

# KANTEEL

## kinderopvang



**PEDAGOGISCH WERKPLAN BSO Palster**

## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>		<b>3</b>
1. Praktische info		5
	Contactgegevens	5
	Openingstijden	5
	De basisgroep	7
	Beroepskracht Kind Ratio	7
	Afnemen van extra (incidentele) dagen	8
	Locatie overstijgend opvangen	8
	Achterwachtregeling	8
	Opendeurenbeleid	9
	Wenbeleid	9
	Halen en brengen	9
2. Visie op kind en ontwikkeling bij Kanteel		10
	Organisatiemissie - Kindbeeld	10
	De 21 <sup>ste</sup> vaardigheden	11
3. De vijf basisprincipes van BSO Palster		12
	Kinderparticipatie	12
	Taak- en rolverdeling van de pedagogisch medewerkers	12
	De mentor	13
	Breed activiteiten aanbod	13
	Leeftijdsgedifferentiatie	14
	Inrichting van de ruimte	15
4. De BSO in de praktijk		16
	Dagritme	16
	Rituelen en feesten	17
	T.V, mobiele telefoon en internetgebruik	17
	Praten en uitleggen	17
	Kinderen met elkaar in contact brengen	18
	Seksualiteit en intimiteit	18
5. Pedagogisch vakmanschap		19
	TALENT	19
	Pedagogisch medewerker	21
	Ondersteuning beroepskrachten	21
	Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers en pedagogisch coachesberoepskrachten	22
	Doel en missie van Kanteel als leerbedrijf	23
6. Volgen en observeren		26
7. Samenwerken met anderen		27
8. Ouders		27
9. Communicatie		28

## Voorwoord

Beste ouder(s) en/of verzorger(s),

Wij willen u graag middels dit pedagogisch werkplan een indruk geven hoe wij werken binnen locatie Palster, zodat u met vertrouwen uw kind bij ons brengt. In dit pedagogisch werkplan staan de uitgangspunten van de dagelijkse omgang met de kinderen binnen BSO Palster.

We willen u graag vertellen wat we doen en waarom we het zo doen op onze locatie.

De vier pedagogische basisdoelen zoals die beschreven zijn in de Wet Kinderopvang vormen het uitgangspunt van dit plan.

Dit betekent dat:

- a. Op een sensitieve en responsieve manier met kinderen wordt omgegaan, respect voor de autonomie van kinderen wordt getoond en grenzen worden gesteld aan en structuur wordt geboden voor het gedrag van kinderen, zodat kinderen zich emotioneel veilig en geborgen kunnen voelen.
- b. Kinderen spelenderwijs worden uitgedaagd in de ontwikkeling van hun motorische vaardigheden, cognitieve vaardigheden, taalvaardigheden en creatieve vaardigheden, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger te functioneren in een veranderende omgeving.
- c. Kinderen worden begeleid in hun interacties, waarbij hen spelenderwijs sociale kennis en vaardigheden worden bijgebracht, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger relaties met anderen op te bouwen en te onderhouden.
- d. Kinderen worden gestimuleerd om op een open manier kennis te maken met de algemeen aanvaarde waarden en normen in de samenleving met het oog op een respectvolle omgang met anderen en een actieve participatie in de maatschappij.

Naast dit wettelijk kader zijn ook de pedagogische bouwstenen van Kanteel (zie [www.kanteel.nl](http://www.kanteel.nl)) bepalend voor dit werkplan. Samen met de ouders en medewerkers van onze locatie hebben wij door het schrijven van dit pedagogisch werkplan invulling en kleuring gegeven aan deze bouwstenen. In dit plan kunt u lezen wat uw kinderen ervaren en zien van onze keuzes en pedagogische uitgangspunten.

Alle BSO-locaties van Kanteel onderscheiden zich door 5 unieke basisprincipes, te weten:

- Kinderparticipatie
- Taak- en rolverdeling
- Breed activiteitsaanbod
- Leeftijdifferentiatie
- Inrichting van de ruimte

Op de locatie schrijven we in dit pedagogisch werkplan.

Dit plan wordt jaarlijks door alle betrokken partijen geëvalueerd. Wij nodigen u uit om met ons in gesprek te blijven over de inhoud van ons pedagogisch werkplan, zodat we dit waar nodig, bij kunnen stellen.

Met vriendelijke groet,

M. Loeffen [mloeffen@kanteel.nl](mailto:mloeffen@kanteel.nl)

Manager BSO Palster

## 1. Praktische informatie

### Adresgegevens Kanteel

#### **Kanteel Kinderopvang**

Postbus 334

5240 AH Rosmalen

tel. 073-8507850

E-mail: [Info@kanteel.nl](mailto:Info@kanteel.nl)

Website: [www.kanteel.nl](http://www.kanteel.nl)

Afdeling relatiebeheer:

E-mail: [relatiebeheer@kanteel.nl](mailto:relatiebeheer@kanteel.nl)

Telefoon: 073-851999

### Adresgegevens locatie

BSO Palster

Germenzeel 600

5403 XE Uden

#### Telefoonnummer BSO 06 11532371

Het telefoonnummer van de BSO is bereikbaar tijdens openingstijden van de BSO. Indien de telefoon uitgeschakeld is, kunt u de voicemail inspreken of een bericht via WhatsApp sturen. Bij de eerst volgende gelegenheid bellen of appen wij u terug.

#### Telefoonnummer Locatiemanager (Miranda Loeffen) 06 29454478

Bereikbaar op maandag t/m donderdag van 9.00-18.00

#### Openingstijden

7.00 - 8.45 uur VSO Maandag t/m vrijdag

14.30 - 18.00 uur BSO maandag, dinsdag, donderdag, vrijdag

12.30 -18.00 uur op woensdag

In de vakanties en op studiedagen zijn wij alle dagen met uitzondering van feestdagen geopend van 7.30 – 18.00 uur. Het is mogelijk dat bij verminderde aantal kinderen, locaties samenvoegen.

Dit wordt met u afgestemd zodat u op de hoogte bent in welke groep uw kind wordt opgevangen.

### Noodnummer

Wanneer er buiten de openingstijden van de locatie en die van het servicebureau sprake is van een noodsituatie waarbij de gezondheid van een kind ernstig in gevaar is kunnen ouders telefonisch contact opnemen met Call Care via het telefoonnummer: 010-2403729.

Deze dienst is 24 uur per en 365 dagen per week bereikbaar en zorgt ervoor dat ouders in contact komen met de juiste medewerker(s) van Kanteel.

Wat moet er door de ouder aangegeven worden aan informatie bij Call Care:

- \* Welke locatie betreft het.
- \* Wat is er aan de hand.
- \* Wat voor informatie hebben ze nodig en wie kan de informatie geven.
- \* Telefoonnummer waarop de ouders te bereiken zijn.

## De basisgroep

Uw kind wordt geplaatst in een basisgroep, dit is de groep waar u kind na schooltijd opgevangen wordt en iets eet, drinkt en speelt. In de basisgroep kunnen kinderen en de pedagogisch medewerker elkaar goed leren kennen en een vertrouwensband met elkaar opbouwen. In de basisgroep zijn er bewust gezamenlijke momenten om het groepsgevoel te stimuleren. Maar ook keuze momenten waarop het kind kan kiezen wat en met wie het gaat spelen, of dat het juist alleen speelt. In overleg met de pedagogisch medewerker kan een kind ook op een andere groep gaan spelen. Voor de maximale groeps grootte en het aantal pedagogisch medewerkers zijn de wettelijke afspraken en het pedagogisch klimaat leidend.

Er zijn bij bso De Palster 2 basisgroepen.

Palster rood: 4-12 jarige; maximaal 11 kinderen

Palster oranje: 4-12 jarige; (tevens ook de groep waar de flexkinderen in geplaatst worden) maximaal 19 kinderen

Alle kinderen hebben een eigen vaste basisgroep waar zij de dag starten en ook eindigen.

Groep Rood start en eindigt in de ruimte van Unik.

Groep Oranje start en eindigt in de centrale ruimte.

We hebben ervoor gekozen om deze verdeling aan te houden zodat we goed kunnen kijken naar de dynamiek van de groep en daar onze verdeling zo goed mogelijk in te kunnen aanpassen.

Tussendoor zijn de deuren geopend en kunnen kinderen vrij in alle ruimtes bewegen om activiteiten te doen die aansluiten bij de interesses van de kinderen.

## Spelen buiten de basisgroep/opendeurenbeleid

Bij de BSO bewegen de kinderen zich vrij door het gebouw. Dit betekent dat ze in de afgesproken, afgebakende en voor hun bekende ruimtes vrij mogen spelen. Kinderen mogen kiezen wat, waar en met wie zij willen spelen. Wij stimuleren deze zelfstandigheid en keuzevrijheid. Uiteraard gaat dit altijd in overleg met de pedagogisch medewerker. De activiteiten bevinden zich in en om BSO Raam: in de BSO groepen, in de gymzaal en/of buiten.

Tijdens het spelen kennen wij een opendeurenbeleid. Activiteiten zijn op verschillende groepen en kinderen kiezen wat en waar zij willen spelen. Kinderen geven op het activiteitenbord aan in welke groep dat zij verblijven. We kijken naar een passend aanbod voor ieder kind.

Het kind verlaat mogelijk op zo'n moment zijn basisgroep. Hiermee krijgt een kind de mogelijkheid om keuzes te maken om een passende activiteit elders te ondernemen en stimuleren we de zelfstandigheid. Het kind kan ten allen tijde terugkeren naar zijn basisgroep. Alleen als er met de ouder is overeengekomen dat een kind een extra dag afneemt op een andere groep omdat er op de eigen groep geen plaats is, dan kan het kind niet terugkeren naar de eigen basisgroep.

