

# PEDAGOGISCH BELEIDSPLAN

Sportieve Naschoolse Opvang

Scherpenzeel



J. RIEZEBOSCH, S.J. VERSTEEG.

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Basisdoelen Wet Kinderopvang .....</b>	<b>5</b>
2.1 Veiligheid .....	5
2.1.1 Pestprotocol .....	6
2.2 Persoonlijke competentie .....	6
2.2.1 Verveling .....	6
2.3 Sociale competentie .....	7
2.4 Normen en waarden .....	8
2.4.1 Regels .....	8
<b>3. Openingstijden SNO Scherpenzeel .....</b>	<b>9</b>
3.1 Dagindeling .....	9
3.1.1 Dagindeling maandag, dinsdag en donderdag .....	9
3.1.2 Dagindeling woensdag en vrijdag .....	9
3.3 Dagindeling vakanties en studiedagen .....	9
3.3.1 Vakantiedagen en studiedagen .....	10
<b>4. Basisgroep .....</b>	<b>10</b>
4.5 SNO+ .....	10
<b>5. Algemene informatie .....</b>	<b>10</b>
5.1 Mentorkinderen .....	10
5.2 Welbevinden .....	11
5.2.1 Ongewenst gedrag .....	11
5.3 Nieuwe kinderen bij SNO .....	12
5.5 Pakketten .....	12
5.5.1 Knipkaart .....	12
5.6 Sporters .....	13
5.7 Uitstapjes .....	13
<b>6. Personeel en stagiaires .....</b>	<b>13</b>
6.1 Beroepskracht-kind ratio .....	13
6.1.1 Afwijken beroepskracht-kind ratio .....	13
6.2 Stagiaires .....	14
6.3 Achterwacht .....	14
6.4 Personele competenties .....	15
6.4.1 Actief, sportief en afwisselend aanbod op ontwikkelingsniveau van het kind .....	15
<b>7. Met en voor ouders .....</b>	<b>15</b>

7.1 Informatie .....	16
7.2 Oudercommissie .....	16
7.3 Resultaat en de andere R'en .....	16
7.4 Opbouwende feedback/ kritiek/ opmerkingen .....	16
7.5 Externe klachten .....	17
7.6 De geschillencommissie .....	17

## 1. Inleiding

Goede naschoolse opvang biedt een belangrijke bijdrage aan de ontwikkeling van het kind en de samenleving in zijn geheel. Samen spelen, ontdekken, sporten, grenzen leren kennen en zich gewaardeerd voelen, in een omgeving die er specifiek op gericht is om kinderen deze mogelijkheden te bieden heeft een meerwaarde.

SNO deelt deze mening zeer zeker. Daarnaast vinden wij het als naschoolse opvang belangrijk dat we zowel naar de ouders<sup>1</sup> als naar de kinderen toe ‘zeggen wat we doen en doen wat we zeggen’. Als eerste hebben we als naschoolse opvang de taak om de kinderen een plek te bieden waar zij zich veilig en op hun gemak voelen. Dit doen we door ze structuur te bieden en normen en waarden bij te brengen tegenover elkaar en naar de volwassenen om hen heen. Daarnaast zorgen wij dat er aandacht is voor de persoonlijke en sociale competenties van de kinderen. Dit betekent dat ze in een uitdagende omgeving, individuele ontwikkelingskansen geboden krijgen en hierin begeleid worden. Maar dat ze ook begeleid en ondersteund worden in contacten en omgang met elkaar. Niet alleen voor de kinderen maar ook voor de medewerkers en ouders geldt dat we respectvol met elkaar omgaan. We respecteren een aantal waarden en regels. Als leiding en ouder heb je tenslotte een voorbeeldfunctie.

Wij van SNO vinden het belangrijk dat de kinderen zichzelf op sportgebied kunnen ontdekken en ontwikkelen. Centraal blijft staan de omgang met elkaar en de leiding. Het is van belang openheid te bieden naar de ouders toe over de ontwikkeling van hun kind tijdens de naschoolse opvang, het programma, algemene zaken, ontwikkelingen en ons pedagogisch beleid. Het pedagogisch beleid moet inzicht geven in de manier waarop de basisdoelen van de naschoolse opvang (veiligheid bieden, aandacht voor persoonlijke en sociale competenties en het overbrengen van waarden, normen en regels) in de praktijk worden uitgevoerd. Ook de structuur van de dagindeling, maandindeling en jaarindeling wordt duidelijk overgebracht naar de kinderen en hun ouders.

Met het lezen van het beleidsplan hopen wij dat er een goed beeld ontstaat van de pedagogische kwaliteit binnen SNO.

---

<sup>1</sup> Voor de leesbaarheid schrijven wij ouders, maar hiermee kunnen ook verzorgers bedoeld worden.

## 2. Basisdoelen Wet Kinderopvang

In dit hoofdstuk benoemen we op welke manier SNO invulling geeft aan de vier basisdoelen die beschreven staan in de Wet Kinderopvang; veiligheid, persoonlijke competentie, sociale competentie en het overbrengen van waarden en normen.

### 2.1 Veiligheid

Onder veiligheid verstaan wij bij SNO zowel de lichamelijke veiligheid als emotionele veiligheid. Bij lichamelijke veiligheid valt te denken aan een veilige ruimte en omgeving. Maar ook aan regels die wij hebben, bijvoorbeeld handen wassen na het hoesten of niezen om zo te voorkomen dat andere kinderen ziek worden. Wij bespreken de veiligheid op de groepen regelmatig met elkaar aan de hand van het veiligheidsbeleid. Wij bespreken dan tegen welke grote gevaren wij de kinderen moeten beschermen, en met welke kleine gevaren wij de kinderen leren om gaan. Hiervoor hebben wij huisregels opgesteld.

