

## **Pedagogisch beleidsplan Don Bosco 2020-2021 Begeleiding na School**

Titel document	Pedagogisch beleidsplan Don Bosco 2020-2021 Begeleiding na school
Datum vaststelling	15 november 2020
Versie	8.0 ( versie 1.0 Suite)
Documentverantwoordelijke	Leidinggevende Don Bosco
Doel	Richting geven aan het pedagogisch handelen dat moet leiden tot het gestelde doel en zorgen voor een eenduidige pedagogische aanpak.
Doelgroep	Medewerkers Don Bosco en ouders
Gerelateerde documenten	
Medezeggenschap CR / POR / OR	Instemming oudercommissie Don Bosco november 2020
Wijzigingen t.o.v. vorige versie	Totaal aangepaste versie ivm verhuis Suite



# Inhoud

<b>Inleiding</b> .....	<b>5</b>
<b>Hoofdstuk 1 Het werk van Don Bosco Begeleiding na school</b> .....	<b>7</b>
1.1 . De doelstelling van Don Bosco .....	7
1.2 Visie van Don Bosco.....	7
1.3 De visie op opvoeden en ontwikkeling van kinderen.....	7
1.4 De uitgangspunten voor een verantwoorde kinderopvang.....	9
<b>Hoofdstuk 2 De methodiek van het groepswork met betrekking tot de kinderen</b> .....	<b>10</b>
2.1. Dialoogmodel .....	10
2.2. De methodiek muzisch agogisch begeleiden .....	10
2.3. De methodiek oplossingsgericht bejegenen .....	10
2.4 Rots en Water .....	11
2.5. Interventie technieken .....	11
2.5.1. Motiveren .....	11
2.5.2. Structuur bieden .....	11
2.5.3. Vertrouwen geven.....	12
2.5.4. Positief benaderen .....	12
2.5.5. Grenzen stellen .....	12
<b>Hoofdstuk 3 Basisdoelen/ pedagogisch handelen</b> .....	<b>14</b>
De 4 competenties van waaruit we werken.....	14
3.1. Sociale emotionele veiligheid .....	14
3.2. Persoonlijke competenties .....	14
3.3. Sociale competenties .....	15
3.4. Overdracht van normen en waarden .....	15
3.5. Het vastleggen en volgen van de ontwikkeling van het kind.....	17
<b>Hoofdstuk 4 De groep/ stamgroep</b> .....	<b>18</b>
4.1. De groepsverdeling.....	18
4.2. Groepssamenstelling/ stamgroep:.....	18
4.3. Verlaten van de vaste groep bij de begeleiding na school:.....	19
4.4. De groep tijdens de vakanties.....	19
4.5. Gebruik van extra dagdelen.....	19
4.6. leidster kind ratio .....	19
<b>Hoofdstuk 5 De dagindeling/ activiteiten</b> .....	<b>20</b>
5.1. Doelgroep Begeleiding na school.....	20
5.2. Dagindeling .....	20
<b>Hoofdstuk 6 Kwaliteitsinstrumenten</b> .....	<b>22</b>
6.1. Risico inventarisatie veiligheid en gezondheid ( veiligheids- gezondheidsplan) .....	22
6.2. Protocollen.....	22
6.3. Tevredenheidsonderzoek .....	22
6.4. Het vierogenprincipe .....	22
6.5. De inzet van de pedagogische coach.....	23
6.6. scholingsplan .....	24
<b>Hoofdstuk 7 De omgeving van het kind</b> .....	<b>25</b>
7.1. Oudercontacten .....	25
7.1.1. Intakegesprek/ kennismakingsgesprek .....	25
7.1.2. Exitgesprekken.....	25
7.1.3. Mentorschap .....	25
7.1.4. Opvoedingsondersteuning.....	26
7.1.5. Oudergroepen .....	27
7.1.6. Overige contacten met ouders .....	27
7.1.7. Informatieverstrekking naar ouders .....	27
7.2. Netwerkcontacten .....	28
7.2.1. Doorlopende ontwikkellijn.....	28
7.2.2. Algemene informatieverstrekking netwerken.....	28
7.2.3 De netwerken .....	29
<b>Hoofdstuk 8 De organisatie/ het personeel</b> .....	<b>30</b>

8.1. Het personeel van Don Bosco .....	30
8.1.1. Deskundigheidsbevordering .....	30
8.2. Stagiaires.....	31
8.3. nieuwe medewerkers .....	31
8.4. Vrijwilligers .....	31
8.5. Overlegvormen .....	31
8.6. Oudercommissie.....	32
<b>Hoofdstuk 9 Overige praktische zaken .....</b>	<b>33</b>
9.1. De groep.....	33
9.1.1. Brengen en halen .....	33
9.1.2. Plaatsing .....	33
9.1.3. Wennen aan de groep.....	33
9.1.4. Rapporteren en overdracht.....	34
9.1.5. Doorverwijzing/ uitschrijven van kinderen .....	34
9.2. Bijzonderheden .....	34
9.2.1. Wegblijven en ziekte .....	34
9.2.2. Medicatie .....	35
9.2.3. Verjaardagen.....	35
9.2.4. Feestdagen/gezinsdagen .....	35
9.2.5. Schoolvakanties .....	35
9.3. Klachten.....	35
9.4. Tot slot.....	35
<b>Bijlage 1: Klachtenregeling .....</b>	<b>36</b>
<b>Bijlage 2 Procesmatig werken .....</b>	<b>38</b>

## **Inleiding**

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van de begeleiding na school van Don Bosco.