Spelen op het speelplein wordt gedaan samen met de bso van naastgelegen school. Hierover zijn gezamenlijke afspraken gemaakt.

Doordat basisgroepen veel activiteiten samen doen kennen de kinderen alle vaste BSO medewerkers.

In de vakanties en op sluitingsdagen van school kunnen de groepsindelingen afwijken van bovenstaande. Het kan zijn dat de groepen worden samengevoegd; er is altijd een vaste medewerker aanwezig. Dit kan zijn omdat we voor kinderen een gevarieerd activiteitenprogramma aan willen

bieden waarin de leeftijdssamenstelling van belang kan zijn. Bijvoorbeeld een sportactiviteit met de 2 locaties samen. Wij informeren ouders tijdig of er samengevoegd wordt en waar.

#### *Verdeling in vakanties:*

De groepsindeling in de vakantieopvang heet Palster vakantieopvang. Bij voldoende aanmeldingen gaan wij open.

De vakantieopvang is geopend van 07.30 -18.00 uur, met aanvraag voor extra opvang vanaf 7.00 uur of 18.30 uur.

Het kan voorkomen dat er bij activiteiten groepen groter zijn dan 30 kinderen.

Samen met de kinderen worden er dan afspraken gemaakt. Er wordt besproken wat er van hen verwacht wordt en wat ze mogen. Er is minimaal 1 pedagogisch medewerker van de eigen basisgroep beschikbaar en er wordt aan de kinderen aangegeven waar deze pm'er tijdens de activiteit is.

### Zelfstandigheid

Hoe ouder de kinderen worden, hoe meer zij zelfstandig kunnen en willen doen. De groei naar zelfstandigheid willen wij graag stimuleren en gaan daarover in overleg met de ouder. Na schriftelijke toestemming van de ouder mag een kind met minder toezicht:

- Zelfstandig zonder toezicht/ begeleiding naar huis.
- Zelfstandig zonder toezicht/ begeleiding buiten spelen, of in de wijk.
- Zelfstandig zonder toezicht/ begeleiding bij een vriendje/vriendinnetje gaan spelen.

### Beroepskracht-Kind- Ratio (BKR)

In de wet Kinderopvang is vastgelegd wat het aantal toegestane kinderen is ten opzichte van het aantal pedagogisch medewerkers. Hier houden wij ons aan bij Kanteel; afhankelijk van de grootte van de groepen kan de inzet van pedagogische medewerker per dag wisselend zijn.

In de wet is ook vastgelegd dat we hier tijdens schoolweken voor en na schooltijd een half uur vanaf mogen wijken. In de schoolvakanties en tijdens sluitingsdagen van school gelden andere wettelijke regels omdat we dan 10 uur en meer per dag open zijn. Tijdens deze dagen mogen we 3 uur per dag afwijken van de BKR.

#### *Bij BSO de Palster wijken wij op de volgende momenten af:*

Tijdens de naschoolse van 17.30 - 18.00

Tijdens vakantie periodes van 7.30 -09.00/12.30 - 13.30/17.30 -18.00

Tijdens hele studiedagen van 7.30 -09.00/12.30 - 13.30/17.30 -18.00

#### *Dit betekent dat er niet wordt afgeweken op de volgende momenten:*

Tijdens de voorschoolse opvang van 7.00- 8.30

Tijdens de naschoolse opvang van 14.15 -17.30

Tijdens vakantieperiodes en studiedagen van 09.00 - 12.30/13.30 -17.30

Ouders worden hier geregeld over geïnformeerd middels onze nieuwsbrief.



## Locatie-overstijgend opvangen

In vakanties, studiedagen, feestdagen en overige rustige dagen kan op onze locatie ook opvang geboden worden aan kinderen van locatie Raam, den Dijk en Klimboom.

Dit wordt ook wel locatie- overstijgend opvangen of clusteren genoemd en kan alleen gedaan worden indien:

- Beide locaties zijn opgenomen in de plaatsingsovereenkomst.
- Ouders en kinderen van tevoren op de hoogte zijn gebracht dat de opvang op de andere locatie plaatsvindt.

Locatie-overstijgende opvangen wordt niet ingezet:

- Indien er op de opvangdag pas blijkt dat er weinig kinderen aanwezig zijn.
- Als er een pedagogisch medewerker ziek wordt.

## Afnemen van extra (incidentele) dagen

Het is mogelijk om extra dagdelen af te nemen. Daarnaast krijgen alle ouders ieder jaar enkele dagen extra die zij mogen inzetten zonder dat zij daarvoor extra hoeven te betalen. De spelregels voor het inzetten van deze extra dagen zijn te lezen op onze website.

Als er op de eigen groep van uw kind mogelijkheden zijn voor het afnemen van extra dagdelen wordt uw kind in principe in de eigen groep geplaatst. We houden hierbij rekening met het wettelijk aantal toegestane kinderen ten opzichte van het aantal pedagogisch medewerkers. Met schriftelijke toestemming van de ouders en voor een vooraf bepaalde periode kan een kind in een tweede stamgroep opgevangen worden. Ruilen van opvangdagen is niet mogelijk.

## Wenbeleid

Kinderen hebben een bepaalde periode nodig om te wennen op de BSO. Er bestaat altijd de mogelijkheid om voorafgaand aan de plaatsing het kind alvast te laten oefenen. Wij laten kinderen altijd maximaal één dagdeel wennen.

### Intern wenbeleid

Als uw kind al op de dagopvang van Kanteel zit, dan nodigt de pedagogisch medewerker van de BSO, wanneer er ruimte is, kinderen uit om alvast eens te komen spelen. Met name voor broertjes en zusjes wordt dit als heel plezierig ervaren. Deze wendagen worden vooraf met u besproken. Omdat het kind altijd weer terug kan keren naar de eigen basisgroep mag het voor de korte wenperiode boventallig op een andere groep aanwezig zijn.

### Extern wenbeleid

Als uw kind nog niet op de dagopvang van Kanteel zit, worden er met u tijdens het intakegesprek afspraken gemaakt over de manier waarop uw kind gaat wennen op de BSO.

De BKR mag niet overschreden worden voor dit wenmoment.

## Halen en brengen

De kinderen van BSO de Palster uit groep 1 en 2 worden uit de klas gehaald. De kinderen van groep 3 t/m groep 8 worden opgewacht bij de algemene deur, waar alle kinderen de school verlaten.

Kinderen van de Palster t/m groep 3 worden uit de klassen gehaald; vanaf groep 5 melden de kinderen zich bij ons als ze uit de klas komen en naar de BSO lopen.

Als uw kind op eigen gelegenheid komt moet dit afgestemd worden met de pedagogisch medewerker. De afspraken worden schriftelijk vastgelegd. Deze afspraken staan op de kindgegevenslijsten. De kindgegevenslijsten worden op de groep bewaard en zijn toegankelijk voor de pedagogisch medewerkers (en ook voor invallers). In verband met privacy worden deze altijd achter een gesloten deur bewaard.

## 2. Visie op kind en ontwikkeling bij Kanteel

### Organisatiemissie

Kanteel is een organisatie die bijdraagt aan elke stap van ieder kind op weg naar volwassenheid. Want kinderen zijn de toekomst. Wij geloven in de ontwikkelkracht van kinderen. Daarom stimuleren wij actief de unieke groeimogelijkheden van kinderen.

### Kindbeeld

Kinderen groeien op in een voortdurend veranderende samenleving. En de kwaliteiten en vaardigheden die kinderen in de toekomst nodig hebben, veranderen mee. De taak van onze pedagogische professionals is bij kinderen vaardigheden te laten ontplooiën, waarvan we nu weten dat die de komende jaren noodzakelijk zijn; ook wel de 21-eeuwse vaardigheden<sup>1</sup> genoemd:

- Samenwerken
- Probleem oplossend denken en handelen
- Creativiteit
- Communiceren
- Sociale en culturele vaardigheden
- Kritisch denken
- Zelfregulering (inzicht in eigen handelen) en
- ICT-geletterdheid (mediawijsheid, ICT en informatie basisvaardigheden en formulering van problemen)

Bij Kanteel kunnen kinderen dit spelend, betrokken en onderzoekend ontdekken. Wij helpen ze om hun natuurlijke nieuwsgierigheid ruim baan te geven en hun eigen talenten te ontwikkelen. Dit doen we door in te spelen op zaken waar kinderen plezier aan beleven, door kinderen aan te sporen en uit te dagen. Want doen is een hele goede manier van denken. We stimuleren hen om niet op te geven en het zelf te doen, fouten te maken en om hulp te vragen. Kinderen maken een individuele ontdekkingstocht en “reizen” van fase naar fase en nemen al hun ervaringen mee, op weg naar volwassenheid. Kinderen van nu zijn de burgers van de toekomst, daar bereiden we ze bij Kanteel op voor.

De 21e-eeuwse vaardigheden hebben we vertaald in onze pedagogische uitgangspunten:

#### **Ik kan het zelf!**

Wij laten een kind dingen zelf doen en geven hiervoor de ruimte en de middelen. Wij luisteren goed naar wat kinderen zelf willen doen en stimuleren hen. Onze locaties zijn zo ingericht dat ze uitdagen tot spel. We noemen dat een rijke speel-/leeromgeving. Onze medewerkers bieden kinderen een passend activiteitsaanbod aan en ondersteunen kinderen in hun spel. Op deze manier komen kinderen tot betrokken spel en dan wordt spelen leren.

