderen in de hoge klassen die pas om 14.45 uur uit zijn. Dit pakket biedt opvang op de schooldagen gedurende 40 schoolweken per jaar (met uitzondering van de woensdag).

#### **Pakket B**

Opvang van 13.00 tot 18.00 uur gedurende 40 schoolweken per jaar en gedurende 8 schoolvakantieweken van 08.30 tot 18.00 uur. De eerste 3 weken van de zomervakantie en de week tussen kerst en oud & nieuw is er geen opvang.

#### **Pakket C**

Opvang van 14.45 tot 18.00 uur gedurende 40 schoolweken per jaarvang en gedurende 8 schoolvakantieweken van 08.30 tot 18.00 uur. De eerste 3 weken van de zomervakantie en tussen kerst en oud & nieuw is er geen opvang.

#### **Openingstijden**

Wij zijn het hele jaar geopend op werkdagen van 13.00 tot 18.00 uur. Op nationale feestdagen zoals 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> kerstdag, nieuwjaarsdag, 2<sup>e</sup> paasdag, Koningsdag, 5 mei, Hemelvaartsdag & de vrijdag daarna, en 2<sup>e</sup> pinksterdag zijn wij gesloten. Gedurende de schoolvakanties, met uitzondering van de eerste 3 weken van de zomervakantie en de week tussen kerst en oud & nieuw, bieden wij hele dagopvang aan van 08.30 tot 18.00 uur.

#### **Studiedagen e.d.**

Als de school een vrije dag heeft ingeroosterd die niet onder de vakantieregeling valt, dan gelden de volgende regels:

- De vrije dag (bijvoorbeeld een studiedag) is minstens twee weken van te voren bekend bij ons.
- De ouder(s) moeten 2 weken van tevoren aangeven of zij op deze dag opvang nodig hebben. Dit geeft ons de gelegenheid een programma voor die dag op te zetten, personeel te regelen en de opvang en het programma van die dag bekend te maken bij de ouders.
- Er kan opvang geboden worden als er minimaal 5 kinderen zijn die gebruik gaan maken van de opvang. De (extra) kosten worden achteraf in rekening gebracht.
- Daar waar in het verleden andere afspraken zijn gemaakt en waar die afspraken ook schriftelijk bevestigd zijn door beide partijen, kan worden afgeweken van de bovenstaande regels.



### **Extra opvang**

Als de capaciteit dit toelaat, is mogelijk een extra dag opvang af te nemen. Dit dient u schriftelijk aan te vragen (de formulieren hiervoor zijn bij de opvang aanwezig). Extra dagen worden achteraf gefactureerd en de kosten kunt u vinden op onze website.

### **Ruilen van dagen**

Ruilen van dagen is mogelijk onder de volgende voorwaarden:

- er is een schriftelijk verzoek (wijzigingsformulier)
- de pedagogisch medew. /coördinator beoordeelt de aanvraag naar eigen inzicht
- er is plaats op de groep van uw kind
- het ruilen vindt plaats binnen 5 werkdagen
- het ruilen vindt maximaal 1 keer per maand plaats
- feestdagen waarop wij zijn gesloten of dagen waarop het kind ziek is of om andere redenen afwezig, kunnen niet geruild worden.
- het ruilen van dagen is een service, hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.

### **Inschrijving- en plaatsing**

Inschrijfformulieren zijn verkrijgbaar bij de BSO zelf, bij de conciërge van de Geert Groote School 2 of te downloaden op de website [www.bsolutus.nl](http://www.bsolutus.nl). Wij bieden opvang vanaf 2 dagen per week tot maximaal 4 dagen per week. Uitzonderingen hierop, in bepaalde situaties, zijn bespreekbaar. De planning en plaatsing van de kinderen hebben wij uitbesteed aan Debicare Nederland BV.