We zijn bij het schrijven van het plan uitgegaan van het huidige pedagogisch beleidsplan. We hebben het algemene pedagogisch beleidsplan ( op advies van de GGD) uitgesplitst in 2 beleidsplannen te weten: 1 beleidsplan voor de Peuterplus en 1 beleidsplan voor de begeleiding na school.

Tevens zijn de wijzigingen meegenomen m.b.t. de verhuis naar de Suite in de Burgerhoutsestraat.

### Waarom een pedagogisch beleidsplan?

- Een pedagogisch beleidsplan geeft richting aan het pedagogisch handelen dat moet leiden tot het gestelde doel en zorgt voor een eenduidige pedagogische aanpak binnen de instelling. Door het naleven van het beleidsplan worden de kinderen zo optimaal mogelijk begeleid in hun groei naar volwassenheid.
- De medewerkers zijn, als ze werken volgens een vastgesteld beleidsplan, bewuster met hun werk bezig.
- Door het pedagogisch beleidsplan krijgen anderen een duidelijk beeld van de instelling. Hierbij wordt gedacht aan ouders/opvoeders, andere instanties, nieuwe collega's en andere geïnteresseerden.
- In het pedagogisch beleidsplan worden de afspraken en regels van Don Bosco duidelijk gemaakt.

### Wat staat er in het pedagogisch beleidsplan?

In het pedagogisch beleidsplan staat beschreven hoe we verantwoorde kinderopvang aanbieden. Dit wordt beschreven in de verschillende hoofdstukken.

In hoofdstuk 1 en hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de doelstelling, visie, uitgangspunten en methodiek van Don Bosco.

Hoofdstuk 3, hoofdstuk 4 en hoofdstuk 5 gaan over het uitvoerend werk, er wordt aandacht besteed aan de ontwikkeling en competenties van het kind en het groepswork bij Don Bosco.

In hoofdstuk 6 wordt beschreven hoe de kwaliteit bij Don Bosco zo goed mogelijk gewaarborgd wordt en welke kwaliteitsinstrumenten gebruikt worden.

Hoofdstuk 7 gaat over het kind en zijn omgeving, het belang van de samenwerking met de ouders en de netwerken.

Hoofdstuk 8 gaat over het personeel en de organisatie.

In hoofdstuk 9 worden overige belangrijke zaken uitgewerkt.

**We wensen u veel leesplezier.**



In dit hoofdstuk staat beschreven wat onze doelstelling onze visie en de uitgangspunten zijn. Deze bepalen onze manier van werken bij de begeleiding na school.

### **1.1 . De doelstelling van Don Bosco**

De doelstelling van het Don Bosco werk is als volgt:

*“Het bieden van hulp op maat om te bereiken dat ieder kind door het verwerven van zelfvertrouwen, zelfbewustzijn, kennis, ervaring en vaardigheden, in hun persoonlijk leven en als lid van de samenleving beter zal kunnen functioneren.*

*“Het bieden van een sfeer van geborgenheid en vertrouwen waarin het begeleiden en opvoedkundig handelen garandeert dat er aandacht is voor ieder kind zodat deze al doende vaardigheden kan verwerven en mag ervaren dat daardoor zijn toekomstperspectief wordt verruimd.”*

Met andere woorden:

Don Bosco organiseert activiteiten voor kinderen die extra aandacht of begeleiding nodig hebben. Door middel van deze activiteiten krijgen kinderen vaardigheden aangeleerd zodat ze zelfstandig kunnen functioneren in de samenleving. Naast het aanbieden van activiteiten op de locatie van Don Bosco, biedt Don Bosco ook mogelijkheden extern extra begeleiding te bieden. Zoals op school, in de thuissituatie of de vrije tijdsbesteding. Zo wordt de eigen kracht van het kind en/of zijn systeem versterkt in de omgeving van het kind en/of het systeem.

### **1.2 Visie van Don Bosco**

*‘Een ons preventie is gelijk aan een pond genezing’*

In de visie van Don Bosco staan de volgende 3 onderdelen centraal:

- preventie
- laagdrempeligheid
- ieder kind een plaats

Preventie is belangrijk om te voorkomen dat kinderen en gezinnen in grotere problemen terecht komen. Door kinderen, gezinnen en hun omgeving in hun eigen kracht te versterken, ervaren ze tijdens de ondersteuning wat dit voor hen betekent. Door deze positieve ervaringen kunnen ze vervolgens zelfstandig weer verder. De activiteiten zijn voldoende om het kind in zijn ontwikkeling te ondersteunen. Omdat er nog geen sprake is van behandeling en ouders zelf kunnen aanmelden is Don Bosco een laagdrempelige instelling. Ouders en kinderen worden zo snel mogelijk geholpen. De hulp is dichtbij, de kinderen krijgen geen stempel, kinderen kunnen gezellig spelen met anderen. Er is ook altijd gelegenheid om een praatje te maken. Kortom Don Bosco heeft aandacht voor ieder kind en gezin.