#### **Ik ben niet alleen!**

Op onze locaties hebben we verschillende vormen van groepsopbouw: een babygroep, peutergroep, verticale groep voor kinderen van 0-4 jaar en BSO-groepen met verschillende leeftijdsopbouw. In het kindcentrum maakt elk kind deel uit van een vaste groep.

Deze groep biedt kinderen veel unieke mogelijkheden en kansen. Ze oefenen met samen spelen, leren, ruzies oplossen, je houden aan afspraken, zoeken naar grenzen en verantwoordelijkheid nemen. Aandacht voor een positieve groeps sfeer staat daarbij centraal.

### **Ik mag er zijn!**

We vinden het belangrijk dat ieder kind, jong en oud, elke dag ervaart dat het gezien wordt en er toe doet. Op deze manier ontwikkelt een kind zijn eigen persoonlijkheid met eigenwaarde en zelfvertrouwen. Onze medewerkers hebben oog voor wat kinderen denken, willen en voelen. Ze houden rekening met de behoefte van kinderen aan individuele aandacht, erkenning en bevestiging. Op deze manier wordt het welbevinden van kinderen verhoogd.

### **Ik ben ik en jij bent jij!**

Kinderen groeien op in een wereld waarin veel verschillen bestaan. Verschillen in religie, cultuur, gaardheid en huidskleur maar ook in gezinssamenstelling en het wel of niet hebben van een beperking. Deze verschillen benaderen we bij Kanteel als waardevolle aanvullingen op elkaar. We leren kinderen open te staan en respect te hebben voor ieders leefwereld, gewoonten en gebruiken.

### **Ik kan dit al!**

Een kind is de motor van zijn eigen ontwikkeling! Ze ontwikkelen zich door spelenderwijs te doen, te ervaren en te beleven. Wanneer een kind zelf oplossingen vindt voor problemen waar hij mee te maken krijgt wordt zelfvertrouwen bekrachtigd. Zo ontwikkelt zelfstandigheid. Wanneer kinderen sommige dingen moeilijk blijven vinden dan stimuleren en helpen wij hen. Wij genieten van kinderen die trots op zichzelf zijn als ze ontdekken dat ze iets nieuws hebben geleerd.

Binnen BSO de Palster mag ieder kind zijn, wie hij is. De kinderen worden begeleid en ondersteund waar nodig is. Dit gaat in samenwerking met ouders en school en met de kinderen zelf. Er wordt nadruk gelegd op dat iedereen verschillend is, niemand is hetzelfde en we respecteren elkaar. We proberen kinderen een veilige basis te bieden, doormiddel van communiceren, kinderen de gelegenheid te bieden om een conflict zelf op te lossen of ze hierin te begeleiden.

Binnen BSO De Palster mag ieder kind zijn, wie hij is. De kinderen worden begeleid en ondersteunt waar nodig is. Dit gaat in samenwerking met ouders en school en met de kinderen zelf. Er wordt nadruk gelegd op dat iedereen verschillend is, niemand is hetzelfde en we respecteren elkaar. We proberen kinderen een veilige basis te bieden, doormiddel van communiceren, kinderen de gelegenheid te bieden om een conflict zelf op te lossen of ze hierin te begeleiden.

### 3. De 5 basisprincipes van BSO Palster

#### Kinderparticipatie

De BSO is van en voor kinderen, dat is het belangrijkste uitgangspunt. In overleg met de kinderen bepalen we de regels van de groep, het activiteiten aanbod, de aanschaf van materialen en de inrichting van de ruimte. Wij noemen dat kinderpaticipatie. Dit is de basis van ons pedagogisch handelen. Dit is in de praktijk terug te zien.

BSO de Palster maakt gebruik van kinderpaticipatie. Kinderen mogen bij ons:

- De keuze maken bij het wel of niet meedoen aan een activiteit. Kinderen hebben hierin een vrije keuze. Alles mag, niks moet.
- De kinderen mogen zelf kiezen waar ze gaan spelen. Sommige hoeken is in overleg met een pedagogisch medewerker.
- Er hangen regels/afspraken in de groep, die samen met en door kinderen zijn gemaakt.
- Er wordt naar de kinderen geluisterd en op hun behoefte ingespeeld.
- Kinderen worden betrokken bij het maken van een activiteitenplanning. Jaarlijks wordt er een planning door kinderen gemaakt, welk thema per maand aan de beurt komt. Maandelijks wordt er een nieuwe activiteitenplanning gemaakt, hierin mogen de kinderen hun eigen ideeën verwerken
- Kinderen worden ook betrokken bij de inrichting. Zij mogen hun eigen ideeën geven, over de indeling en als dit mogelijk is, wordt er gehoor aan gegeven.

#### **Waarom kinderpaticipatie:**

- Erkenning van de wensen, behoeften en belangen van de kinderen die ze op deze manier kenbaar kunnen maken en waar rekening mee wordt gehouden, voor het zelfvertrouwen van de kinderen.
- Kinderen leren samen te werken met volwassenen en andere kinderen, ze krijgen inzicht in wensen van anderen.
- Ze leren bewuste keuzes te maken en daar positieve en negatieve consequenties van te ervaren.

### De mentor

Ieder kind heeft een vaste mentor. Dit zijn vaste pedagogisch medewerkers op de groep, die verantwoordelijk zijn voor het observeren en bijhouden van de ontwikkeling en het welbevinden van een aantal kinderen. Kinderen worden in een basisgroep geplaatst met vaste pedagogisch medewerkers, zodat zij met elkaar vertrouwd kunnen raken en een band op kunnen bouwen. Alle pedagogisch medewerkers hebben contact met de ouders, maar het contact over de ontwikkeling van een kind heeft een ouder met de mentor. De mentor houdt ook de 10-minutengesprekken.

Zowel bij ouder als kind is duidelijk wie de mentor is. Ouders worden hierover tijdens het kennismakingsgesprek geïnformeerd. Ook bij het kind wordt bekendgemaakt wie de mentor is. Bij wijziging van mentor wordt dit aan ouders (en kind) doorgegeven tijdens het haalgesprek of een ander (gepland) oudergesprek. Op de gegevenslijst staat welke pm'er de mentor is van een kind. Deze lijst zit in een map die opgeborgen is in een afgesloten kast.

### Breed activiteiten aanbod

Omdat de BSO na school de vrije tijd van een kind is, net als thuis, vinden wij dat kinderen een keuze moeten hebben in wat zij doen. Het is immers hun tijd. Aan de andere kant willen we graag dat kinderen zich uitgedaagd voelen om op ontdekking te gaan en soms net een stapje verder gaan. In onze visie kunnen kinderen dan optimaal hun talenten ontdekken en ontwikkelen. Iets waar zij later veel profijt van ondervinden. Maar we begrijpen ook dat je daar als kind niet altijd zin in hebt en soms lekker wil ontspannen.

Iedere dag bieden wij kinderen een breed activiteiten aanbod aan, zij kunnen kiezen uit:

#### Vrije activiteiten

Bij BSO de Palster is er genoeg aan vrije keuze activiteiten, kinderen kunnen kiezen uit verschillende spelmaterialen. Kinderen kunnen creatief bezig zijn, doormiddel van plakken, kleuren, verven, strijkkralen. We hebben een breed assortiment aan knutselmateriaal.

Er is een ruime keuze aan spelactiviteiten, deze staan in de kasten waar kinderen in mogen kijken. We hebben constructie materiaal, zoals kapla, lego, knexx etc.

Kinderen die graag een rollenspel spelen is er ook een poppenhoek aanwezig, met verkleedkleden en een poppenkast met handpoppen. En voor kinderen die zich terug willen trekken is er een groot kussen aanwezig waar ze heerlijk op kunnen liggen en een bank waar ze rustig op kunnen lezen.

Voor kinderen die graag actief buiten bezig zijn, staat er een grote materialenbak bij de deur.

#### Open activiteiten

Iedere maand wordt er een activiteitschema gemaakt, deze thema's worden 1x per jaar samen met de kinderen vastgelegd. En iedere maand wordt er een activiteitschema gemaakt. Iedere dag wordt er sowieso een plakplek (knutselen) activiteit aangeboden en een sportrijk (buitenactiviteit) aangeboden.

### Workshop Kanteel actief

Kanteel Actief is de afdeling binnen Kanteel die voor alle locaties uitdagende en verrassende workshops organiseert waar kinderen zich vanaf 7 jaar voor in kunnen schrijven. Het aanbod is ieder half jaar weer anders en wordt per locatie bepaald door de kinderen zelf.

De workshops worden gericht gekozen, die te maken hebben met ons thema's. Wij willen de workshops zien als een aanvulling op onze eigen activiteiten. Kinderen iets nieuws laten ervaren. Kinderen hebben de mogelijkheid om een keuze te maken of ze hieraan mee willen doen. Als ze zich op hebben gegeven, zitten ze aan deze keuze vast, daarin zijn we van tevoren wel duidelijk.

Buiten de basisgroep kunnen kinderen deelnemen aan de activiteiten van KICKS (externe organisatie die activiteiten organiseren voor de kinderen van de basisschool). Tijdens schoolweken is dit op dinsdag op het schoolplein van basisschool De Palster. Kinderen mogen hier vrijwillig aan deelnemen. Echter is er wel schriftelijke toestemming van ouders. Zij geven dit door op de kindgegevenslijsten aan te geven dat hun kind toestemming heeft om aan deze activiteiten deel te nemen en ondertekenen dit ook.