De mogelijkheid tot plaatsing hangt af van een aantal factoren, zoals de leeftijd en het aantal gewenste dagen. Als op de gewenste dag geen plaats is, bieden we (indien mogelijk) een alternatief aan. Als het alternatief niet voldoet, komt het kind op de wachtlijst. Deze lijst wordt regelmatig gecontroleerd en geactualiseerd. In een aantal gevallen kan voorrang worden verleend, bijvoorbeeld aan tweede en volgende kinderen uit één gezin of uitbreiding of wijziging van dagen van een reeds geplaatst kind. Voor meer informatie over de wachtlijst en de voorrangregels verwijzen wij u naar Debicare. Onze contactpersoon is Kim Bomius-Weeda. Telefoonnummer is 0180-555911 en e-mail [k.bomius@debicare.nl](mailto:k.bomius@debicare.nl)

### **Wijzigen en beëindigen van het contract**

Wijzigingen in het contract of beëindiging van het contract dient u schriftelijk door te geven aan:

DebiCare Nederland BV  
Pesetastraat 48  
2991 XT Barendrecht

De opzegtermijn bedraagt 1 maand en de datum van ontvangst van de opzegging door Debicare is bepalend voor het ingaan van deze termijn. Voor gedeeltelijke opzegging geldt dezelfde procedure.

## 2.2 Afspraken en regels

### Op tijd komen

Het is belangrijk dat u op tijd komt voor het ophalen van uw kind. In de eerste plaats voor het kind zelf, maar natuurlijk ook voor de pedagogisch medewerkers. Als u op de valreep komt, is een goede overdracht lastig. Mocht het onverhoopt niet lukken om op tijd te komen, vragen wij u dat telefonisch voor 17:45 uur door te geven. Dan weten we wat er aan de hand is en hoe laat u er kunt zijn. Om 17:55 bellen wij u.

Bij te laat komen kunnen we de volgende maatregelen nemen:

-Als u te laat komt wordt u daarop aangesproken.

-Na drie keer te laat komen wordt er een oudergesprek aangevraagd en worden de kosten in rekening gebracht.

### Afmelden

Als uw kind niet komt in verband met ziekte, een speelafpraak of iets anders, dan willen wij dat natuurlijk tijdig weten. Dat betekent dat u uw kind tot 11.30 uur op de dag zelf telefonisch kunt afmelden (inspreken op de voicemail) of een sms sturen.

### Afscheid nemen

Vanaf het moment dat de ouder binnen is om het kind op te halen, valt het kind onder de hoede van de ouder. We vragen u het moment van ophalen niet langer te laten duren dan circa 5 minuten. Dit is in het belang van het kind, dat in een onduidelijke situatie is wanneer het onder twee verschillende autoriteiten valt, en in het belang van de rust in de groep. We doen de overdracht daarom ook op de gang waar wij het kind vanuit de groep naar toe brengen. Wel is het belangrijk om even de tijd te nemen uw kind de overgang te laten maken. We geven de kinderen altijd een hand bij het afscheid nemen.

### Overdracht en overleg

Als er bijzonderheden zijn die uw kind aangaan, dan zullen wij u dat bij het ophalen melden. Andersom stellen wij het ook op prijs als u ons op de hoogte stelt van bijzonderheden thuis die het kind (mede) aangaan. Zo kunnen wij beter rekening houden met wat uw kind bezighoudt. Als er vragen of zorgen zijn rond het kind, dan willen wij dit met u bespreken. Hiervoor kan er een oudergesprek afgesproken worden. Ook u kunt een gesprek met ons aanvragen.

### Wennen

Voor jonge kleuters kan het best veel zijn; naar school in een grotere groep dan ze gewend waren (bijvoorbeeld op de peuterspeelzaal of het kinderdagverblijf), en daarna ook nog op de BSO. Daarom maken we in het intakegesprek individuele afspraken met de ouders over het wennen. Bijvoorbeeld kan het kind een bepaalde periode halve middagen komen of eerder worden opgehaald.

### Verjaardagen

Als een kind op de dag dat het bij ons is jarig is, dan vieren we dat natuurlijk ook! Voor de jarige zijn er slingers en een cadeautje. Als het kind een traktatie mee brengt mag er worden uitgedeeld. Daarbij vragen we ouders te letten op een beperkte hoeveelheid suiker in de traktatie.