Omdat SNO staat voor Sportieve Naschoolse Opvang zijn wij veel met sport en spel bezig, hierdoor zit een ongeluk in een klein hoekje. Wij willen graag dat kinderen zelfstandig en spelenderwijs dingen ontdekken. Wij hebben respect voor de autonomie van het kind en de behoefte dat zij graag zelf willen ontdekken. Dit gaat hand in hand met vertrouwen, wij vertrouwen de kinderen dat zij zelf dingen kunnen leren en ontdekken en wij geven de kinderen het vertrouwen in hun eigen kunnen. Het bieden van veiligheid en geborgenheid is hierbij van belang. De medewerkers zullen de kinderen genoeg zelfstandigheid geven als toelaatbaar is, maar op elk ogenblik in een onveilige situatie ingrijpen.

Omdat wij veel met sport en spel bezig zijn is een blessure of valpartij niet altijd te voorkomen. Dit betekent voor de medewerkers dat zij in elk geval over een geldig EHBO diploma en/of BHV diploma beschikken. Zich verdiepen in blessurepreventie en behandeling hoort daarbij. Aandachtig in de gaten houden en rapporteren over onveilige situaties en ongevallen is van belang. Ook dit doen wij doormiddel van ons veiligheidsbeleid, minimaal 1 keer per jaar wordt dit veiligheidsbeleid kritisch bekeken en zo nodig herschreven. Maar gedurende het hele jaar wordt het veiligheidsbeleid met elkaar besproken en gaan wij met elkaar in gesprek over eventuele onveilige situaties.

Sensitief reageren is voor ons een belangrijke basishouding, het kind echt zien en horen. Inspelen op de behoeftes en kijken wat de kinderen nodig hebben. De ene keer hebben de kinderen het nodig lekker zelf te spelen, de andere keer loopt een kind alleen rond en heeft het de behoefte even bij de hand genomen te worden om iets ondernemen. De ene keer de kinderen een conflict zelf op laten lossen en de andere keer zien dat ze er niet uitkomen en ze hierin ondersteunen.

In een emotioneel veilige omgeving kunnen kinderen zich goed ontwikkelen. Het hebben van een dagstructuur en het hanteren van regels draagt hieraan bij. Ook het opvangen van kinderen in steeds dezelfde ruimte met dezelfde vaste gezichten zorgt ervoor dat de kinderen zich op hun gemak voelen en duidelijkheid hebben.

Aandachtspunten zijn:

- Zorg dragen voor een goede hygiëne en verzorging.
- Zorgen voor een veilige, schone ruimte.
- Als voorbeeld gedragen en opstellen naar de kinderen toe.
- Warmte en genegenheid bieden aan de kinderen.
- Zorgen dat de kinderen en begeleiders een eigen plekje hebben voor persoonlijke spullen.
- Vertrouwd zijn voor de kinderen.
- Een dagritme, structuur bieden.
- Kinderen met respect behandelen en individuele aandacht schenken.

- Aansluiten bij de persoonlijke emoties van de kinderen.
- Ouders de gelegenheid bieden om vragen te stellen.
- Aandachtig observeren van de kinderen.
- Signalen herkennen bij de kinderen.
- Welbevinden blijven controleren en indien nodig een verbeterplan maken.
- Ouderraad of betrokkenheid stimuleren.
- Verdiepen van de medewerker in blessurepreventie en behandeling.
- Ingrijpen in onveilige situaties.

### 2.1.1 Pestprotocol

Kinderen in een groep plagen elkaar wel eens. Bij plagen is er geen probleem. Het is tweezijdig en gebeurt sporadisch. Dit hoort bij het leven. Een stoeipartijtje of een grapje uithalen bij de ander. Pesten is echter een ander verhaal. Bij pesten wordt de ene partij structureel gekleineerd, het is eenzijdig en wordt niet als leuk ervaren door de gepeste partij. Dit wordt bij SNO dan ook niet getolereerd. Er zijn duidelijke gedragsregels met betrekking tot pesten om dit te voorkomen. Mocht pesten toch voor komen op de groep dan gaan de pedagogisch medewerkers van SNO hiermee aan de slag. In eerste instantie zal de oplossing gezocht worden in een onderling gesprek tussen de pester, de gepeste en eventuele helpers of meelopers. Gehandeld wordt aan de hand van het ons protocol ongewenst gedrag. Indien nodig wordt er contact opgenomen met de ouders en de scholen van de kinderen.

## 2.2 Persoonlijke competentie

Kinderen krijgen bij SNO volop de gelegenheid om zich persoonlijk te ontwikkelen. Niet alleen op motorisch gebied maar ook de sociaal emotionele en cognitieve aspecten worden gestimuleerd. Zo is er naast de activiteiten gelegenheid om huiswerk of werkstukken te maken. Ook hierin kunnen begeleiders van SNO een helpende hand bieden. Doormiddel van positief coachen en begeleiden streven we naar een positief zelfbeeld en een gevoel van eigenwaarde bij de kinderen. Ze krijgen de kans om zelfstandig vaardigheden te ontwikkelen en aan de hand van begeleiding grenzen te verleggen. Door ze zelfstandigheid en verantwoording mee te geven binnen SNO helpen we de kinderen om hun eigenschappen tot ontplooiing te brengen. Dit betekent voor de medewerkers binnen SNO dat ze:

- Aansluiting zoeken bij de interesses en talenten van het kind.
- Kinderen de ruimte geven om zichzelf te ontwikkelen.
- Kinderen stimuleren om te proberen grenzen te verleggen.
- Geduld hebben.
- Activiteiten aanbieden gericht op alle ontwikkelingsgebieden.
- Zorgen voor uitdagende activiteiten en spelmateriaal.
- Inspelen op de fantasie en huidige trend bij de kinderen (knikkertijd, Sinterklaas etc.).
- Mogelijkheid om een sport specifiek keuzeprogramma te volgen.
- Nieuwe en minder bekende sporten introduceren.
- Talent ontwikkeling erkennen.
- Kinderparticipatie vormgeven.