### Events

In de vakantieperiode worden er regelmatig evenementen georganiseerd door de afdeling Kanteel Actief. Events organiseert extra uitdagende activiteiten voor in de vakantie. Deze Events zijn bedoeld voor alle kinderen van 7 jaar en ouder van Kanteel Kinderopvang en vinden altijd op een andere locatie plaats. Te denken valt aan een bezoek aan de dierentuin, een Wipe-Out festijn in een weiland, het geven van een circusvoorstelling of een voetbaltoernooi. Voor deze dagen moeten kinderen zich van te voren opgeven. Er gaat een bekende pedagogisch medewerker van de locatie van uw kind mee naar het evenement. Tijdens de activiteit is deze pedagogisch medewerker altijd aanwezig voor uw kind.

### Leeftijdsgroep

De BSO is bedoeld voor kinderen van 4 tot 13 jaar, maar de pre-puber van 10 jaar is qua competenties, behoeften en interesse niet te vergelijken met de kleuter van 4.

Het is voor de BSO een uitdaging om te voorzien in de uiteenlopende behoeften van kinderen in de brede leeftijdsgroep van vier tot dertien jaar. Door de groepen op te splitsen in leeftijden is er meer ruimte en aandacht voor de behoeften van een specifieke groep kinderen.

Zo krijgen kinderen bij ons de gelegenheid hun eigen talenten in te zetten en te exploreren. De BSO biedt de kinderen ervaringen die aansluiten bij hun mogelijkheden en hun behoeften, waarbij we proberen de kinderen net op een ander spoor te zetten dan ze gewend zijn. Ze ervaren en leren nieuwe dingen en verkennen hun grenzen.

Bij BSO de Palster proberen we kinderen vanaf 9 jaar uit te dagen door middel van workshops. Deze workshops maken wij zelf en hier mogen kinderen vanaf 9 jaar aan deelnemen. Dit zijn dan activiteiten die wat moeilijker zijn. De leeftijdsgraad van de activiteit ligt hierbij wat hoger, zodat kinderen ook daadwerkelijk over een spel/activiteit moeten nadenken en niet in een keer af hebben.

Er is in het belang van kinderen af te wijken van deze leeftijd. Dit gaat altijd in overleg met de kinderen en pedagogisch medewerkers. Indien noodzakelijk worden ouders hierbij betrokken.

### Inrichting van de ruimte

Allemaal verschillende kinderen bij elkaar, met één overeenkomst: ze delen op dat moment dezelfde ruimte. De inrichting is daarom belangrijk. De ruimtes moeten voldoende uitdaging bieden en tegelijkertijd rust en veiligheid. De inrichting nodigt uit tot spelen met anderen of lekker in je eentje. Er is echt voor iedereen wat te kiezen.

Onze locatie is ingedeeld in 2 ruimtes. Groep rood, groep oranje. Groep rood is ingericht op constructiemateriaal en rollenspellen. Groep oranje is ingericht om vooral creatief bezig te zijn en groep geel is een algemene ruimte waar kinderen een boekje kunnen lezen, maar ook aan tafel een spel kunnen spelen. Wij mogen van beide scholen de gymzalen gebruiken, waar wij als BSO ook gebruik van maken. Deze afspraak is met beide scholen gemaakt, zolang we de ruimte netjes en in de originele staat terugzetten.

Beide groepen bieden uitdaging voor de leeftijd van de kinderen die geplaatst zijn in die groep.

BSO de Palster maakt gebruik van het aangrenzende buitenspeel terrein. Tevens maken zij gebruik van het nabijgelegen trapveldje.



## 4. BSO in de praktijk

Wij vinden het belangrijk dat kinderen ervaren dat zij zichzelf kunnen en mogen zijn. Elk kind is anders en daarmee uniek. Dit maakt het werken met kinderen ook zo boeiend. Om deze eigenheid van kinderen te laten bestaan, geven wij hen de ruimte om te zeggen wat ze willen, om zich te uiten op een manier die bij hen past. Belangrijke waarde die de pedagogisch medewerkers hierbij bewaken is dat dit gebeurt met respect voor de ander. Er is bij ons geen ruimte voor discriminatie of intimidatie.

Als een kind direct uit school even een momentje voor zichzelf wil voordat het zich in de activiteit van de groep begeeft, dan geven wij hem daarvoor de gelegenheid. Andere kinderen hebben het juist nodig om even te ontladen. Zij mogen lekker op het schoolplein uitrazen, voordat ze aan tafel komen om iets te drinken.

In de gesprekken met elkaar laat de pedagogisch medewerker aan de kinderen merken dat hun mening telt. Tijdens activiteiten vinden er hele gesprekken plaats, waarbij de inbreng van het kind altijd belangrijk is. Andere kinderen uiten zich liever door middel van spel of in creativiteit. De pedagogisch medewerker dwingt een kind niet om zich verbaal te uiten, maar volgt het kind in zijn spel en stelt open vragen of vertelt wat hij ziet.

Naarmate kinderen ouder worden hebben zij behoefte aan meer zelfstandigheid. Wij geven hen dan de verantwoordelijkheid die bij hun leeftijd past. Dit stemmen we natuurlijk altijd af met de ouders.

### Dagritme

#### *Door de week:*

Het dagritme voor de maandag, dinsdag en donderdag, vrijdag is:

- 14.30 uur – kinderen zijn uit.
- 15.00 uur – gelegenheid om fruit en groente te eten en wat te drinken. Kinderen mogen ieder in hun eigen groep aan tafel zitten.
- 15.30 - 16.30 uur – spelaanbod met een gestuurde activiteit of vrije keuze
- 16.30 - 16.45 uur – yoghurt of water met een cracker, soepstengel of rijstwafel
- 16.45 -18.00 uur – vrije keuze van activiteit

#### *Het dagritme op woensdag :*

- 12.30 uur - kinderen zijn uit. Kinderen gaan dan aan tafel en nuttigen een broodmaaltijd. Daarna vrije keuze of een gerichte activiteit.
- 14.30 -15.00 uur – gelegenheid om fruit en groente te eten en wat te drinken. Kinderen mogen ieder in hun eigen groep aan tafel zitten.
- 15.00 -16.30 uur – spelaanbod met een gestuurde activiteit of vrije keuze
- 16.30 - 16.45 uur – yoghurt of water met een cracker, soepstengel of rijstwafel
- 16.45 - 18.00 uur – vrije keuze van activiteit

#### *Vakantieprogramma:*

Het dagritme van de vakantieopvang:

- Van 7.30 - 9.00 uur - kunnen de kinderen binnen komen.
- 9.00 - 9.30 uur - is er vrije keuze van activiteit
- 9.30 - 10.00 uur- fruit eten en wat drinken
- 10.00 - 11.30 uur spelaanbod met een gestuurde activiteit of vrije keuze van activiteit

- 11.30 - 12.00 uur - brood maaltijd.
- 12.00 - 13.00 uur - vrije keuze van activiteit
- 13.00 - 14.30 uur - spelaanbod met een gestuurde activiteit of vrije keuze van activiteit
- 14.30 - 15.00 uur - fruit en groente eten en drinken
- 15.00 - 16.30 uur - spelaanbod en vrije keuze van activiteit
- 16.30 - 16.45 uur - soep en drinkmoment.
- 16.45 - 18.00 uur - vrije keuze.

#### *Voorschoolse opvang:*

##### Ritme voorschoolse opvang:

- Kinderen kunnen binnen komen van 7.30 - 8.15 uur. Voor de extra aanvragen is er al gelegenheid om vanaf 7.00 uur te komen.
- Verder is er vrije keuze.

## Rituelen en feesten

Wanneer een kind jarig is mag het zijn/haar verjaardag vieren, dit is geen verplichting. Kinderen hebben hier een eigen keuze in of ze hun verjaardag vieren en hoe ze de verjaardag vieren. Wij als BSO Palster zorgen zelf voor een traktatie. (Indien u als ouder een traktatie wil knutselen is dit mogelijk door de traktatie vooraf te vragen.)

Rond speciale feestdagen zoals Pasen, Kerstmis en Carnaval, Sinterklaas organiseren we speciale activiteiten. We proberen de kinderen de betekenis van die feesten mee te geven. Samen zorgen we ervoor dat rond deze periode onze BSO wordt aangekleed in de sfeer van het feest.

## TV en internetgebruik

Binnen de BSO bieden we een beperkte toegang tot de TV. Televisie/film kijken is een activiteit die af en toe wordt ingezet. Het is niet de bedoeling dat de TV een hele middag aan staat. Hier spreken we dan ook van functioneel TV kijken.

Kinderen van de BSO mogen zelf de radio/Cd-speler aanzetten. Ze moeten dit wel even afspreken met de andere kinderen en de pedagogisch medewerkers.

Het gebruik van computers en internet binnen de BSO vraagt om duidelijke richtlijnen en afspraken. Zeker omdat er naast de uitdagende en positieve functie van internet ook gevaren en nadelen aan kleven. Kanteel Kinderopvang heeft een protocol 'TV, radio/CD en computergebruik'. Alle pedagogisch medewerkers zijn op de hoogte van dit protocol en handelen hiernaar. U kunt dit protocol opvragen bij de locatiemanager.

## Praten en uitleggen

De hele dag zijn kinderen met de pedagogisch medewerker in gesprek. Niet alleen verbaal, maar ook door lichamelijke communicatie. Kinderen willen laten zien wat zij kunnen. Wij gaan uit van de competentie van kinderen om goed te willen doen. Door met kinderen in gesprek te gaan ontwikkelen we samen met hen een realistisch zelfbeeld.