### **Sloffes**

We dragen binnen sloffen als het kind het wilt. Dat is alleen op lotus 2 zo. De grote kinderen op lotus 1 doen dat niet. Dat is warm, comfortabel bij het spelen en bovendien hygiënisch voor onze huiskamer. Let bij de aanschaf van sloffen op een goede zool waarop je niet uit kunt glijden. En liever geen grote knuffel/beestensloffen.

### **Opvang tijdens studiedagen en vakanties**

BSO Lotus is open tijdens de studiedagen en de schoolvakanties van 8.30-18.00 uur. Wel geldt dat de school dit minimaal twee weken van tevoren heeft doorgegeven en er meer dan 5 kinderen komen. We vragen ouders daarom twee weken van tevoren aan te geven of ze tijdens vakantie/studiedag gebruik willen maken van de opvang. Dit in verband met onze personele planning en de activiteiten die we voor dit soort dagen organiseren.

### **Zomer- en wintersluiting**

De eerste drie weken van de zomervakantie en de week tussen kerst en oud & nieuw zijn we gesloten. Zo kunnen we het jaar afsluiten en weer beginnen, en kunnen we de continuïteit beter waarborgen. Het aantal veranderingen in het team door invallers willen we zoveel mogelijk beperken.

### **Speelafspraken**

Als kinderen na schooltijd een speelafpraakje willen maken, is daar toestemming voor nodig van de ouder. De pedagogisch medewerkers moeten dit altijd van u zelf horen. Dus via via laten weten is niet voldoende. Het liefst horen wij dit van tevoren (telefonisch of op het antwoordapparaat). Bij spontane afspraken zullen we altijd telefonisch toestemming van u vragen.

In overleg met de groepsleiding kan ook een vriendje of vriendinnetje komen spelen bij de korte opvang (pakket A), mits de groepsgrootte dit toelaat.

## 2.3 Binnen- en buitenruimte

BSO Lotus beschikt over twee opvangruimten en de kleutergang die ook als speelruimte dient. Per kind is er minimaal 3,5 m<sup>2</sup> bruto speel- en werkoppervlakte.

Lotus 1 (pakket A en C) heeft het grote lokaal links naast de kleuteringang. Bij de kleutergang heeft Lotus 2 (pakket B) de twee gekoppelde lokaaltjes die direct aan de buitenruimte grenzen.

In de brede kleutergang is ruimte om te klimmen en spelen met de daar aanwezige speeltoestellen en kunnen hutten worden gebouwd.

De buitenruimte (het kleuterplein) biedt per kind minimaal 4 m<sup>2</sup> bruto speel- en werkoppervlakte. De speeltoestellen voldoen aan de geldende veiligheidsvoorschriften.

## 2.4 Beroepskrachten

De verhouding tussen groepsleiding en het aantal kinderen is conform het convenant kwaliteit kinderopvang.

- Er is één pedagogisch medewerker per tien (aanwezige) kinderen.
- Er zijn maximaal 20 kinderen op de groepen.
- De kinderen kunnen bij activiteiten de basisgroepen verlaten; dan wordt de maximale omvang van de basisgroep tijdelijk losgelaten. Wel blijft het aantal kinderen per leidster van kracht, toegepast op het totale aantal aanwezige kinderen op de locatie. De op de locatie aanwezige pedagogisch medewerkers houden zich bezig met taken die direct met de kinderen te maken hebben.
- Voor ten hoogste een half uur per dag kunnen minder pedagogisch medewerkers worden ingezet dan volgens de leidster-kindratio is vereist, maar nooit minder dan de helft van het aantal benodigde pedagogisch medewerkers. Is er in zo'n situatie slechts één pedagogisch medewerker in de opvang, dan is er ter ondersteuning ten minste één andere volwassene als achterwacht in de opvang aanwezig/of op oproep direct beschikbaar. Beslaat de opvang van de kinderen de gehele dag, dan geldt voor de afwijking van de leidster-kind ratio hetzelfde als bij de dagopvang, te weten maximaal 3 uur per dag.

### Opleidingseisen beroepskrachten

Werknemers die als pedagogisch medewerker werkzaam zijn in de buitenschoolse opvang hebben een afgeronde opleiding op ten minste MBO-niveau in de richting sociaal-pedagogisch werk, sociaal-cultureel werk, pedagogie, sport/lichamelijke opvoeding of culturele/kunstzinnige vorming.