### **1.3 De visie op opvoeden en ontwikkeling van kinderen**

Don Bosco is van mening dat een kind zich ontwikkelt door interactie: interactie tussen opvoeder en kind, tussen kinderen onderling en tussen het kind en de ruimte. De belangrijkste opvoeder van het kind is de ouder, maar ook de pedagogisch medewerkers van Don Bosco vervult een rol in de opvoeding van de kinderen die aan hen toevertrouwd zijn. De volgende drie kernpunten ( waar we later in hoofdstuk 2 nog op terug komen) geven richting aan het werk:

#### **1. Kindgericht werken**

In het werken met de kinderen speelt de eigenheid van het kind een belangrijke rol. Voordat ingespeeld kan worden op het kind als individu is het belangrijk het kind te kennen. Er is veel aandacht voor de gewenningsperiode van kinderen bij Don Bosco en het overleg met de ouders. Daarnaast heeft ieder kind zijn eigen specifieke begeleidingsvragen waarbij in de hulp van Don Bosco extra aandacht voor is.

#### **2. Meedenken en meebeslissen van kinderen stimuleren en vergroten**

Ontwikkeling van kinderen kenmerkt zich door het leren omgaan met nieuwe situaties en materialen, andere volwassenen en andere kinderen. Hierdoor wordt de wereld van het kind steeds groter en wordt de zelfredzaamheid en zelfstandigheid gestimuleerd. Don Bosco biedt kinderen verschillende situaties, ruimtes en materialen. Er wordt uitgegaan van het gegeven dat kinderen van nature

nieuwsgierig zijn en graag willen ontdekken. Daarbij is plezier maken met de kinderen belangrijk om bij te dragen aan een veilige en vertrouwde omgeving.

Don Bosco heeft ook een kindercommissie. Kinderen van Don Bosco worden hierdoor betrokken en kunnen meedenken over bijvoorbeeld het activiteitsaanbod, gebruik van regels en afspraken en de inrichting van de ruimte.

### **3. Kinderen volgen in hun interesses**

Elk kind is een bijzonder en uniek wezen. Belangrijk is om de eigenheid van kinderen te kennen, daar rekening mee te houden en de kinderen te ondersteunen in hun ontwikkeling naar authentieke volwassenen. Kinderen kunnen vaak heel goed aangeven waar hun interesse naar uit gaat, waar hun krachten liggen en wat hun aandachtsgebieden zijn. Het is aan de pedagogisch medewerker om het kind handvaten aan te reiken om de mogelijkheden die het kind in zich heeft verder te ontwikkelen. Don Bosco is er alert op dat ruimtes zo worden ingericht dat deze voor elk kind uitnodigen om datgene te ondernemen waar zijn/haar interesse naar uitgaat.

#### **1.3.1. Respect**

Respect vormt een belangrijk rode draad in deze kernpunten. Respect in de omgang van de groepsleiding met kinderen én respect in de omgang met de ouders. Tegelijkertijd is de pedagogisch medewerker er op gericht kinderen te leren respect voor elkaar te hebben en zorgvuldig om te gaan met de ruimten en materialen. Kinderen die zich gerespecteerd voelen staan meer open voor ontdekken, spelen en ontwikkelen.

*Wat betekent dit in de praktijk:*

Elk kind heeft het recht om *onvoorwaardelijk geaccepteerd te worden*. Natuurlijk moet je bepaald gedrag verbieden maar het kind moet het gevoel krijgen dat hij, als persoon, er mag zijn. Dit krijgt het kind dan ook steeds te horen wanneer hij gedrag vertoont dat niet acceptabel is. "ik vind jou heel aardig en lief maar het gedrag wat je nu laat zien kan hier niet".

Elk kind heeft recht op *respect* en moet de ruimte krijgen om zich, op eigen wijze, te ontwikkelen. "Overwin het kwade door het goede", concentreer je niet op wat er allemaal mis gaat maar maak gebruik van de kracht, van de mogelijkheden van het kind in zijn omgeving. Daarnaast is het van groot belang dat kinderen het besef krijgen dat ze uniek zijn. Het kind dient als zodanig in zijn eigenheid te worden geaccepteerd en te worden gerespecteerd. Zo worden kinderen in een vertrouwde omgeving gestimuleerd richting zelfstandigheid. Kinderen worden gestimuleerd zoveel mogelijk zelf hun problemen op te lossen, zelf na te denken over hun gedrag en de consequenties daarvan.

Elk kind heeft *het recht om zichzelf te mogen zijn*

Kinderen kunnen pas optimaal leren wanneer zij zich ergens welkom voelen. Het vertrouwen, de geborgenheid, de sfeer en gezelligheid vormen de basis van het leren. Kinderen moeten het gevoel krijgen dat ze welkom zijn, dat ze zichzelf mogen zijn en dat er naar hen geluisterd wordt.

Het is mede daarom belangrijk dat kinderen zekerheden geboden worden:

- De zekerheid er te mogen zijn, dat ze zich niet anders hoeven voordoen om geaccepteerd te worden.
- De zekerheid te kunnen rekenen op hulp van de pedagogisch medewerker en van elkaar
- De zekerheid dat zij zich fouten mogen veroorloven.
- De zekerheid dat zij zelf iets kunnen betekenen voor andere kinderen en de pedagogisch medewerkers.
- De zekerheid dat ieder mens, óók zij, speciale talenten hebben.
- De zekerheid dat óók zij anderen iets te bieden hebben.
- De zekerheid dat kinderen zich mogen ontwikkelen in een veilige omgeving.

Elk kind heeft recht op *individuele aandacht en zorg*. Natuurlijk moet er wel rekening gehouden worden met de groep (het individu mag niet lijden onder de groep en de groep mag niet lijden onder het individu). Er wordt tijdens de activiteiten steeds aandacht besteed aan de individuele doelen van het kind. Tevens worden activiteiten aangeboden waarbij aandacht wordt besteed aan de verschillende ontwikkelingsgebieden.