Zo gaan we tijdens het eet- en drinkmoment met kinderen in gesprek over wat zij die dag beleefd

hebben. We geven daar waar nodig woorden aan de gevoelens van kinderen. Het kind leert zo zelf verwoorden en ervaart saamhorigheid.

Tijdens de uitleg over wat we deze dag gaan doen, vertellen we de kinderen welke activiteiten we gaan doen en wat zij daarbij kunnen beleven. Of we leggen de mogelijkheden van spelmateriaal uit. De kinderen weten dan wat er te doen is en maken daardoor zelf keuzes.

Door goed naar kinderen te luisteren en vragen te stellen weten we waar de behoeften van kinderen liggen. Het kind voelt zich hierdoor gehoord en leert zijn/haar ideeën te verwoorden.

Niet alleen de pedagogisch medewerker praat en legt uit. Ook kinderen doen dit. Samen met de pedagogisch medewerker vertellen ze aan de ouders hoe de dag was.

### Kinderen met elkaar in contact brengen

De BSO van Kanteel is een proeftuin voor sociale vaardigheden. Kinderen oefenen het nemen van verantwoordelijkheid, het incasseren van verlies, je houden aan afspraken, het zoeken van grenzen en er soms overheen gaan.

Bij ons op BSO is er alle ruimte voor de kinderen om te oefenen met:

- Het oplossen van ruzies.
- Het samen afspraken maken.
- Het gezamenlijk verantwoordelijkheid dragen voor de sfeer in de groep.

Bij dreigende conflicten treedt de pedagogisch medewerker niet direct op. Zij wacht af of de kinderen zelf tot een oplossing kunnen komen en bewaakt de veiligheid van alle kinderen. Achteraf bespreekt zij met hen hoe de situatie ontstond en of alle kinderen tevreden zijn met de oplossing.

De pedagogisch medewerker heeft hierin een grote voorbeeldrol. Zij is altijd beschikbaar, waardoor de kinderen zich gehoord en gezien voelen. In contact met collega's is zij vriendelijk en staat open voor feedback. De pedagogisch medewerker durft haar eigen handelen bespreekbaar te maken.

Kanteel Kinderopvang heeft een protocol Pesten. Alle pedagogisch medewerkers zijn op de hoogte van dit protocol en handelen hiernaar. U kunt dit protocol opvragen bij de locatiemanager.

Vriendschap is belangrijk. Vriendschap beschermt een kind tegen stress en het helpt ook om compromissen te sluiten, te leren delen en grenzen te trekken. Maar niet alle kinderen maken even snel vrienden. Onze pedagogisch medewerkers zijn daar alert op. Zij verbinden het spel van kinderen met elkaar door als kinderen afzonderlijk spelen met bijv. de spoorbaan, de Lego en de dieren voor te stellen om de een dorp langs de spoorbaan te bouwen en in het midden de dierentuin.

Contact hoeft niet altijd. Het is prima als kinderen even geen behoefte hebben aan contact. Wij leren de kinderen daar respect voor te hebben en elkaar met rust te laten.

### Omgang met elkaar en zelfstandigheid

Wij vinden het belangrijk dat kinderen ervaren dat zij zichzelf kunnen en mogen zijn. Elk kind is anders en daarmee uniek. Dit maakt het werken met kinderen ook zo boeiend. Om deze eigenheid van kinderen te laten bestaan, geven wij hen de ruimte om te zeggen wat ze willen, om zich te uiten op een manier die bij hen past. Belangrijke waarde die de pedagogisch medewerkers hierbij bewaken is dat dit gebeurt met respect voor de ander. Er is bij ons geen ruimte voor discriminatie of intimidatie.

Als een kind direct uit school even een momentje voor zichzelf wil, voordat het zich in de activiteit van de groep begeeft, dan geven wij hem daarvoor de gelegenheid. Andere kinderen hebben het juist nodig om even te ontladen. Zij mogen lekker op het schoolplein uitrazen, voordat ze aan tafel komen om iets te drinken.

Naarmate kinderen ouder worden hebben zij behoefte aan meer zelfstandigheid. Wij vinden het belangrijk dat de grenzen voor kinderen iedere keer weer verlegd worden. Wij geven hen altijd de verantwoordelijkheid die bij hun leeftijd past. Dit stemmen we natuurlijk altijd af met de ouders.

### Seksualiteit en intimiteit

Ieder kind maakt in zijn algemene ontwikkeling een seksuele ontwikkeling door. In zijn eigen tempo, wanneer hij daar aan toe is, verkent hij zijn eigen lichaam en dat van anderen. Kinderen zijn nieuwsgierig en stellen vragen over seks. Iedereen verstaat iets anders onder seksualiteit.

Bij BSO de Palster proberen tot een bepaalde mate hierin om te gaan met kinderen. Met betrekking tot verliefdheid, seksueel-getinte opmerkingen of spellen leren wij kinderen dat er grenzen zijn en dat zij zelf hierin ook grenzen aan kunnen geven. Als de situatie of vragen er toe leiden, proberen we kinderen hierop antwoord te geven. Dit wordt altijd teruggekoppeld naar ouders.

Seksueel gedrag van kinderen wordt over het algemeen geaccepteerd binnen bepaalde grenzen. Maar die grenzen kunnen voor een ieder anders liggen. Dat is afhankelijk van de eigen waarden en normen van de beroepskracht, de waarden en normen van de kinderopvangorganisatie en/of de waarden en normen van de ouders.

Binnen het team van BSO de Palster wordt alles besproken en we hebben een open communicatie. We staan open voor feedback zowel positieve als negatieve feedback. We hebben duidelijke regels, waardoor we de grenzen goed kunnen bewaken. Iedere pedagogische medewerker heeft natuurlijk hierin nog zijn eigen persoonlijke grens.

## 5. Pedagogisch vakmanschap

Wij werken met vakmensen met een gedeelde passie. Zij zijn gericht op de ontwikkeling van kinderen maar ook op die van zichzelf en hun team. Iedere collega heeft andere kwaliteiten en ervaringen. Deze worden binnen het team benut en vormen een inspiratiebron voor collega's.

Het succes van de BSO en de kwaliteit op de werkvloer valt of staat met de inzet, kwaliteiten en voorkeuren van iedere pedagogisch medewerker. Een medewerker met een sportaantekening laten we vooral de sportactiviteiten voorbereiden en uitvoeren. De diversiteit in het team maakt dat

medewerkers van elkaar kunnen leren. Want net als de kinderen, moeten ook zij soms juist iets doen om andere talenten te ontwikkelen.

Bij Kanteel bedoelen we met TALENT ook de vaardigheden die pedagogisch medewerkers gebruiken om professioneel en positief bij te dragen aan de ontwikkeling van ieder kind.

#### **T** Talent ontwikkelen van ieder kind

*Bij talent ontwikkelen gaat het om die dingen die je als pedagogisch medewerker doet om de ontwikkeling van kinderen te stimuleren. Onze pedagogisch medewerkers weten in welke ontwikkelingsfase een kind zich bevindt. Ze volgen ieder kind in zijn ontwikkeling en sluiten aan bij de behoeften en interesses van het kind. Ze scheppen de juiste omstandigheden waardoor kinderen de volgende stap in hun ontwikkeling kunnen zetten. Er is daarom iedere dag voor ieder kind weer iets te beleven bij Kanteel.*

*Ook als kinderen hier extra steun bij nodig hebben dan kunnen wij kinderen dit bieden. Hiervoor werken wij op een aantal locaties met een speciaal voor- en vroegschoolse educatie programma (VVE).*

#### **A** Autonomie respecteren

*De pedagogisch medewerkers stimuleren de kinderen om actief de wereld om zich heen te ontdekken en te ontdekken wat hun eigen mogelijkheden en onmogelijkheden in die wereld zijn. Wanneer het hem zelf lukt om een probleem op te lossen zal het trots zijn op zichzelf. Zo bouwt een kind zelfvertrouwen op en een positief gevoel over zichzelf. Wij respecteren de oplossingen en ideeën van kinderen. Hoe ouder een kind wordt, hoe meer het zelf zal willen en kunnen doen. Wij geven kinderen hiervoor de mogelijkheid en de ruimte.*

*In ons werk staat kinderopparticipatie centraal. Hiermee willen wij de autonomie van kinderen actief stimuleren door ze uit te nodigen om mee te denken, zelf beslissingen te nemen, dingen uit te proberen en problemen op te lossen. Zeker bij de BSO speelt de kinderopparticipatie een grote rol. De kinderen worden op allerlei manieren betrokken bij de inrichting van de ruimte, de aanschaf van materialen en het activiteiten aanbod.*

*Bij kinderopparticipatie gaat het niet om eenrichtingsverkeer, maar om een wisselwerking tussen de kinderen onderling en de pedagogisch medewerkers.*

#### **L** Leiding geven en structuur bieden

*Kinderen de vrijheid geven in het maken van eigen keuzes werkt het beste in een omgeving waar regelmaat en structuur aangebracht zijn en waar grenzen gesteld worden. Dit draagt bij aan het gevoel van veiligheid van een kind. Onze pedagogisch medewerkers zijn zich bewust van de belangrijke rol die ze hebben in het bieden van deze veiligheid. Zij helpen kinderen om hun gedrag te sturen en leren hen de regels te begrijpen en zich hieraan te houden. Deel uitmaken van een stabiele groep met vaste pedagogisch medewerkers en het aanbieden van een programma met een dagritme en regelmaat geeft kinderen houvast en gevoel van veiligheid, zij weten wat hen te wachten staat. Want waar je je veilig voelt kom je tot ontwikkeling.*