Al onze beroepskrachten beschikken over een passende beroepskwalificatie.

### Inzet beroepskrachten in opleiding

Wij bieden beroepskrachten in opleiding de mogelijkheid om in onze BSO beroepservaring op te doen. De opleidingen tot SPW-3 (sociaal pedagogisch medewerker) kent twee varianten:

1. de Beroepsbegeleidende leerweg (BBL) van 3 jaar. Een BBL-leerling van deze opleiding krijgt bij ons een leer-arbeidsovereenkomst voor 16 tot 22 uur per week en gaat daarnaast 1 dag in de week naar school. De BBL-er wordt altijd naast een ervaren

pedagogisch medewerker ingezet en kent in principe een opbouw tot inzetbaarheid van 100% in een maand. De BBL-er wordt begeleid door een werkbegeleidster (ervaren pedagogisch medewerker) en een praktijkopleidster.

2. de Beroepsopleidende leerweg van 3 jaar. Een leerling van deze opleiding volgt 5 dagen per week theorie en loopt stage. De BOL-er heeft dus geen leer-arbeidsovereenkomst, maar loopt stage en is dus altijd boventallig inzetbaar. De BOL-er wordt begeleid door een werkbegeleidster (ervaren pedagogisch medewerker) en een praktijkopleidster.

Daarnaast is het mogelijk stagefaciliteiten te bieden voor de volgende opleidingen:

- Helpende Welzijn, BBL-niveau 2
- Sociaal Pedagogische Hulpverlening (HBO-SPH)

Tenslotte is het mogelijk dat wij zogenaamde ‘snuffelstagiaires’ de kans geven een kort durende stage van enkele weken voor enkele dagen per week ter oriëntering op de beroepskeuze bij ons te volgen.

**Functies:**

Binnen onze organisatie kennen we naast de beroepskrachten en de beroepskrachten in opleiding nog de coördinator functie en de directie van de BSO.

- De coördinator van de locatie: draagt zorg voor de dagelijkse zaken en is verantwoordelijk voor de locatie en stuurt de beroepskrachten aan.
- De directie is eindverantwoordelijk en draagt zorg voor aanname van personeel en aansturing van de coördinator.

Alle functionarissen in de hierboven genoemde functies zijn in het bezit van een geldig Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) afgegeven door het Ministerie van Justitie.

### 3. Ouders

Aangezien er sprake is van gedeelde opvoedingsverantwoordelijkheid tussen ouders en de BSO, vinden wij het contact met ouders erg belangrijk. Op de volgende manieren krijgt de samenwerking tussen ouders en BSO gestalte:

- het intakegesprek voor aanvang van de opvang
- een evaluerend gesprek op aanvraag 6 weken na aanvang
- de dagelijkse contacten tussen ouders en pedagogisch medewerkers bij het ophalen
- de mogelijkheid voor een jaarlijks oudergesprek
- de nieuwsbrief
- informatiemap voor ouders ter inzage op de groep
- minimaal 1 x per jaar een ouderavond
- Nieuwjaarsborrel
- Op aanvraag een exitgesprek aan het einde van de opvang

#### **Oudercommissie**

Elke BSO heeft een oudercommissie. Hierbij ligt het accent op het volgen en adviseren van het beleid van de locatie. De oudercommissie heeft zelf een reglement opgesteld met een aantal richtlijnen van de BSO Lotus. Meer informatie over de oudercommissie vindt u op onze website.

#### **Inspectierapport**

Alle ouders kunnen het inspectierapport van de GGD inzien. Het rapport ligt ter inzage voor ouders op de groep. De pedagogisch medewerker laat het u desgewenst zien. Tevens is het rapport zichtbaar op onze website en in het register kinderopvang ([www.landelijkregisterkinderopvang.nl](http://www.landelijkregisterkinderopvang.nl)).

## 4. Beleid en protocollen

### Schoon en gezond

Een schone, verzorgde en goed geventileerde ruimte zorgt ook voor een gezonde omgeving. De BSO wordt dagelijks schoongemaakt en wekelijks schoongemaakt door een professioneel schoonmaakbedrijf.