## **1.4 De uitgangspunten voor een verantwoorde kinderopvang**

### *Flexibel aanbod:*

Om steeds in te kunnen spelen op de wensen en verwachtingen van ouders en kinderen is het belangrijk flexibel om te kunnen gaan met het activiteitenaanbod en de werkwijze.

Er wordt rekening gehouden met de wensen van de oudercommissie en de kinderc commissie. Ook wordt ingespeeld op de wensen vanuit de netwerken. Op deze manier wordt er zo optimaal mogelijk vraaggericht gewerkt.

### *Activiteit als middel:*

Activiteiten moeten worden gebruikt als middel en zijn geen doel op zich. Door middel van activiteiten worden vaardigheden aangeleerd en ongewenst gedrag afgeleerd. Indien nodig wordt er samen met het kind een dialoogmodel/ signaleringsplan gemaakt waarin de begeleidingsvraag en de doelen uitgewerkt staan. Deze worden met het kind en de ouders besproken en gevolgd.

### *De groep als middel:*

Door het omgaan met andere kinderen leren kinderen belangrijke vaardigheden aan. De groep wordt gebruikt als middel om doelen te bereiken.

Daarom is het groepswork van groot belang en wordt er aandacht besteed aan de groepssamenstelling.

Ouderen en jongeren spelen regelmatig samen in een groep. In het groepswork wordt individuele aandacht gegeven. Groepen verschillen niet alleen in leeftijd maar ook in hulpvraag, sekse, "handicap" en (culturele) achtergrond.

Door het omgaan met andere kinderen leren kinderen de uitwerking van hun gedrag op anderen kennen. Mede hierdoor krijgen kinderen inzicht in hun eigen gevoelens en gedrag. Het bespreekbaar maken van het gedrag van de kinderen is een belangrijk onderdeel van het werk.

Tevens leren kinderen al vroeg de betekenis van delen, helpen, rekening houden met de ander, omgaan met conflicten en opkomen voor jezelf.

### *Kind en omgeving:*

Om zo optimaal mogelijk te kunnen werken aan de ontwikkeling van het kind moeten ouders zoveel mogelijk bij het werk worden betrokken. Er vinden regelmatig ( minimaal 2 keer per jaar) geplande gesprekken plaats met de ouders. Ouders worden betrokken bij het opstellen van afspraken. Ook is wanneer het nodig is, contact met organisaties waar het gezin/kind mee in aanraking komt noodzakelijk.

### *Keuze als middel voor zelfontplooiing:*

Kinderen moeten Don Bosco zien als ontspanning. Daarom mogen de kinderen de activiteiten zelf kiezen. Per middag hebben ze een keuze uit verschillende activiteiten. Hierdoor leren kinderen bewust te kiezen en in te zien dat keuzes maken belangrijk is en consequenties heeft .

### *Vast personeel:*

Iedere pedagogisch medewerker is op de hoogte van de achtergronden en de vorderingen van de kinderen. Er vindt dagelijks overdracht plaats en kinderen worden wekelijks in het team besproken. Daarnaast zien de ouders en de kinderen altijd bekende vaste personen bij Don Bosco. Dit geeft ouders en kinderen een gevoel van veiligheid en herkenbaarheid.

### *Structuur:*

Een kind heeft duidelijkheid nodig. Duidelijkheid wat betreft de dagindeling, de regels (wat er wel mag en wat er niet mag), de afspraken en duidelijkheid met betrekking tot de pedagogisch medewerkers.

De kinderen weten zo wat er van hen verwacht wordt. Het geeft hen houvast en veiligheid.

In elke ruimte hangen de leefregels op. Daarnaast worden de regels en afspraken ook regelmatig met de kinderen besproken.

## Hoofdstuk 2 De methodiek van het groepswerk met betrekking tot de kinderen

**In dit hoofdstuk staat beschreven met welke methodieken wij werken om kinderen zo optimaal mogelijk te begeleiden. Methodieken die ertoe bijdragen dat kinderen, die extra begeleiding nodig hebben, vaardigheden aanleren om zo goed mogelijk te kunnen deelnemen aan de samenleving waar zij deel van uitmaken.**

### **2.1. Dialoogmodel**

Het Dialoogmodel is een methode gericht op het bevorderen van afstemming, overeenstemming en samenwerking tussen ouders/kind en de medewerkers van Don Bosco. De werkwijze is gericht op versterking van verbondenheid, autonomie en competenties van alle betrokkenen.

In de eerste weken wordt het kind door de medewerkers geobserveerd.

Naar aanleiding van deze observatie wordt het dialoogmodel ingevuld door de mentor van Don Bosco. Samen met de ouders wordt vervolgens besproken op welke gebieden (emotioneel, relationeel, lichamelijk, cognitief, gedrag en omgeving) er aandachtspunten en krachten zijn.

Samen met de ouder wordt op deze manier een passende begeleidingsvraag bepaald. Dit dialoogmodel blijft een leidraad in de begeleiding van het kind en steeds wordt dit model samen met ouders indien nodig bijgesteld.

### **2.2. De methodiek muzisch agogisch begeleiden**

De activiteiten en het groepswerk zijn belangrijke middelen om doelen te bereiken.

Bij Don Bosco hebben we daarom bewust gekozen voor de methodiek:

#### *Muzisch agogisch begeleiden.*

Muzische activiteiten zijn per definitie creatieve, speelse, ludieke activiteiten. Hierbij valt te denken aan dramatische expressie, taalexpressie, beeldend vormen, sport en spel, muziek en dans.