### 2.2.1 Verveling

Ieder kind verveelt zich wel eens. Dit zal bij SNO niet anders zijn. Dit hoeft echter niet als een probleem gezien te worden. Even niks doen kan voor kinderen bevrijdend werken. Na een hele dag op school geweest te zijn, een dag die vaak van minuut tot minuut vol gepland is door volwassenen, is het soms lekker om even niks te hoeven

doen. Ze kunnen dan de dag nog even rustig doornemen of bijkomen van de drukke dag. Bij SNO hoeven de kinderen niet continue bezig gehouden te worden. Het is tenslotte een vrijetijdssituatie voor de kinderen. Elk kind zal ook anders omgaan met verveling. Er zijn kinderen die er absoluut niet tegen kunnen. Ze worden hangerig, vervelend en gaan zeuren. Voor deze kinderen is het van belang dat zij een activiteit kunnen gaan doen waar zij zelf zin in hebben. Andere kinderen zullen het als prettig ervaren om even lekker te “hangen”. Het is wel van belang om als medewerker altijd stil te staan bij de vraag waarom een kind zich verveelt en of bepaald gedrag voortkomt uit verveling, klieren, pesten of ruziemaken.

Verschillende oorzaken voor verveling kunnen zijn:

- Het kind vindt de aangeboden activiteiten niet leuk.
- Het kind heeft ruzie gehad en dus nergens zin in.
- Er zijn geen vriendjes of vriendinnetjes om mee te spelen.
- Het kind is moe en wacht op zijn ouders.
- Het kind mag niet doen wat hij wilde doen.
- Het kind heeft gewoon zin om even te dagdromen, niks te doen.
- Hierbij is weer van groot belang om een open communicatie met de kinderen na te streven, zodat ze aangeven wanneer en waarom ze zich vervelen en wat ze zouden willen doen.

## 2.3 Sociale competentie

Meer nog dan het alleen spelen zal het spelen in een groep en het werken in teamverband worden vormgegeven bij SNO. Dit biedt kinderen de unieke kans om zich op sociaal affectief gebied optimaal te ontwikkelen. Bij SNO zijn we van mening dat sport niet alleen (doormiddel van endorfine aan te maken in je lichaam) een goed gevoel geeft achteraf, maar meer nog dat sport verbroedert. Sportiviteit helpt je niet alleen verder op het sportveld maar ook in het dagelijks leven, op school en thuis. Samenwerken is van groot belang voor kinderen op jonge leeftijd. Rekening houden met andermans wensen en behoeften wordt hen zo spelenderwijs bijgebracht, al zal dit niet altijd even makkelijk gaan. In een groep heb je te maken met groepsregels, omgangsregels en grenzen waar je rekening mee dient te houden. Je moet delen, wachten op je beurt en mag binnen niet rennen. Het kind moet leren opkomen voor zichzelf en zelf problemen leren oplossen. Kinderen lachen met elkaar, spelen met elkaar, doen elkaar na, maken soms ruzie met elkaar en leren vooral veel van elkaar. Door verschillende activiteiten aan te bieden wil SNO de kinderen de gelegenheid geven om in een groepje geconcentreerd met een activiteit bezig te zijn. Een goede aansluiting bij de leeftijd en interesses van het kind is van cruciaal belang. Als het gaat om de interactie tussen de kinderen hebben de medewerkers een begeleidende rol. Alleen bij onhoudbare situaties grijpen we in. We bekrachtigen de interacties en gaan in op de gesprekken. We stimuleren de kinderen elkaar te helpen zowel in sport en spel als in persoonlijke situaties. Er zijn echter onhoudbare situaties waarin de medewerker genooddaakt is om in te grijpen, zoals bij verveling of pesten.

Dit betekent voor de medewerkers dat zij:

- Een actieve houding hebben naar de kinderen toe.
- Interactie stimuleren.
- Kinderen stimuleren om elkaar te helpen.
- Plezier hebben en maken met de kinderen.
- Helpen een kind een plek te verwerven in de groep.
- Kinderen leren samenwerken in teamverband.
- Kinderen helpen bij het oplossen van conflicten.
- Omgangsregels afspreken met de kinderen.

- Kinderen helpen en stimuleren zelf oplossingen te zoeken voor problemen die zich voordoen in de groep.

## 2.4 Normen en waarden

Geen mens is gelijk maar ieder mens is gelijkwaardig. Dat is de visie vanwaar uit we bij SNO werken. Respect als basis voor de omgang met elkaar zien we terug in de manier waarop we rekening houden met eigenheid, cultuur, geloofsovertuiging en achtergrond van de kinderen en hun ouders. De mening van de ander doet ertoe en is van invloed op hoe we met elkaar en onze omgeving omgaan. Respect naar elkaar is de basis en een dagelijks thema voor de kinderen.

De rode draad bij SNO in de omgangsvorm is om open naar elkaar te communiceren en in gesprek te zijn. Dit bereik je al wanneer er sprake is van gezamenlijke interesses en wederzijdse betrokkenheid. Dit geldt niet alleen voor de kinderen onderling, maar ook voor de begeleiders van SNO naar elkaar en de kinderen toe. Bij een meningsverschil gaat het niet om gelijk krijgen maar om samen tot een oplossing te komen. Een win/win situatie is altijd het streven.

Dit betekent dat de medewerkers:

- Een voorbeeld zijn voor de kinderen.
- Alternatieven met de kinderen zoeken bij ontoelaatbaar gedrag.
- Kinderen laten merken dat zij zichzelf mogen en kunnen zijn.
- Kinderen leren hoe er op een goede manier met elkaar omgegaan wordt in de maatschappij.
- Beleefdheidsvormen in de gaten houden.

### 2.4.1 Regels

Sommige regels zijn er voor de veiligheid, andere zijn er voor het welzijn van de kinderen of respect voor het materiaal en groepsgenoten. Ieder kind heeft het recht om zich prettig te voelen op sociaal, emotioneel en lichamelijk vlak. Wanneer een kind over de grens gaat, gaan we in gesprek. De grenzen zijn er om ervoor te zorgen dat zij zich niet alleen veilig en prettig voelen maar dat ook daadwerkelijk zijn. We geven de kinderen echter wel de ruimte om zelf mee te denken over de omgangsregels en veiligheidsregels bij SNO.