De inrichting en verzorging van de ruimten gebeurt door onze pedagogisch medewerkers die dat met zorg en aandacht doen.

Dagelijks wordt de BSO gelucht voor aanvang van de opvang, en geventileerd tijdens de opvangmiddag. Gezonde lucht is een belangrijk voor het welbevinden en de gezondheid van de mensen die er werken en spelen.

### Hygiëne

Wij werken volgens voorschriften die hygiëne waarborgen. Hiervoor verwijzen wij u naar het Protocol hygiëne ter voorkoming van infectieziekte en voedselveiligheid. Deze is ter inzage op de locatie.

Ten aanzien van de volgende onderwerpen is beleid gemaakt in de vorm van protocollen. Alle genoemde protocollen zijn ter inzage.

### Veiligheid

De inrichting van de BSO en de gebruikte materialen voldoen aan de veiligheidsnormen die bij wet geregeld zijn. De BSO beschikt over een calamiteitenplan en wordt jaarlijks gecontroleerd door de GGD. Het inspectierapport is in te zien bij de coördinator of op onze website of via de website van de GGD.

Alle kinderen zijn gedurende hun verblijf op de BSO verzekerd (WA en ongevallen).

Op de BSO zijn alle pedagogisch medewerkers in het bezit van een geldig EHBO diploma. Een pedagogisch medewerker is ook in het bezit van een geldig BHV-diploma. Tevens is er voor onze locatie een veiligheids- en gezondheidsinventarisatie gemaakt waaruit beleid en een actieplan voortvloeit. Dit plan is op te vragen bij de coördinator.

### Medisch handelen

Sinds de invoering van de Wet BIG (de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg) kunnen pedagogisch medewerkers die medische handelingen verrichten zonder schriftelijke toestemming van de ouders persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor de eventuele gevolgen. Onder medisch handelen valt ook het toedienen van medicijnen. Wij streven er dus naar om in onze locatie geen geneesmiddelen toe te dienen aan de kinderen. Daar waar mogelijk wordt een geneesmiddel door de ouders zelf toegediend. Wanneer een kind het medicijn ook toegediend moet krijgen tijdens zijn verblijf op de BSO, zal er altijd een “Overeenkomst gebruik geneesmiddelen” opgesteld moeten worden. Onder geneesmiddelen of medicijnen verstaan wij middelen die door huisarts of specialist op recept zijn voorgeschreven. De medicijnen dienen ook altijd in de originele verpakking en met bijsluiter meegenomen te worden. Bij twijfel over het wel of niet toedienen van medicatie door de groepsleiding, wordt altijd overleg gepleegd met de coördinator. Voor meer informatie verwijzen wij u naar het “Protocol Medicijngebruik Wet BIG”.

### Privacy

Met betrekking tot de privacy van ouders en kinderen hanteren wij het volgende uitgangspunt:

Over vertrouwelijke, privé en/of organisatorische informatie die de groepsleiding in verband met haar beroepsuitoefening krijgt, doet zij geen mededelingen aan derden. Informatie wordt verstrekt in het kader van goede samenwerking en bevordering van kwaliteit van verzorging en begeleiding van het kind. Binnen de BSO informeert de groepsleiding haar coördinator en leden van het eigen team of aan vervangers of waarnemers van genoemde functionarissen.

### **Zieke kinderen**

Als kinderen ziek worden op de BSO, zal direct contact gezocht worden met de ouders. Het is wenselijk dat zieke kinderen zo snel mogelijk worden opgehaald. Kinderen die ziek of niet fit zijn, hebben behoefte aan een rustige, vertrouwde omgeving waar ze de nodige aandacht en verzorging kunnen krijgen. Deze vinden ze het liefst thuis. Op de BSO kan uw kind niet goed meedoen met het groepsgebeuren, mogelijk forceert het zichzelf. Voor de pedagogisch medewerkers is het soms onmogelijk hun aandacht te verdelen tussen het zieke kind en de andere kinderen in de groep.