Muzisch agogisch handelen is kort gezegd: het vanuit een muzische grondhouding beïnvloeden van individuele personen en groepen tijdens omgang, doelbewuste begeleiding of voorwaardelijke zorg, gericht op de ontwikkeling en het welzijn van individu en/of groep door middel van speelse, creatieve activiteiten waaraan het kind tevredenheid, plezier, bevestiging en uitdaging ervaart.

Het gaat dus om speelse, creatieve activiteiten, waarbij met name het proces van werken belangrijk is.

### **2.3. De methodiek oplossingsgericht bejegenen**

Binnen Don Bosco wordt het oplossingsgericht bejegenen als onderlegger voor alle methodieken en manieren van werken gebruikt. Bij oplossingsgericht bejegenen legt men de focus op de gewenste toekomst van het kind en het gezin.

Door het stellen van open vragen worden de ouders zelf aan het denken gezet, waardoor zij zelf oplossingen bedenken om datgene te bereiken wat ze zelf willen bereiken.

Aan de pedagogisch medewerker de taak om steeds door te vragen om zo tot kleine haalbare stappen te komen.

De nadruk wordt gelegd op handelingen en zaken die goed gaan. Wat lukt er nu al, en hoe kun je dat gebruiken om deze nog beter te maken. Het geven van complimenten, erkenning geven en oprecht luisteren (zonder oordeel) vormen de basishouding van onze pedagogisch medewerkers.

Binnen het oplossingsgericht werken zijn er 5 verschillende aandachtsgebieden:

- De gewenste toekomst
- De bekwaamheden (competenties) van de kinderen
- De doelen die voor de kinderen belangrijk zijn
- Wat de kinderen al doen om de gewenste toekomst mogelijk te maken
- Kleine, haalbare stappen

Deze methodiek gaat vooral in op het versterken van het positieve gedrag bij de kinderen.

## **2.4 Rots en Water**

Don Bosco biedt ook Rots en Water trainingen aan.

Het Rots en Water programma is een psycho fysieke, sociale competentie training. De opbouw van het programma staat in het teken van een huis. Dit huis is gegrondvest op drie grote bouwstenen; de fundamenten van de methodiek.

Zelfvertrouwen, zelfbeheersing en zelfreflectie / evaluatie. Met de kinderen wordt doormiddel fysieke oefeningen gewerkt aan deze drie fundamenten.

Kinderen worden getraind in competenties zoals (het creëren van) veiligheid, assertiviteit, en sociale vaardigheden. Door fysiek bezig te zijn leren kinderen onder andere grenzen te stellen en grenzen aan te voelen, hun eigen krachten te beheersen en kanaliseren, emoties te (her)kennen en hier woorden aan te geven, een keuze te maken uit een harde Rots houding of een flexibele Water houding.

Kinderen die de cursus hebben gevolgd leren deze technieken en vaardigheden in te zetten tijdens het groepswork. Zo blijft het niet alleen bij het leren van technieken maar leren de kinderen deze technieken eigen te maken en in te zetten in verschillende situaties

## **2.5. Interventie technieken**

Door, tijdens het werken met de kinderen, technieken toe te passen kan het gedrag beïnvloed worden. Technieken zijn gericht op het ondersteunen en helpen van kinderen in het leren omgaan met hun gedrag en omgeving.

### **2.5.1. Motiveren**

Vergroten van eigenwaarde.

Vaak is de oorzaak van niet gemotiveerd zijn gelegen in weinig gevoel voor eigenwaarde.

Niemand wordt met zelfvertrouwen geboren. De basis wordt gelegd doordat anderen je respecteren, warmte geven, laten zien dat ze je vertrouwen.

Krijg je vaak te horen dat je dingen niet goed doet dan krijg je het gevoel niets waard te zijn.

*Hoe doen we dat in de praktijk:*

- we laten de kinderen zelf doen wat ze kunnen.
- We negeren dingen die niet goed gaan en letten vooral op dingen die wel goed gaan.
- We geven ik - boodschappen.
- We houden rekening met mogelijkheden en beperkingen.
- We geven de kinderen de kans om fouten te maken, we grijpen niet direct in.
- We stimuleren de kinderen om nieuwe uitdagingen aan te gaan.
- We belonen de kinderen op het positief gedrag wat ze vertonen.
- We stimuleren het wenselijk gedrag.

Gebruik maken van beloningen

Belonen is een goede methode om te motiveren, er wordt een beloning in het vooruitzicht gesteld.

Wel wordt duidelijk gemaakt wat er precies verwacht wordt en wordt de beloning direct na het gewenste gedrag gegeven. Als middel wordt er elke dag met toppies gewerkt.

Naast deze materiele beloningen worden de zogenaamde versterkers gebruikt zoals:

- 1 Sociale beloningen ( knipoog)
- 2 Taakbeloning: beloning in de vorm van een activiteit: mee mogen helpen, voorlezen, spelletje spelen.
3. Relatie gebaren worden toegepast

### **2.5.2. Structuur bieden**

*Uitgangspunt:*

Een gevoel van veiligheid en bescherming kan vaak heel goed worden gesteund en gevoed door de mate van structuur waarmee en waarbinnen wordt geleefd.