De begeleiding van de kinderen binnen SNO is erop gericht om positieve eigenschappen en kwaliteiten te bevestigen en te ondersteunen bij vaardigheden die de kinderen als moeilijk ervaren. We vinden het belangrijk om positief gedrag van een kind te benadrukken, te stimuleren en kinderen de ruimte te bieden om vaardigheden te oefenen, ontwikkelen en verbeteren. Wij van SNO zijn van mening dat door succeservaring zelfvertrouwen opgebouwd kan worden waardoor kinderen steeds zelfstandiger kunnen functioneren.

De grenzen en regels zijn er voor de veiligheid en het welzijn van de kinderen. Er zijn regels die worden opgelegd door de overheid met betrekking tot veiligheid en hygiëne (GGD Rapport).

Er zijn regels opgesteld door SNO, huisregels, die voortkomen uit de regelgeving van de overheid. Ook zijn er in de groep omgangsregels waar de kinderen rekening mee dienen te houden. Deze omgangsregels zijn weer opgenomen in de huisregels van SNO.

Met de kinderen worden duidelijke afspraken gemaakt wat wel en wat niet kan en mag op de groep. Wanneer de afspraken niet worden nagekomen wordt het kind hierop aangesproken.



## 3. Openingstijden SNO Scherpenzeel

Maandag	14.30 -18.30
Dinsdag	14.30 -18.30
Woensdag	12.00 -18.30
Donderdag	14.30 -18.30
Vrijdag	12.00 -18.30
Studiedagen en vakanties	8.00-18.30

Wij zijn gesloten op: 2<sup>e</sup> paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, 2<sup>e</sup> pinksterdag, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> kerstdag en Nieuwjaarsdag.

### 3.1 Dagindeling

Wij willen bij SNO de kinderen voldoende vrijheid geven na een lange dag op school. Echter, structuur en regelmaat zijn geboden om bij de kinderen het gevoel van veiligheid en geborgenheid te vergroten. Om deze reden willen we bij SNO vasthouden aan een vaste dagindeling, maandindeling en jaarplanning. Dit niet alleen om de kinderen meer structuur te bieden, maar ook om de ontwikkelingen en vooruitgang binnen SNO op een goede manier in kaart te kunnen brengen. Planmatig en gestructureerd werken creëert tevens overzicht, vermindert de werkdruk en de kans op onvoorziene situaties.

#### 3.1.1 Dagindeling maandag, dinsdag en donderdag

- 14.30-14:45 Ontvangst
- 14:45 wat drinken en een soepstengel
- 14.45-16.00 vrij spelen
- 16:00-16.15 Fruit eten en wat drinken
- 16.15-17.00 activiteit zoals vermeld op de groepsplanning
- 17.00 biscuitje
- 17.00-18.30 vrij spelen

#### 3.1.2 Dagindeling woensdag en vrijdag

- 12.00-12.45 ontvangst en vrijspelen
- 12.45-13.30 lunchen
- 13.30-16.00 vrij spelen
- 16:00-16.15 Fruit eten en wat drinken
- 16.15-17.00 activiteit zoals vermeld op de groepsplanning
- 17.00 biscuitje
- 17.15-18.30 vrij spelen

### 3.3 Dagindeling vakanties en studiedagen

In de vakantie zijn de kinderen een hele dag aanwezig bij SNO en is er daarom een andere planning. Tijdens studiedagen/middagen/ochtenden verzorgt SNO ook opvang voor kinderen met een vakantiecontract. Kinderen zonder vakantiecontract zijn ook van harte welkom via de knipkaart. We horen graag van tevoren welke kinderen aanwezig zullen zijn, zodat wij onze begeleiding hierop kunnen aanpassen. Wij zijn deze dagen open vanaf 8.00-18.30. De dagindeling ziet er als volgt uit:

### 3.3.1 Vakantiedagen en studiedagen

- 08.00-10.00 ontvangst en vrij spel
- 10.00-10.15 ontbijtkoek en wat drinken
- 10.15-11.00 activiteit
- 11.00-12.00 vrij spel of 10.15-12.00/12.30 uitje
- 12.30-13.30 lunch
- 13.30- 16.00 vrij spel
- 16.00-16.15 fruit eten
- 16.15-17.00 activiteit
- 17.00-17.15 biscuitje of soepstengel en wat drinken
- 17.15-18.30 vrij spelen

## 4. Basisgroep

SNO Scherpenzeel heeft één groep, de groep SNO+. De SNO+ groep heeft plaats voor 22 kinderen in de leeftijd van 4-13 jaar samen met twee pedagogisch medewerkers.

### 4.5 SNO+

SNO+ is gevestigd in OBS de Dorpsbeuk in Scherpenzeel. Wij vangen op dit moment alleen kinderen op van deze basisschool. SNO+ heeft beschikking tot een eigen lokaal, dit is het technieklokaal in de school. Ook kunnen wij gebruik maken van de hal, het speellokaal en het schoolplein.

SNO+ biedt verschillende soorten expressie activiteiten aan die worden georganiseerd vanuit verschillende thema's. Zoals koken, creatief, kunst en cultuur, dans en natuur. Het schema is meestal zo gepland dat er één week een kookactiviteit wordt gedaan, één week een creatieve activiteit, één week een sportactiviteit en één week een andere expressie activiteit, zoals techniek, natuur, kunst enz. Een aantal activiteiten hebben soms langer nodig dan één middag, daarom wordt er ook wel eens voor gekozen om een activiteit bijvoorbeeld 3 maandagen achter elkaar te doen in plaats van één hele week. Op het activiteitenbord is te lezen welke activiteiten wij per week doen. Mocht een activiteit een aantal weken duren zal dit van tevoren aan de kinderen gemeld worden zodat ze weten waar ze aan toe zijn.