#### **E** Emotioneel Steunen

*Ieder kind heeft behoefte aan aandacht, warmte en emotionele steun. Hier spelen onze pedagogisch medewerkers een grote rol in en hiervan zijn zij zich altijd bewust. Door goed te kijken naar een kind en proberen te begrijpen wat het bedoelt kan de pedagogisch medewerker op de juiste manier op een kind reageren. Het welbevinden van ieder kind staat centraal in ons dagelijks werk. Als een kind ontspannen is, open staat voor de wereld en goed in zijn vel zit dan komt het tot optimale groei. Het is onze taak om hiervoor zorg te dragen.*

#### **N** Naast elkaar en samen leren spelen

*Het allerleukste voor kinderen is: het samenzijn met andere kinderen. Kinderen doen hierbij positieve en negatieve ervaringen op. Als pedagogisch medewerker heb je door je manier van ondersteunen en begeleiden veel invloed op de manier waarop interacties tussen kinderen verlopen. Door zelf positieve interacties met kinderen aan te gaan, bevorder je ook positieve interacties tussen kinderen onderling. Kinderen die positieve ervaringen opdoen in sociale omgang met andere kinderen ontwikkelen zelfvertrouwen, een groot inlevingsvermogen en worden sociaal competent. De pedagogisch medewerkers zoeken altijd naar een goede balans tussen het kind als individu en de groep, tussen samen en alleen. Maar ook tussen jongste en oudste kind in een groep.*

**T** Taal is de basis

*Communicatie, verbaal en non-verbaal, vormt de basis van hun werk van de pedagogisch medewerker op de groep. Alles is communicatie: een baby die je met een pruillip aankijkt, een peuter die aan je hand trekt of een schoolkind dat je van alles wil vertellen.*

*Voor kinderen is taal dé manier om de wereld beter te leren kennen. Door met kinderen te praten leren zij de taal kennen en gebruiken. Pedagogisch medewerkers benoemen wat er gebeurt en bereiden kinderen voor op situaties, leggen deze uit en helpen kinderen gedachten en gevoelens te verwoorden.*

*\*"TALENT" is afgeleid van de interactievaardigheden zoals door het NCKO onderzocht en geadviseerd.*

## Pedagogisch medewerker

Naast de individuele talenten van medewerkers vragen wij bepaalde competenties om als pedagogisch medewerker bij Kanteel aan de slag te kunnen.

Alle teamleden moeten in staat zijn om kinderen (en ouders) op de juiste momenten te ondersteunen, informatie te geven, bij te sturen of juist ruimte te geven. Zij zijn gericht op het welbevinden van alle kinderen. Zij zijn diegene die iedere dag zorgen voor de sfeer, de uitdaging, de veiligheid, de structuur kortom de pedagogische kwaliteit op locatie. De pedagogisch medewerker is er als medeopvoeder verantwoordelijk voor dat kinderen veilig en onbezorgd (met elkaar) kunnen spelen. Ook zijn er de verzorgende taken; daarnaast gebruiken zij als opvoeder alle competenties (kennis, vaardigheden en attitude) waarover zij beschikken, om kinderen te helpen en te stimuleren in hun algemene ontwikkeling. Het welbevinden van de kinderen staat hierbij altijd centraal.

Uitgangspunt voor ons zijn de volgende opvoedingsdoelen:

- Een kind zich moet zich veilig en geborgen voelen. Hiermee bedoelen we dat een kind vertrouwen in de ander heeft én in zichzelf. We bieden kinderen structuur, warmte, genegenheid en individuele aandacht.
- Ieder kind moet zijn of haar eigen aanleg, karakter en temperament kunnen ontwikkelen: persoonlijke competentie ontwikkeling.
- Uw kind moet relaties kunnen opbouwen met andere kinderen en met de pedagogisch medewerkers. Wij leren uw kind ook deze relaties te onderhouden: sociale competentie ontwikkeling.
- Wij zorgen ervoor dat uw kind weet wat wel en niet kan (waarden en normen) in de groep. Er wordt een aantal eenvoudige en herkenbare regels vastgesteld in een groep. Onze pedagogisch medewerker helpt de kinderen deze te benoemen en ernaar te handelen.

Teamwork van de pedagogisch medewerkers is daarin natuurlijk essentieel; als we bovenstaande willen bereiken dan is het een vereiste dat pedagogisch medewerkers goed kunnen samenwerken. In de groeps-teamoverleggen worden pedagogisch medewerkers gecoacht door de locatiemanager op bovengenoemde aspecten. Het onderwerp samenwerking is een belangrijk onderwerp:

- Hoe werk je goed samen?
- Hoe zeg je dat je iets minder prettig vindt van je collega? Het reflecteren op jezelf komt dan ook aan de orde.
- Wat zijn de kwaliteiten van jezelf en van je collega's?

Als je jezelf goed kent, kun je ook goed afstemmen op de kinderen, collega's en ouders. We vinden het een meerwaarde om gebruik te maken van elkaars kwaliteiten en stimuleren dit ook. Kinderen leren het meeste door kopiëren van zowel andere kinderen als volwassenen om hen heen. Het voorbeeldgedrag van de pedagogisch medewerker is hierin erg belangrijk.

Onze pedagogische medewerkers beschikken minimaal over het gewenste diploma zoals beschreven in de wet kinderopvang (minimaal MBO, spw-3) en een verklaring omtrent gedrag (VOG). Ze staan bovendien geregistreerd in het Personenregister Kinderopvang.

## Ondersteuning beroepskrachten

Wij hechten veel waarde aan continue deskundigheidsbevordering van de medewerkers.

Een aantal opleidingen, c.q. workshops, trainingen zijn verplicht voor alle medewerkers van Kanteel.

- Kinder-EHBO
- VIB, jaarlijks (Video interactie begeleiding). Dit is een instrument dat wij gebruiken om de kwaliteit en de professionaliteit van onze pedagogisch medewerkers te verbeteren door een 'spiegel' voor te houden. Een speciaal opgeleide video-interactie-begeleider maakt korte video-opnames van een pedagogisch medewerker terwijl deze aan het werk is. Nadat de opnames zijn gemaakt, vindt er een reflectiegesprek plaats. Door terug te kijken naar de beelden kunnen de pedagogisch medewerkers de succesvolle interactiemomenten herkennen en daarna uitbouwen.
- Kinderen die opvallen: een training waarbij getraind wordt specifiek gedrag te onderkennen en observeren.
- Communiceren doe je zo!
- Til- en ergo training, in aanvulling op ergonomische maatregelen die al in het meubilair zijn getroffen.

Naast deze trainingen krijgen alle medewerkers de gelegenheid om deel te nemen aan het Kanteel café. Dit is een regelmatige informatieve bijeenkomst voor pedagogisch medewerkers waar uiteenlopende werk gerelateerde onderwerpen aan bod komen die door een externe partij worden toegelicht. Ook kunnen en moeten pedagogisch medewerkers gebruik maken van het Kanteelplein. Op het Kanteelplein vinden zij alle protocollen die van belang zijn voor hun werk in de kinderopvang.

## Inzet pedagogisch beleidsmedewerkers en pedagogisch coaches beroepskrachten

Bij Kanteel werken we met vier beleids- of stafmedewerkers B. Zij zijn verantwoordelijk voor alle pedagogische beleidstaken voor de gehele organisatie en voorzien hiermee alle kindcentra. Tevens hebben wij pedagogisch coaches (zonder beleidstaken) in dienst voor de coaching van alle pedagogisch medewerkers binnen de organisatie in hun dagelijks, pedagogisch handelen.

### Werkwijze pedagogisch coach op locatie

Jaarlijks stellen wij binnen iedere locatie pedagogische doelen vast te weten:

- één locatiedoel;
- één groepsdoel;
- één of meerdere persoonlijke doelen met betrekking tot pedagogisch vakmanschap.

Aan de hand van deze doelen wordt vastgesteld welke coach wanneer en gedurende welke periode komt coachen. Op deze manier ontvangen alle pedagogisch medewerkers gedurende het jaar coaching op maat.

### Intervisie

Jaarlijks vinden er intervisiebijeenkomsten plaats voor onze pedagogisch coaches en VIB-ers. Deze bijeenkomsten worden georganiseerd door de beleidsmedewerkers.



Tijdens deze bijeenkomsten wordt o.a. ingezoomd op pedagogische actualiteiten. Deze input wordt o.a. gebruikt om het pedagogisch beleid actueel te houden.

## Doel en missie van Kanteel als leerbedrijf

Kanteel Kinderopvang heeft als nevendoeel een functie als opleidingsinstituut, leerplaats voor de beroepspraktijkvorming. (B.P.V.): Door middel van een gedeelde visie de inhoud en kwaliteit van het product kinderopvang in al zijn facetten (mensen, kennis, kunde) continu ontwikkelen en verbeteren door te beginnen met de student en deze binnen de organisatie een goede start voor een toekomstige loopbaan te bieden.

Kanteel kinderopvang voelt zich mede verantwoordelijk voor de educatie van toekomstige beroepsbeoefenaren. Daarom bieden wij BPV-plaatsen aan studenten van diverse opleidingen.

Bij Kanteel willen we graag investeren in het TALENT van de toekomst daarom werken we op alle locaties met studenten van verschillende opleidingen.