Veel kinderen met emotionele problemen zijn chaotisch en onzeker. Om te voorkomen dat zich dat onbeperkt en onbegrensd voortzet en uitbreid is het nodig elementen van orde en zekerheid aan te brengen.

Door structuur vergroot je de voorspelbaarheid, vooral voor kinderen die weinig houvast hebben is dit belangrijk. Ze weten wat er gaat komen, hierdoor durven ze initiatieven te nemen. Een vaste structuur maakt zelfstandigheid mogelijk.

*Hoe doen we dat in de praktijk:*

- We geven weinig prikkels
- We bespreken de regels en afspraken regelmatig via spel en picto's
- We blijven consequent m.b.t. de regels en gemaakte afspraken
- We hebben een duidelijke structuur in aanwezige pedagogisch medewerkers, dagindeling en de activiteiten.

### **2.5.3. Vertrouwen geven**

*Uitgangspunt:*

Kinderen moeten kunnen rekenen op de volwassenen zonder dat de volwassenen iets terugverwachten.

Er zijn kinderen die veiligheid en acceptatie missen. Deze kinderen zijn onberekenbaar en tonen "afwijkend" gedrag. Ze wantrouwen iedereen en goede bedoelingen worden verkeerd opgepakt.

*Hoe doen we dat in de praktijk:*

Deze interventie is erop gericht het kind vertrouwen te laten krijgen in anderen en zichzelf.

We hebben veel geduld met de kinderen en nodigen ze voorzichtig uit tot activiteiten. We geven de kinderen veel complimentjes. We wijzen ze niet af en laten ze niet vallen.

We werken naar het opbouwen van een wederzijds vertrouwen en stimuleren en ondersteunen het zelfvertrouwen van het kind.

We laten veel ruimte voor eigen initiatief, richting en tempo.

We willen bereiken dat deze kinderen weer vertrouwen in zichzelf en de ander terugwinnen zodat daarna verder kan worden gewerkt aan het versterken van andere vaardigheden en competenties.

### **2.5.4. Positief benaderen**

*Uitgangspunt:*

Ieder kind heeft behoefte aan een positieve benadering. Ieder kind hoort graag dat hij iets goed doet.

Ieder kind heeft een positieve benadering nodig om wie hij is, en niet alleen om wat hij doet.

Met andere woorden: complimenteren om wie hij is, hij is de moeite waard. Die positieve benadering geeft kinderen zelfvertrouwen en een positief zelfbeeld. Daardoor gaat de cyclus verder: een kind met een zelfwaarde-gevoel heeft minder kans dat hij gepest wordt en buitengesloten wordt. Een kind hoeft zich niet aan te stellen en stoer te doen. Een kind met een positief gevoel over zichzelf is tevreden en graag gezien.

*Hoe doen we dat in de praktijk:*

We proberen positieve punten te ontdekken ook al zijn deze minimaal.

We observeren het kind en proberen ons in te leven in het kind, rekening houdend met zijn ontwikkeling, mogelijkheden, gedragsprobleem enz. Het is dan beter te begrijpen waarom een kind iets wel of niet doet. Pas dan kun je op een goede, positieve, manier reageren op het gedrag van het kind. We beseffen dan soms dat een kind niet anders kan, dat een kind de competenties/basis/vaardigheden niet heeft.

### **2.5.5. Grenzen stellen**

*Uitgangspunt*

Een grens geeft aan wat je verwacht van de kinderen, wat je wilt of juist niet wilt. Een grens geeft aan tot hier en niet verder.

Als de grens overschreden wordt heeft dit consequenties die iedereen kent. Het moet voor een kind duidelijk zijn welk gedrag wel wordt geaccepteerd en welk gedrag niet. Het kind kan zich daar naar gedragen.

Kinderen willen ook graag over grenzen heen, ze zien dat als een uitdaging, ze gaan kijken tot hoever ze kunnen gaan.

*Hoe doen we dat in de praktijk:*

We hebben algemene huisregels die overal en voor iedereen gelden. Daarnaast hebben we regels die in bepaalde ruimtes van toepassing zijn. Deze regels hangen duidelijk op voor de kinderen en worden regelmatig besproken.  
Verder wordt er na iedere activiteit met de kinderen gesproken over het gedrag tijdens de activiteit. Kinderen leren hierdoor kritisch naar zichzelf en de ander kijken.

## Hoofdstuk 3 Basisdoelen/ pedagogisch handelen

**Een juist klimaat is een voorwaarde voor kinderen om zich zo optimaal mogelijk te ontwikkelen. Daarom werken we vanuit de 4 competenties. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe we hieraan werken bij de begeleiding na school.**

De 4 competenties van waaruit we werken.

Voor de Nederlandse kinderopvang zijn 4 pedagogische basisdoelen geformuleerd. Kwalitatief goede kinderopvang zorgt voor:

1. een gevoel van fysieke en emotionele veiligheid
2. het bevorderen van persoonlijke competenties van kinderen
3. het bevorderen van sociale competenties van kinderen
4. socialisatie en de overdracht van waarden en normen.

### 3.1. Sociale emotionele veiligheid

Het is belangrijk kinderen serieus te nemen en te stimuleren om te ontdekken. Aanreiken van materialen en situaties die een kind nodig heeft om tot ontplooiing te komen, maar dan wel gekeken naar de behoeften en capaciteiten van het individuele kind.

Uitgangspunt is respect te hebben voor kinderen, te kijken en te luisteren naar kinderen en ze nemen zoals ze zijn.