## 5. Algemene informatie

### 5.1 Mentorkinderen

Alle kinderen van een groep zijn onderverdeeld bij een mentor, dit is één van de vaste medewerkers van de groep. De mentor zit met zijn "team van de dag" aan tafel met fruit eten en drinken. Iedere mentor heeft per dag maximaal 10 kinderen in zijn team. De mentor is het aanspreekpunt voor het kind en zijn ouders. Het hele jaar door houdt de mentor zijn mentorkinderen en hun ontwikkeling in de gaten. Minimaal één keer per jaar, en vaker mocht dit nodig zijn, vindt er een welbevinden gesprek plaats tussen de mentor en de ouders van het kind. En eventueel met het kind erbij mocht daar behoefte aan zijn. Gedurende het hele jaar zal de mentor regelmatig een overdracht doen met de ouders wanneer het kind wordt opgehaald om de ouders op de hoogte te houden van de ontwikkeling van het kind bij SNO.

Tijdens het intakegesprek of tijdens het eerste wemoment wordt aan ouders verteld welke pedagogisch medewerker de mentor van het kind zal worden. Ook zorgt de mentor van het kind er in de beginfase voor dat het kind zich op zijn gemak voelt en de andere kinderen leert kennen en weet hoe de dagstructuur van SNO in elkaar zit.

Kinderen kunnen altijd bij hun mentor terecht als er iets is, de mentor is het aanspreekpunt voor de kinderen en hun ouders. Maar uiteraard zijn de rest van de begeleiders van de groep ook altijd beschikbaar voor de kinderen.

## 5.2 Welbevinden

Wij proberen minimaal één keer per jaar een welbevinden gesprek te plannen met de ouders van de kinderen van SNO. Voorafgaand aan het gesprek zal de mentor van het kind een observatieverslag maken aan de hand van onze SNO-cirkel. Dit om een beeld te vormen voor zowel de ouder als de pedagogisch medewerkers over hoe het kind zich voelt, gedraagt en ontwikkelt bij SNO. Dit welbevinden gesprek is niet verplicht voor ouders en wij merken in de praktijk dat ouders niet altijd behoefte hebben aan het een welbevinden gesprek, zij vinden de dagelijkse overdracht vaak voldoende. Wij maken regelmatig kenbaar aan ouders dat er een mogelijkheid is voor een welbevinden gesprek en laten vervolgens de keus aan hen of zij hier behoefte aan hebben.

Wanneer de kinderen acht jaar en ouder zijn is er ook een mogelijkheid dat zij bij het welbevindengesprek aanwezig zijn. Zij mogen ook hun stem laten horen over hoe zij het vinden bij SNO en wat zij vinden dat er anders kan.

Het komt wel eens voor dat wij bijzonderheden zien in het gedrag bij kinderen en dit graag willen bespreken in een welbevinden gesprek. Wanneer dit het geval is zullen wij hierop aandringen bij ouders en aangeven dat wij het nodig achten om in gesprek te gaan. Tijdens dit gesprek zullen wij bespreken welke bijzonderheden wij zien en of de ouders dit herkennen. Wij zullen tijdens dit gesprek opzoek gaan naar oplossingen om het gedrag te verbeteren en ervoor te zorgen dat het kind zich op een zo goed en veilig mogelijke manier kan ontwikkelen bij SNO.

### 5.2.1 Ongewenst gedrag

Wanneer wij ongewenst gedrag zien bij kinderen zullen wij ons protocol ongewenst gedrag starten. In dit protocol staat beschreven wat er voor ons als SNO onder ongewenst gedrag valt, en hoe wij hierop zullen handelen. Wij werken in dit protocol met vier verschillende fases. Fase groen is de fase waarin de meeste kinderen zitten en waar wij gewenst gedrag zien. Een kind komt in fase geel wanneer het brutaal is, niet luistert of scheldt, in dit geval gaan wij in gesprek met het kind en vertellen wij hem dat wij dit gedrag niet willen bij SNO. Tijdens het haalmoment wordt dit ook besproken met de ouders van het kind. Wanneer een kind fysiek negatief gedrag vertoont, ernstig scheld, niet luistert of andere kinderen pest komt het in fase oranje. In deze fase zullen wij een gesprek inplannen met de ouders en afspraken maken hoe het gedrag veranderd kan worden. Na het gesprek met ouders zullen wij ook met het kind in gesprek gaan en vertellen wat er besproken is en wat wij van het kind verwachten. Een kind komt in fase rood wanneer de veiligheid van de kinderen en/of de pedagogisch medewerkers in het geding komt. In dit geval zullen wij direct ouders bellen om het kind op te laten halen en zal het kind voor twee dagen geschorst worden van SNO. Na deze twee dagen schorsing zullen wij met de ouders en eventueel het kind in gesprek gaan hoe het gedrag verbeterd kan worden en hoe ervoor gezorgd kan worden dat dit gedrag niet meer voorkomt.

Gedurende de gehele periode van ongewenst gedrag zullen wij een tijdlijn bijhouden over het gedrag van het kind. In deze tijdlijn beschrijven wij, wat er is voorgevallen, hoe wij gehandeld hebben en wanneer dit met ouders is besproken. Ouders mogen deze tijdlijn te allen tijde inzien wanneer zij hierom vragen.

Wij zullen wanneer het protocol ongewenst gedrag gestart is, maar ook in andere situaties, er zoveel mogelijk voor de ouders proberen te zijn. Wij proberen mee te denken over oplossingen en zullen het kind voor zover dit mogelijk is op de BSO handvatten bieden om het gedrag te verbeteren. Wanneer wij zien dat ouders er zelf niet uitkomen kunnen wij advies geven bij welke instantie zij aan kunnen kloppen voor ondersteuning.