Door het aanbieden van stageplaatsen:

- Werken wij daadwerkelijk mee aan het opleiden van toekomstige beroepsbeoefenaars.
- Kunnen wij onze kennis overdragen.
- Leggen wij contacten met de beroepsopleidingen;
- Blijven we op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen.
- Vergroten we de bekendheid van onze organisatie.
- Verwerven we nieuwe medewerkers.
- Krijgen we een frisse kijk op vanzelfsprekendheden.
- Kunnen we beoordelen welke beroepsopleiding het beste aansluit bij bepaalde functies.

Een goed leerklimaat draagt er toe bij dat de werkomgeving een leeromgeving wordt. De student is tijdens de werkuitvoering bezig met werken en leren tegelijk (werkomgeving). In deze omgeving doet de student ervaringen op en dat maakt de werkomgeving tot een leeromgeving. Dit betekent dat van alledaagse handelingen en situaties, leersituaties gemaakt worden.

## De student van nu is de collega van de toekomst

### Taken en werkzaamheden van pedagogisch werker in opleiding niveau 3/4

De pedagogisch werker biedt dagelijkse opvang, ondersteuning en ontwikkelingsmogelijkheden aan kinderen en jongeren van 0 tot en met 13 jaar. Over het algemeen zijn dit kinderen zonder specifieke begeleidingsvraag. Voor een exacte beschrijving van de kerntaken, werkprocessen en competenties die horen bij de opleiding(en) wordt verwezen naar het kwalificatiedossier en de stageboeken van de betreffende opleidingsinstituten.

#### **Kerntaak 1.**

##### Opstellen van een activiteitenprogramma en plan van aanpak

De student inventariseert de situatie en wensen van het kind, voert een kennismakingsgesprek met ouders/opvoeders. Ze voert observatieopdrachten uit en verzamelt aanvullende informatie. De student stelt een activiteitenprogramma op wat aansluit bij de behoefte van het kind en wat uitvoerbaar is binnen de organisatie.

Voor een individueel kind kan wanneer dat nodig is een plan van aanpak gemaakt worden. Dit kan de student bespreken met de ouders.

#### **Kerntaak 2.**

##### Opvoeden en ontwikkelen van het kind

De student biedt het kind een 2e thuis en begeleiding. Ze wisselt informatie uit met ouders en verzorgers, houdt zicht op de groep, signaleert problemen en begeleidt de kinderen daarbij. Ze handhaaft orde en treedt op bij ongewenst gedrag. De student toont voorbeeldgedrag en draagt waarden en normen over. De student helpt kinderen om te gaan met beperkingen of gedragsproblemen.

Bij de persoonlijke verzorging stimuleert de student het kind tot zelfstandig gedrag. De student signaleert bij de verzorging afwijkingen in de ontwikkeling en bespreekt dit met de leidinggevende. De student werkt mee aan een veilige en uitdagende leefomgeving en voert huishoudelijke taken uit.

#### **Kerntaak 3.**

##### Uitvoeren van organisatie- en professie gebonden taken

De student vraagt om feedback op eigen functioneren en geeft feedback aan anderen. Ze stelt samen met de begeleider leerdoelen op en werkt hieraan. De student leest vakliteratuur, neemt deel aan inhoudelijke discussies over het beroep met collega's (informeel of tijdens overlegmomenten) en ontwikkelt zo een eigen visie. De student werkt mee aan de verbetering van de kwaliteit van de opvang en begeleiding en kan haar kennis inzetten bij verbetertrajecten. De student bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden en signaleert en rapporteert knelpunten. De student stemt werkzaamheden af met collega's maakt afspraken over de uitvoering van taken en neemt deel aan relevante overlegvormen. Tenslotte evalueert en reflecteert de student op eigen werkzaamheden en voert in overleg met de leidinggevende veranderingen in opvang en begeleiding door.

Niet alle drie de kerntaken zullen in het 1<sup>e</sup> leerjaar even "zwaar" aan bod komen. Er is vooral aandacht voor kerntaak 1 en 2 van het kwalificatiedossier. Kerntaak 3 komt bij 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> jaars

studenten meer aan de orde. Voor alle competenties/werkprocessen geldt dat er elk jaar een hoger beheersingsniveau, een verdiepingsslag en koppeling van de competenties vanuit de student wordt verwacht. Uiteindelijk zal de student aan het einde van het 3<sup>e</sup> leerjaar in een proeve van bekwaamheid op de BPV kunnen laten zien dat hij alle gevraagde competenties op een voldoende niveau beheerst om een beginnend beroepsbeoefenaar te zijn.

Niet alleen de leerdoelen zijn doorslaggevend, ook de persoonlijke groei van de student is belangrijk. Het gaat bij een beroepsopleiding niet om de student of het beroep maar om de student in het beroep.

Afhankelijk van het leerjaar en de competenties van de stagiaire wordt deze ingezet bij de volgende taken:

- Persoonlijke verzorging: kinderen uitkleden, aankleden, verschonen, toiletgang, assisteren bij eetmomenten. Was draaien en was vouwen.
- Schoonmaakwerkzaamheden: tafels en stoelen schoonmaken, bedden verschonen, keuken, verschoonruimte, groepsruimte schoonmaken.
- Overdrachtsgesprekken met ouders (altijd onder eindverantwoordelijkheid van de pedagogisch medewerker/werkbegeleider).
- Ruimte voorbereiden voor activiteiten: activiteitenmaterialen opzoeken, thema uitwerkingen voorbereiden.
- Groeps-/teamoverleg bijwonen.
- (Gespecialiseerd) Activiteitenprogramma's opzetten, themaoverleg bijwonen.
- (Gespecialiseerde) Activiteiten met de kinderen vorm te geven, uit te voeren en te evalueren met de werkbegeleider.
- Begeleiden van de kinderen bij het dagprogramma, kinderen voorbereiden op hetgeen gaat komen, ondersteunen bij de wisselmomenten.
- Werkzaamheden evalueren met werkbegeleider, collega pedagogisch medewerkers of leidinggevende.

## Begeleiding van de beroepskracht in opleiding

### Werkbegeleider

De werkbegeleider is de directe begeleider, het directe aanspreekpunt. De stagiaire/beroepskracht i.o. en werkbegeleider hebben onderling het meeste en intensievere contact. Door het observeren en begeleiden van de stagiair/beroepskracht i.o. zal hij/zij bewust(er) omgaan met de werkzaamheden in de groep en zijn/haar handswijze regelmatig en kritisch bekeken en geëvalueerd worden.

De werkbegeleider zorgt ervoor dat de werkomgeving ook een leeromgeving kan zijn zodat de student kan groeien in het leerproces. De houding, de begeleidingsstijl en het vermogen tot organiseren van de werkbegeleider spelen hierbij een belangrijke rol.

De taken worden door de student/stagiaire uitgevoerd onder supervisie van de werkbegeleider en zijn gericht op het uitvoeren van de dagelijkse praktijk van het werken als toekomstige pedagogisch medewerker.

De werkbegeleider en de student nemen deel aan intervisiebijeenkomsten en interne trainingen. De werkbegeleider heeft elke twee weken een evaluatieoverleg met de stagiaire en begeleidt de stagiaire in zijn of haar leerdoelen.

#### **Opleidingscoördinator/praktijkopleider**

De praktijkopleider; de praktijkopleider coördineert de zaken die betrekking hebben op het werven, begeleiden en beoordelen van stagiairs en het stagebeleid in zijn algemeenheid. De praktijkopleider heeft contact met de locatiemanager, de werkbegeleider en de stagiaire/ beroepskracht i.o.

De opleidingscoördinator/praktijkopleider begeleidt in samenwerking met de werkbegeleider de student planmatig binnen het Competentie Gericht Onderwijs. De afspraken zoals geformuleerd in het stageboek rondom opdrachten, gesprekken, verslagen etc. zijn leidend binnen dit proces.

Bij vraagstukken of uitdagingen in het (leer-)proces wordt door de werkbegeleider de opleidingscoördinator of de BPV-begeleider van school ingeschakeld.

#### **Team**

Het team; het team ondersteunt zowel de werkbegeleider als de beroepskracht i.o. / stagiair door mee te kijken, te luisteren en waar nodig ondersteuning te verlenen tijdens het dagelijkse leerproces van de beroepskracht i.o./ stagiair. Het team communiceert (on)gevraagd hierover.

## 6. Volgen en observeren

De pedagogisch medewerkers observeren dagelijks het welbevinden en de ontwikkeling van ieder kind en de totale groep. Dit is een bron van plezier, inzicht en verwondering. Ieder kind op de BSO heeft een mentor. Dit is een van de vaste pedagogisch medewerkers van de groep. Bij de start van de opvang krijgt uw kind en u te horen wie de mentor van uw kind is. Deze mentor is verantwoordelijk voor het observeren en registreren van de ontwikkeling en welbevinden van uw kind. Ook zal de mentor u uitnodigen voor een periodiek 10-minutengesprek.

Welbevinden van kinderen vinden wij een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van de opvang. Om het welbevinden te bewaken en te vergroten meten we 1 keer per jaar het welbevinden van uw kind in onze groep. Dit wordt met u besproken tijdens het jaarlijkse 10-minutengesprek.

Op de BSO werken wij met het observatiesysteem "welbevinden in situaties". Dit is een observatie van het gedrag van kinderen in de verschillende situaties die zich voordoen op de BSO. Alle observaties, verslagen van gesprekken, de kindgegevens en andere relevante informatie van uw kind bewaren wij in het kinddossier. Hiermee ontwikkelen wij een volledig beeld van uw kind door de jaren dat hij/zij bij ons op de BSO zit.