Als een kind een besmettelijke ziekte heeft, kan de rest van de groep worden besmet. Dit is vervelend, maar kan niet altijd worden voorkomen. Sommige ziekten zijn immers al besmettelijk voordat er symptomen optreden. Het kan voorkomen dat geadviseerd wordt door de BSO dat kinderen met bepaalde symptomen beter thuis kunnen blijven. Wij volgen hierin de richtlijnen van de GGD, welke in te zien zijn op de locatie.

Als uw kind voldoende is uitgezikt, kan het weer de BSO bezoeken. Als uw kind nog medicijnen gebruikt als het weer op de opvang komt, dan gelden de regels zoals verwoord in het protocol "Protocol Medicijngebruik Wet BIG".

### **Protocol kindermishandeling**

Wanneer er signalen zijn die erop wijzen dat een kind mogelijk wordt mishandeld/misbruikt, handelen wij conform het protocol kindermishandeling van de branchevereniging kinderopvang van juli 2013.



## 5. Klachtenprocedure

BSO Lotus vindt professionaliteit en kwaliteit van haar kinderopvang belangrijk. Wij zijn ons bewust van de bijzondere positie die we hebben. Immers u vertrouwt uw kind aan onze zorg toe. Wij vinden het dan ook van groot belang dat u uw kind met een gerust hart aan de zorg van onze medewerkers kunt overlaten. Desondanks kunnen zich momenten of situaties voordoen die leiden tot zorg of ontevredenheid en waar u een klacht over zou willen uiten.

### **Bij klachten houdt men zich aan de volgende regels:**

1. geen klachten of irritatie bespreken in het bijzijn van de kinderen;
2. geen boosheid of irritatie uiten in het bijzijn van de kinderen;
3. de oudercommissie is geen klachtencommissie;
4. maak een afspraak met de direct betrokken persoon om wie de klacht gaat;
5. wees respectvol naar elkaar.

### **Indienen van klacht en interne procedure**

Bij klachten aangaande beleid, een gedraging van medewerkers jegens een ouder of kind en klachten aangaande de overeenkomst tussen BSO Lotus en de ouder, dient de ouder de klacht schriftelijk in te dienen. Zodra deze klacht bij de betrokkene(n) is, wordt de klacht vertrouwelijk en zorgvuldig onderzocht en de ouder zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling. De klacht wordt uiterlijk zes weken na indiening schriftelijk en met reden omkleed oordeel op de klacht door medewerker/directie van BSO Lotus afgehandeld. In het oordeel staat een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen gerealiseerd zijn.

### **Externe procedure**

In geval er geen overeenstemming bereikt wordt of men wil direct verder, kan men zich met klachten en geschillen wenden tot het Klachtenloket en de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Het is ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) voor Consumentenzaken (SGC) in Den Haag. Het klachtenloket is voor vragen tijdens kantooruren bereikbaar op een algemeen informatienummer 0900-1877. Tevens bereikbaar via e-mail: [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl). Nadere informatie is te verkrijgen via [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

### **Verslaglegging**

BSO Lotus krijgt jaarlijks een brief met de klachten die extern gemeld zijn bij het klachtenloket. Als er geen externe klachten zijn gemeld dan hoeft er geen klachtenverslag gemaakt te worden. Maar aangezien wij graag een overzicht hebben met alle klachten en feedback maken wij evengoed jaarlijks een klachtenverslag. Mochten er wel extern klachten zijn gemeld dan zijn we verplicht het klachtenverslag voor 1 juni van het daaropvolgende jaar naar de GGD te sturen. Bij BSO Lotus is het klachtenverslag voor ouders in te zien in de map “informatie voor ouders” op de groep.

### **Vertrouwenspersoon**

Indien u behoefte heeft aan een vertrouwelijk gesprek waarin u iets wilt bespreken dat u niet met de direct betrokkenen kan of wil doen, dan kunt u de vertrouwenspersoon van BSO Lotus contacteren. Zij heeft de plicht tot geheimhouding en kan u adviseren wat te doen met uw problemen, zorgen of klachten. U kunt Bettina Wolfenter, coördinator/directeur van een kinderdagverblijf in Amsterdam, bereiken op 0644812698.