### 5.3 Nieuwe kinderen bij SNO

Kinderen kunnen in een rustig tempo wennen bij SNO. De eerste kennismaking is tijdens het intakegesprek. Bij voorkeur is dit met één of beide ouders met het kind erbij, zodat hij of zij de locatie en speelmogelijkheden alvast een keer gezien heeft. Tijdens het intakegesprek zullen er ook afspraken gemaakt worden wanneer het kind komt wennen bij SNO. In principe is er voor het kind de mogelijkheid om twee keer te komen wennen. Meestal wordt ervoor gekozen dat het kind bij de eerste keer wennen wordt gebracht door ouders en een paar uurtjes komt. Bij de tweede keer wennen halen wij het kind van school en is het de rest van de middag bij SNO. Niet altijd is er vanuit het kind of de ouders behoefte om te wennen en komt het kind de eerste keer direct mee uit school. Soms vinden kinderen en hun ouders het nog spannend en wordt het kind twee keer zelf door de ouders gebracht. Dit zullen wij tijdens het intakegesprek met de ouders bespreken. Tijdens de wenperiode krijgen nieuwe kinderen extra aandacht en worden ze door een van de groepsgenootjes (bij voorkeur een klasgenootje of vriendje) wegwijs gemaakt bij SNO. Drie maanden na de officiële ingangsdatum ontvangen de ouders het tevredenheidonderzoek wenperiode, hierin kunnen zij aangeven of ze tevreden zijn met de opvang die SNO biedt. Belangrijk is of hun zoon of dochter het naar zijn of haar zin heeft op de BSO. Dit onderzoek is de basis voor een gesprek met de ouders waarin aangegeven kan worden hoe zowel het kind als de ouder zich voelt bij SNO. Eventueel worden afspraken gemaakt met betrekking tot verbetering.

### 5.5 Pakketten

Wij hanteren drie verschillende opvang pakketten: goud, zilver en brons.

Het pakket goud is het meest uitgebreide pakket, dit betreft 40 weken opvang tijdens de schoolweken en 8 weken vakantieopvang. Het pakket zilver betreft alleen opvang tijdens de 40 schoolweken. En pakket brons bevat alleen 8 weken vakantie opvang. De tarieven kunt u op de site vinden [www.snoscherpenzeel.nl](http://www.snoscherpenzeel.nl)

De kinderen hebben 12 weken schoolvakantie, wij gaan ervan uit dat u als ouder 4 weken vakantie heeft dus blijven er 8 weken vakantie over. Mocht u in de vakantie meer opvang nodig hebben dan 8 weken dan kunt u dit afnemen via de knipkaart.

Wanneer uw kind ziek is of een dag niet komt kunt u dit ruilen met een andere dag. Tijdens schoolweken kunt u ruilen binnen 4 weken, en in de vakantie binnen dezelfde week. U kunt alleen ruilen mits hiervoor plek is op de groep.

Wij brengen geen administratie en/of inschrijfkosten in rekening. Voor de opvang die u bij ons afneemt kunt u kinderopvangtoeslag aanvragen.

#### 5.5.1 Knipkaart

Wanneer u incidenteel extra opvang nodig heeft kunt u gebruik maken van de knipkaart. Hiervoor rekenen wij € 8,08 per uur. Wanneer u gebruik maakt van de knipkaart betaalt u alleen de uren die uw kind aanwezig is. Wij kunnen uw kind alleen extra opvang bieden wanneer hiervoor plek is op de groep. Ook voor de uren die u afneemt op de knipkaart kunt kinderopvang toeslag aanvragen.

## 5.6 Sporters

Omdat SNO Scherpenzeel streeft naar flexibiliteit bieden wij een breng en haal service naar sporttrainingen. Wanneer kinderen moeten sporten op een middag dat zij bij SNO zitten is er de mogelijkheid dat wij ze daarheen brengen, hiervoor rekenen wij geen extra kosten. Voorafgaand aan de training is het mogelijk dat het kind op de groep een stuk fruit of broodje eet.

## 5.7 Uitstapjes

Tijdens dagen dat er maar weinig kinderen op SNO zijn, is er de mogelijkheid dat we met de kinderen een uitstapje willen maken. Dit zal met name tijdens vakanties en studiedagen zijn.

Wanneer SNO een ongepland uitstapje maakt zullen we altijd contact opnemen met de ouders om te informeren over de aard van het uitstapje en de verwachte tijd dat we terug zijn. Ook zal er een briefje bij de ingang van de SNO hangen.

## 6. Personeel en stagiaires

### 6.1 Beroepskracht-kind ratio

Bij SNO houden wij ons aan de BKR zoals deze beschreven is in de wet kinderopvang. Dit betekent dat er op de groep SNO+ twee pedagogisch medewerkers aanwezig zijn met maximaal 22 kinderen.

Ondersteuning door andere volwassene anders dan de pedagogisch medewerker kan alleen indien de betreffende persoon beschikt over een VOG die op naam staat van SNO. Er kunnen geen kinderen toegekend worden indien de ondersteunende volwassene niet over het juiste diploma beschikt. In dit geval zal de ondersteunende volwassene louter als extra zijn en niet worden meegenomen in de BKR.

Bij SNO hanteren we het 4-ogen principe. Indien de groep niet boven de 10 kinderen uit komt, zal de pedagogisch medewerker ondersteund worden door een stagiair of zal er een andere pedagogische medewerker aanwezig zijn op de locatie.

#### 6.1.1 Afwijken beroepskracht-kind ratio

Bij SNO wijken we soms af van het BKR. Dit zal soms voorkomen tijdens de haalmomenten van school, op deze momenten kan het voorkomen dat er meer kinderen aanwezig zijn dan bij de BKR is toegestaan. Wanneer dit voorkomt zal dit voor maximaal 30 minuten zijn en zijn er nooit minder dan de helft van de benodigde pedagogisch medewerkers aanwezig.

Wij proberen tijdens vakanties en studiedagen te zorgen dat er altijd twee pedagogisch medewerkers aanwezig zijn, dit is niet altijd mogelijk waardoor het soms wel eens voorkomt dat tijdens het eerste half uur een pedagogisch medewerker alleen op de groep aanwezig is. Wanneer dit het geval is proberen wij om een stagiaire gelijktijdig te laten starten met de pedagogisch medewerker.