Ook wordt de ontwikkeling en het welbevinden van kinderen intern besproken tijdens de groepsoverleggen met de pedagogisch medewerkers van de groep van uw kind. Als pedagogisch medewerkers iets opvalt in de ontwikkeling, of er zorg is omtrent een kind dan wordt dit met ouders zo snel mogelijk besproken of ze dit herkennen. In overleg met de ouders en/ of school wordt afgesproken welke stappen ondernomen moeten worden; wanneer nodig kunnen ouders worden doorverwezen naar passende instanties voor verdere ondersteuning en hulpverlening.

We proberen aan alle kinderen de ondersteuning te bieden die het kind nodig heeft. Dit doen wij niet alleen. We werken nauw samen met zorgpartners uit de wijk of omgeving en uiteraard met het basisonderwijs.

Onze belangrijkste partners hierin zijn:

- Ouders/opvoeders
- Scholen: De basisscholen Camelot en De Palster
- Wijkverpleegkundige

Ons uitgangspunt hierbij is dat we alles doen in overleg met ouders want ouders kennen hun kind het beste. De pedagogisch medewerker of de locatiemanager zal u hierover altijd uitgebreid informeren.

De pedagogisch medewerkers hebben trainingen gevolgd op het gebied van observeren en communiceren zodat ze op een verantwoorde manier de zorgbehoefte van kinderen in kaart kunnen brengen en hierover in gesprek gaan met ouders.

Bij vermoeden van mishandeling of misbruik geldt een ander plan van aanpak. Wanneer er een vermoeden van kindermishandeling of seksueel misbruik is, hanteren we binnen Kanteel de wettelijk verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Alle pedagogisch medewerker bij Kanteel zijn hiervan op de hoogte. De locatiemanager is aandachtsfunctionaris Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en aanspreekpunt voor de pedagogisch medewerkers hierin.

### Doorgaande ontwikkellijn

Als uw kind vanuit kinderopvang of peuterarrangement doorstroomt naar een basisschool of BSO en als uw kind wisselt van BSO, vindt er, uitsluitend na uw toestemming, een overdracht plaats. Dit kan via een gesprek of via een overdrachtsformulier of een combinatie van beide. De inhoud van deze overdracht wordt eerst met u besproken zodat u hierop nog aanvullingen kan geven.

Tijdens de overdracht wordt de ontwikkeling van uw kind besproken zodat de school of BSO hier rekening mee kan houden.

## 7. Samenwerken met anderen

We doen het samen, dat is ons uitgangspunt.

In alles wat we doen proberen we de leefwerelden waarin kinderen opgroeien te verbinden: thuis, kinderopvang, buurt en school. Zo creëren we een emotioneel positief klimaat waarin kinderen kunnen groeien en ontwikkelen.

## 8. Ouders

Een gelukkige en veilige kindertijd gun je ieder kind. Ouders zijn de eerste en belangrijkste opvoeder om daarvoor te zorgen. Wanneer een kind naar een van onze locaties komt willen wij daar graag een steentje aan bijdragen. Hiervoor is een open en positieve samenwerking tussen ouders en pedagogisch medewerkers belangrijk. Daarom gaan we regelmatig met ouders in gesprek over wat een kind meemaakt, hoe het zich ontwikkelt en of er eventuele zorgen zijn.

In de relatie die we opbouwen met ouders staan duidelijke en eerlijke communicatie en wederzijds begrip centraal. Mondeling en schriftelijk wisselen we informatie uit over dagelijkse zaken en belangrijke gebeurtenissen. Ieder jaar zijn er oudergesprekken waarin de ontwikkeling en het welbevinden van het kind centraal staan.

We vinden het ook belangrijk dat ouders elkaar ontmoeten daarom vieren we samen feest of organiseren we ouderbijeenkomsten.

## Communicatie

### Haal- en brenggesprekken

Bij voorschoolse opvang is mondelinge informatieoverdracht mogelijk tijdens het brengmoment en bij de naschoolse (BSO) opvang via de haalmomenten.

Voor kinderen die zelfstandig naar huis mogen, nemen we voor een juiste overdracht bij bijzonderheden zelf contact op met de ouders.

Om ouders verder te informeren over o.a. algemene zaken, activiteiten gebruiken we nieuwsbrieven, facebook en de website van Kanteel.

### Kennismakingsgesprek /Intakegesprek

De eerste kennismaking met de BSO vindt plaats met de manager. Tijdens de rondleiding op de locatie wordt met name gesproken over de organisatie rondom de opvang, het pedagogisch beleid, de dagindeling, het programma en activiteiten, oudercontacten en afspraken. Er vindt eveneens een intakegesprek plaats met de pedagogisch medewerker van de (basis) groep en de ouder. De pedagogisch medewerker vult de gegevenslijst in met de ouders, bespreekt de bijzonderheden van het kind en maakt eventuele afspraken die worden vastgelegd. Voor de ouder is er ruimte voor het stellen van vragen.

Als uw kind geplaatst is vinden de contacten met de ouders plaats tijdens het halen van de kinderen. Er worden altijd bijzonderheden uitgewisseld. Wij vinden het prettig als u daar even de tijd voor kan nemen.

### 3-maanden evaluatie

Wanneer uw kind drie maanden de opvang bezoekt, ontvangt u digitaal een "3-maanden evaluatieformulier" met de vraag dit in te vullen. Ouders worden, door de mentor van het kind, ook uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek tijdens het halen/brengen of desgewenst op een apart moment. Doel is onze dienstverlening zo goed als mogelijk af te stemmen op dat wat uw kind nodig heeft en daar waar uw wensen liggen.

### 10-minuten gesprek

Wij bieden u 1 keer per jaar de mogelijkheid aan om een 10-minuten gesprek te voeren met onze medewerker. Dit is vaak gekoppeld aan de verjaardag van uw kind. U wordt hiertoe uitgenodigd door de mentor van uw kind. In een 10-minutengesprek bespreekt de mentor de voortgang en de ontwikkeling van een kind met de ouders. Uiteraard bent u vrij om vaker een verzoek te doen. Daarnaast zullen wij dit ook doen indien wij zorg in de ontwikkeling van uw kind met u willen bespreken. Deze gesprekken vinden in principe plaats buiten de groep zodat we ook daadwerkelijk even tijd hebben om in alle rust met u te praten.

### Overdrachtsgesprek/Eindevaluatie.

Bij de overstap naar een andere basisschool of als u stopt met de opvang dan bieden wij altijd een mogelijkheid aan voor een gesprek. Dit gesprek wordt gevoerd met de mentor van uw kind (en desgewenst met de locatiemanager).

U ontvangt een digitaal eindevaluatie-formulier met het verzoek dit in te vullen.

Indien het kind een overstap maakt naar een BSO van Kanteel gaat het kinddossier samen met een warme overdracht (persoonlijk of telefonisch) naar de betreffende BSO. Indien het kind een overstap maakt naar een BSO die niet van Kanteel is wordt er telefonisch afgestemd wat wenselijk is. Beide altijd uitsluitend met toestemming van de ouder.

### Oudercommissie

Bij Kanteel is de inspraak van ouders op verschillende manieren mogelijk. Elk kindcentrum of locatie heeft een eigen oudercommissie waarin ouders mee kunnen praten over de manier van werken op het kindcentrum. De locatiemanager is altijd bij deze vergaderingen aanwezig.

De verschillende oudercommissies zijn verenigd in de Centrale Cliëntenraad (CCR). Binnen de CCR krijgen ouders de mogelijkheid om mee te praten over de besluitvorming en beleidsvoering van Kanteel Kinderopvang.

Voor Bso Palster zijn we in ontwikkeling voor een Kindcentrum raad waarbij opvang een onderdeel zal gaan hebben.

### Klachtenregeling

We doen er bij Kanteel alles aan om u en uw kind(eren) een zo prettig mogelijke tijd te geven.

Wanneer u daar misschien niet helemaal tevreden over bent, horen we dat erg graag. Heeft u een vraag of juist een klacht, bespreek deze dan eerst op de locatie of met de medewerker met wie u in contact bent. Komt u er samen niet uit dan is de manager van de locatie het volgende aanspreekpunt. Ook onze managers zijn erop gericht om een eventuele klacht zo goed mogelijk met u samen op te lossen. Mocht de klacht onverhoopt toch blijven bestaan, dan kunt u gebruikmaken van onze klachtenregeling voor officiële klachten.

*Een officiële klacht kunt u indienen via de website:*

Onder de knop 'contact' maakt u gebruik van het contactformulier. Vink in het keuzemenu aan dat het om een klacht gaat en laat ons via een beschrijving van de klacht weten wat er mis is gegaan. Komen we er samen uiteindelijk niet uit, dan bestaat nog de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij het Klachtenloket van de Geschillencommissie Kinderopvang:

<https://www.klachtenloketkinderopvang.nl/ouders/>

Kanteel is hierbij aangesloten voor bemiddeling bij klachten die we niet zelf met onze klanten tot een oplossing hebben kunnen brengen. Wanneer dit niet tot tevredenheid leidt, kan de klacht tot slot worden voorgelegd aan De Geschillencommissie Kinderopvang:

<https://www.degeschillencommissie.nl>

Deze commissie onderzoekt de klacht grondig en doet een bindende uitspraak waar zowel Kanteel als u zich aan moeten houden.

De klachtenregeling van Kanteel is terug te vinden op [www.kanteel.nl](http://www.kanteel.nl)