Kinderen moeten leren rekening met elkaar te houden. Kinderen moeten een gevoel krijgen van veiligheid en vertrouwen.

*Hoe doen we dat in de praktijk:*

- We werken met vaste groepen ( elke middag dezelfde kinderen).
- We werken met een vast programma, structuur, rituelen ( zie 5.2.)
- We werken met vaste beroepskrachten.
- We werken met vaste regels en afspraken. Deze zijn zichtbaar voor de kinderen en beroepskrachten zodat iedereen op de hoogte is.
- We blijven consequent wanneer dat nodig is. Duidelijkheid geeft kinderen veiligheid.
- We scheppen situaties waarin kinderen positieve ervaringen opdoen.
- We laten kinderen werken aan vertrouwde activiteiten, we bouwen daarna de "moeilijkheidsgraad" van de activiteiten op. Op deze manier ontdekken kinderen dat ze ook over andere vaardigheden beschikken. Dat geeft hen weer een gevoel van eigenwaarde.
- Kinderen hebben de mogelijkheid te kiezen uit verschillende activiteiten en materialen. We leren dat kiezen consequenties heeft en dus de gekozen activiteit moet afgemaakt worden.
- We laten de kinderen zoveel mogelijk zelf hun problemen oplossen, zelf nadenken over hun gedrag en de consequenties daarvan. Kinderen krijgen daardoor het gevoel dat ze het zelf gedaan hebben.
- Het kind accepteren om wie hij is, maar wel het gedrag van het kind bespreekbaar maken.
- Praktische aandachtspunten zoals: een aai over de bol geven, verwelkomen bij binnenkomen, kinderen taakjes geven ( rekening houdend met ieders talenten).

### 3.2. Persoonlijke competenties

Onder persoonlijke competenties verstaan we brede persoonskenmerken zoals: zelfvertrouwen, zelfstandigheid, flexibiliteit, creativiteit en draagkracht.

Deze competenties stelt een kind in staat om allerlei typen problemen adequaat aan te pakken en zich goed aan te kunnen passen aan veranderingen/andere situaties.

*Hoe doen we dat in de praktijk:*

- Wij hebben een begeleidende rol, geen leidende rol. We observeren voortdurend de kinderen en spelen in op wat ze vragen en laten zien. We houden rekening met hun mogelijkheden en beperkingen.
- We laten de kinderen zoveel mogelijk eerst zelf proberen, zowel op het praktische gebied als op het gebied van conflicten oplossen.
- We bieden het kind veiligheid en duidelijkheid aan zodat het kind durft te experimenteren en een plaats krijgt in de groep.

- We luisteren naar wat de kinderen vertellen. Voor de activiteit en na de activiteit vindt er een gezamenlijk groeps gesprek plaats waarbij kinderen leren naar elkaar te luisteren maar ook leren te vertellen wat hen dwars zit.
- We bieden verschillende ontwikkelingsactiviteiten aan gericht op: motorische ontwikkeling, sociale ontwikkeling, cognitieve ontwikkeling en emotionele ontwikkeling. Hierdoor leren de kinderen verschillende vaardigheden en werken ze aan het verwerven van persoonlijke competenties.
- We maken voor kinderen een dialoogmodel waarin beschreven wordt aan welke doelen we werken op lang termijn en op kort termijn.
- Na iedere middag heeft 1 pedagogisch medewerker tijd om met 1 kind een individueel gesprek te hebben over thuis, school of over de middag bij Don Bosco ( indien nodig).

### **3.3. Sociale competenties**

Het begrip 'sociale competentie' omvat een scala aan sociale kennis en vaardigheden, zoals zich in een ander kunnen verplaatsen, kunnen communiceren, samenwerken, andere helpen, conflicten voorkomen en oplossen, het ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid. De interactie met leeftijdsgenoten, het deel zijn van een groep en het deelnemen aan groepsgebeurtenissen biedt kinderen een leefomgeving voor het opdoen van sociale competenties. Het geeft aan kinderen kansen om zich te ontwikkelen tot evenwichtige personen die functioneren in de samenleving.

*Hoe doen we dat in de praktijk:*

- De pedagogisch medewerker stimuleert vriendschap en samenwerking onderling. De pedagogisch medewerker gaat bewust om met conflicten tussen kinderen. Samen delen en samen ervaren binnen situaties waarmee kinderen betekenisvolle ervaringen op kunnen doen. Bij het ontwikkelen van sociale competentie heeft de pedagogisch medewerker een voorbeeldfunctie.
- De pedagogisch medewerkers maken heldere en begrijpelijke afspraken over wat wel en niet mag in huis en daarbuiten.
- De pedagogisch medewerkers verwoorden mogelijke risico's in spelsituaties en praten na over (bijna)conflicten. We leren een kind om te gaan met dergelijke situaties. De pedagogisch medewerkers praten over omgaan met anderen en over verantwoordelijkheden. Dit doen ze tijdens activiteiten en wanneer zich een dergelijke situatie voordoet.
- De kinderen worden gestimuleerd om elkaar te waarderen, te respecteren en rekening te houden met elkaar.
- De kinderen wordt geleerd dat ze niet alleen aan zichzelf maar ook aan anderen moeten denken. Dit betekent dat het kind even moet wachten totdat de ander uitgepraat is of totdat de ander klaar is met een bepaald spelletje.
- De kinderen leren omgaan met emoties in situaties van plezier, grapjes, frustraties, conflict, boosheid en verdriet.
- We werken met toppies.. Kinderen krijgen tijdens de activiteiten een toppie als ze positief gedrag laten zien. De toppies leveren ze aan het eind van de dag in. Ze kunnen deze dan omruilen voor een beloning.