In de vakanties werken wij zoveel mogelijk in halve diensten, in dit geval nemen pedagogisch medewerkers geen pauze en is er een overlap van een half uur waarin zij de overdracht doen. Wanneer er medewerkers zijn die een hele dienst draaien is er tussen één en twee uur voor hen mogelijkheid om pauze te nemen. In dit geval wordt er van de BKR afgeweken. Wanneer dit het geval is zorgen wij er in ieder geval voor dat er minimaal twee medewerkers overblijven op de groep. Wanneer dit niet mogelijk is zullen de groepen tijdelijk samen worden gevoegd zodat er altijd een vier ogen principe gehanteerd kan worden.

## 6.2 Stagiaires

SNO biedt studenten van de opleidingen sport en bewegen en pedagogisch werk, de mogelijkheid om hun stage bij SNO te vervullen. Een stagiaire bij SNO dient voor aanvang van de stageperiode te allen tijde in het bezit te zijn van een verklaring omtrent gedrag (VOG). Er mag niet eerder gestart worden met de stage. Tevens dient een praktijkovereenkomst (POK) van de opleiding getekend in het bezit te zijn van de groepsleiding. Tijdens de stage heeft de stagiaire een vaste begeleider die gesprekken met hem of haar voert en opdrachten van de student beoordeelt. Voor aanvang van de stage krijgt de student een stagehandleiding waarin staat beschreven wat wij van hem of haar verwachten tijdens de stage, maar ook wat de student van SNO mag verwachten. Wij beschrijven in de stagehandleiding de volgende taken die wij verwachten van de student:

*Wij verwachten dat de student aan het begin van de stage een planning heeft wat hij wil doen tijdens zijn stageperiode, welke doelen hij wil behalen, welke opdrachten hij gaat doen en wanneer hij deze opdrachten inlevert.*

*Ook verwachten wij dat de studenten meehelpen met huishoudelijke taken die gedurende de middag moeten gebeuren. Zoals de afwas, fruit schillen, vegen, opruimen en wat nog meer nodig is. De eerste weken zullen wij de studenten hierin aan sturen, maar gedurende de stageperiode verwachten wij dat de student hier zelf initiatief in neemt.*

*Wanneer de student ziek is meldt hij zich 's ochtends ziek bij zijn begeleider. Wanneer een student een dag geen stage kan lopen, overlegt hij met zijn begeleider wanneer deze stage dag ingehaald wordt.*

*Het kan zo zijn dat het voor een student nodig is om foto's te maken tijdens een activiteit. Wanneer dit nodig is overlegt de student dit eerst met zijn begeleider, daarna vraagt de student van tevoren toestemming aan de ouders van de desbetreffende kinderen of er foto's gemaakt mogen worden. Als ouders hier toestemming voor geven mogen de foto's alleen gebruikt worden voor schooldoeleinden en niet verder verspreid worden.*

*De stagiaires hebben net als de begeleiders een voorbeeldfunctie voor de kinderen. Daarom verwachten wij dat zij letten op hun taalgebruik, kleding en hun houding naar elkaar en de naar de kinderen.*

*Ook praten de studenten niet over kinderen, ouders of collega's in het bijzijn van kinderen of ouders.*

*Wij verwachten dat de studenten die kleding hebben van school dit ook dragen tijdens hun stage. Op deze manier is het voor de ouders duidelijk dat zij stagelopen bij SNO en geen vaste begeleider zijn.*

*Wanneer een student niet op komt dagen zonder zich af te melden of zich niet houdt aan de gemaakte afspraken zal er een gesprek volgen, al dan niet met een contactpersoon van school. Wanneer de student vervolgens zijn afspraken nog steeds niet na komt zullen wij overgaan tot het beëindigen van de stage.*

## 6.3 Achterwacht

Om de BKR te waarborgen bij ongevallen, ziekte of andere omstandigheden waardoor een van de begeleiders weg valt, maakt SNO gebruik van een achterwacht regeling.

Deze regeling houdt in dat zodra een medewerker wegvalt er invalkrachten opgeroepen worden om de beroepskracht-kindratio in stand te houden. Alle medewerkers in de achterwacht poule beschikken over de vereiste diploma's en een VOG en hebben ook affiniteit met kinderen. Ook in de vakanties kunnen deze achterwacht medewerkers ingezet worden als invalkracht.

## 6.4 Personele competenties

De rode draad bij SNO in de omgangsvorm is om open naar elkaar te communiceren en in gesprek te zijn. Dit bereik je al wanneer er sprake is van gezamenlijke interesses en wederzijdse betrokkenheid. Dit geldt niet alleen voor de kinderen onderling, maar ook voor de begeleiders van SNO naar elkaar en de kinderen toe. Nogmaals bij een meningsverschil gaat het niet om gelijk krijgen maar om samen tot een oplossing te komen. Een win/win situatie is altijd het streven.

### 6.4.1 Actief, sportief en afwisselend aanbod op ontwikkelingsniveau van het kind

Het bovenstaande vraagt van de medewerkers van SNO dat de volgende sleutelwoorden een rol spelen: organiseren, samenwerken, initiatief nemen, coördineren, specialiteit ontwikkelen, begeleiden en het hebben van een kindgerichte houding.

Er is voor de kinderen voldoende ruimte om zelf een activiteit uit te voeren, zowel individueel als in groepsverband. Zolang de kinderen het vragen is er altijd de mogelijkheid om spullen van SNO te gebruiken voor een eigen activiteit. Bijvoorbeeld als een groepje jongens tijdens het thema tennis graag wil voetballen, behoort dat tot de mogelijkheden. Echter ook hier wordt door de SNO medewerkers gestimuleerd om aan de activiteit deel te nemen. Dit betekent voor de medewerkers van SNO:

- Zorgen dat de activiteit uitdagend is.
- Zorgen dat de activiteit intensief is.
- Varieer de activiteiten en borduur voort op eerder opgedane ervaringen bij de kinderen.
- Coach positief, leg het spelletje soms stil om de kinderen mee te laten denken.
- Weet waar je over praat dus verdiep je voldoende in het thema om een kwalitatief goede trainingsvorm aan te kunnen bieden.
- Vernieuw en denk mee met de huidige trends (pannavoetbal, skatehockey)
- Contact leggen met bonden over huur van de te gebruiken materialen.
- Sportopleidingen zoals "CIOS", "ALO" en "clinics" volgen en trainingscursussen volgen.

## 7. Met en voor ouders

Bij SNO delen we de verantwoordelijkheid voor het opvoeden van de kinderen met de scholen en de ouders. Dit maakt een goed contact met de ouders erg belangrijk. Het is noodzakelijk om regelmatig stil te staan bij het welbevinden en de ontwikkeling van het kind. Wederzijds vertrouwen, respect, begrip en openheid zijn hierbij heel belangrijk. Een open communicatie is van wezenlijk belang. We willen de ouders betrekken bij de BSO maar ook graag merken dat de ouders zich betrokken voelen bij ons werk. Om de ouders zoveel mogelijk bij SNO te betrekken is het van belang voor de medewerkers:

- Ernaar streven dat alle ouders en kinderen zich thuis en welkom voelen bij SNO.
- Ouders met verschillende visies en gewoontes in de opvoeding respecteren en accepteren.
- In gesprekken met de ouders, leefgewoontes, rituelen, en achtergronden van kinderen als aanknopingspunt zien.
- Luisteren naar de verhalen van de ouders om aansluiting te zoeken bij het kind.

- Een partner in de opvoeding zijn met de ouders. (Ouders blijven eindverantwoordelijk)
- Ouders tijdig informeren.
- Pedagogische visie en beleid kenbaar maken aan de ouders.
- Ouders inspraak geven in ons beleid, open staan voor meningen en ideeën.
- Ouders de ruimte geven om klachten en kritiek te uiten.
- Met de ouders naar alternatieven zoeken voor problemen die betrekking hebben op de kinderopvang.
- Activiteiten verzorgen waarbij de ouders ook uitgenodigd worden.

## 7.1 Informatie

Voornamelijk tijdens de eerste periode dat een kind bij SNO is, is een goede heldere communicatie en het geven van voldoende informatie belangrijk. Het contact en vertrouwen in elkaar moet tenslotte groeien. Tweezijdige communicatie is hierin het sleutelwoord. Dat verwachten de ouders van ons als naschoolse opvang. Het is dan ook van groot belang dat ouders dagelijks op de hoogte worden gebracht over de ontwikkelingen en gedragingen van hun kind bij SNO. Tijdens het plaatsingsgesprek komt onder andere ter sprake welke verschillende informatiestromen wij hebben binnen SNO. Wij verwijzen ouders ook altijd naar onze site en het beleidsplan.

Ook na deze periode blijft het belangrijk om voldoende informatie mee te geven. Zowel praktische zaken als zakelijke en inhoudelijke informatie. Dit kan door middel van contactmomenten tijdens het halen en brengen, doormiddel van de SNO website, nieuwsbrieven, ouder kind gesprekken, ouderavonden, adviesrecht van de ouders en door het instellen van een Oudercommissie.

## 7.2 Oudercommissie

Bij SNO Scherpenzeel hebben we nog geen oudercommissie ingesteld. Wij proberen ouders te werven door ze in nieuwsbrieven uit te nodigen voor de oudercommissie en tijdens het intakegesprek te vragen of zij hier interesse voor hebben.

Het reglement oudercommissie kunt u vinden op onze site [www.snoscherpenzeel.nl](http://www.snoscherpenzeel.nl). Als u graag lid wil worden van de oudercommissie, dan kunt u zich aanmelden via de site.

## 7.3 Resultaat en de andere R'en

Het werken aan pedagogische kwaliteit zien we bij SNO als een continu proces. Via de mappen thema's, activiteiten en het uitvoeren hiervan meten we het resultaat en zijn we in staat om het effect van ons pedagogisch beleid te toetsen. De R van Rust, Reinheid, Regelmaat, Respect, Ruimte, Reflectie staat bij ons centraal. Met uiteindelijk als Resultaat tevreden kinderen, ouders en medewerkers. Met als rode draad "Sportstimulering" en een sportkeuze op maat.

Te allen tijde kunnen ouders ons aanspreken op onze visie en handelen, bij SNO staan we open voor opbouwende kritiek en verbetering.

## 7.4 Opbouwende feedback/ kritiek/ opmerkingen

Bij SNO zullen we zorgvuldig omgaan met feedback en/of opmerkingen en deze serieus nemen en behandelen. Schroom niet om met iets wat u dwars zit naar een van de medewerkers toe te stappen.



Klachten kunnen ook behandeld worden via de site: [www.snoscherpenzeel.nl](http://www.snoscherpenzeel.nl)  
U kunt natuurlijk altijd een afspraak maken met een van onze medewerkers om persoonlijk te praten over zaken aangaande de opvang en uw kind.

## 7.5 Externe klachten

Is er een klacht over SNO die u niet direct bij een van de medewerkers kwijt kunt? SNO is aangemeld bij de Geschillencommissie.

Dan kunt U voor uw klacht terecht bij de stichting op de website [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl) Tijdens kantooruren kunt u bellen met 070-3105310

## 7.6 De geschillencommissie

Wanneer u bij de ondernemer heeft geklaagd en het lukt niet om binnen vier weken de zaak onderling op te lossen, dan kunt u bij een van de commissies een klacht indienen. U kunt dit zelf doen bij de

Geschillencommissie of dat door iemand anders laten doen, bijvoorbeeld een familielid of u rechtsbijstandverzekering. Een advocaat is niet nodig, maar het mag wel.

De contactpersoon ontvangt namens u alle post en houdt u op de hoogte. Zorg er samen voor dat de kosten voor het indienen van een klacht tijdig betaald worden. Evenals het nog openstaande deel van de rekening. De Geschillencommissie bewaart dit bedrag totdat de uitspraak is gedaan.

Om een klacht in te kunnen dienen, controleert u of de **ondernemer** bij ons is aangesloten, of u selecteert de juiste **Geschillencommissie**.