Bij Don Bosco zijn de activiteiten niet het doel, maar het middel. Het is het middel om te werken aan de individueel opgestelde doelen. Er worden samen spelletjes gedaan, teamporten.

Ook wordt er regelmatig gewerkt aan de ontwikkeling van sociale competenties door kleine SoVa-trainingen. Er wordt onder andere gebruikt gemaakt van Het coole kikker kwartet spel, eigenwijsjes, het kwaliteitenspel voor kinderen.

Verder organiseren we een tot twee keer per jaar een Rots en water training.

### **3.4. Overdracht van normen en waarden**

Het overbrengen van waarden en normen speelt in de opvoeding van de kinderen voortdurend een rol. Waarden geven uitdrukking aan de betekenis die mensen hechten aan bepaalde gedragingen, dingen of gebeurtenissen. Het zijn ideeën of opvattingen die aangeven hoe belangrijk mensen iets vinden. Normen zijn onmiskenbaar cultuurgebonden; ze veranderen in de loop van de tijd en variëren van samenleving tot samenleving.

Normen vertalen de waarden in regels en voorschriften hoe volwassenen en kinderen zich behoren te gedragen.

Een kind wordt gevormd door de omgang met volwassenen en andere kinderen. De pedagogisch medewerker onderhoudt contact met alle kinderen uit de groep. Daarnaast is er de omgang van een pedagogisch medewerker met de groep als geheel. Op beide niveaus is sprake van een voortdurende uitwisseling van waarden en normen in communicatie en interactie. In een groep kinderen is sprake van een continu proces. Dit vindt voor een gedeelte bewust en onbewust plaats. Tussen de kinderen onderling speelt voortdurend wat hoort en wat niet hoort.

Door middel van taal vindt er onderling een (gedeeltelijke) bewuste uitwisseling plaats van waarden en normen. Daarnaast speelt het non-verbaal uitwisselen en overbrengen een grote rol in de communicatie. Hier wordt zo zorgvuldig mogelijk mee omgegaan.

*Hoe doen we dat in de praktijk:*

- Het aanleren van basale en universele regels en afspraken die in het gebouw ophangen.
- Naar elkaar luisteren en uit elkaar laten praten.
- Interesse tonen in elkaar tijdens groepsgesprekken.
- Elkaar aanspreken op gemaakte afspraken tijdens de groepsgesprekken.
- Leren je mening te verwoorden en die van de ander te accepteren.
- Er wordt actief geprobeerd te voorkomen dat vooroordelen ontstaan, juist omdat kinderen van nature nieuwe dingen open tegemoet zullen treden.
- Kinderen uit alle culturen zijn welkom. Aan speciale gebeurtenissen, die aan een bepaalde levensovertuiging verbonden zijn, wordt op gepaste wijze aandacht geschonken in de groep. Voor zover mogelijk wordt aan de kinderen uitgelegd welke betekenis de speciale gebeurtenis binnen de betreffende levensovertuiging heeft.
- Elk kind wordt met evenveel zorg omringd. Het is belangrijk om kinderen geen typisch vrouwen of mannenrol op te leggen. Bij Don Bosco is zowel "jongens" als "meisjes" speelgoed aanwezig. De keuze vrijheid en de eigenheid van het kind staat centraal bij de keuze voor het een of ander speelgoed.
- De leiding is zich bewust van bestaande vooroordelen bij zichzelf en bij anderen omtrent geloof, etniciteit, sociale klasse, sekse en seksuele geaardheid.

De volgende zaken zijn voor kinderen in het algemeen belangrijk:

- Duidelijke regels, grenzen en regelmaat: voor een kind is het prettig te weten wat er wel en niet mag en wanneer, dat geeft voor kinderen een veilig gevoel.
- Aandacht en complimentjes; belangrijk is om de krachten van elk kind te benadrukken.
- Warmte en liefde; kinderen hebben behoefte aan een knuffel, een knipoog, een aai over de bol.
- Ruimte om gevoelens te uiten: gevoelens hebben we allemaal, prettige en minder prettige. Het is belangrijk voor kinderen om zich te kunnen uiten.
- Serieus genomen te worden: voor kinderen is het belangrijk dat er rekening met hen wordt gehouden. Het luisteren naar kinderen is daarvoor belangrijk, ook als het in de ogen van de volwassene om "kleine" dingen gaat.
- Geduld: kinderen moeten veel leren, dat kan niet allemaal tegelijk. Het is prettig voor ze als iemand dat begrijpt.
- De ruimte om te laten zien wat ze al kunnen. Op een gegeven moment moeten kinderen zelfstandig worden. Dat lukt alleen als de kinderen af en toe de kans krijgen om te laten zien wat ze al kunnen.
- Continuïteit: de aanwezigheid van steeds dezelfde personen heeft een kind nodig om zich veilig te voelen.
- Verzorging: een goed verzorgd kind voelt zich meestal prettig en wordt beter geaccepteerd.
- Regelmaat/structuur: het kan zijn dat er in de thuissituatie regelmaat en structuur ontbreekt. Het is belangrijk het kind te leren dat regelmaat en structuur belangrijk zijn.

Bij de activiteiten worden vanzelfsprekend de 6 interactie vaardigheden ingezet:

- Sensitieve responsiviteit
- Praten en uitleggen
- Werken aan autonomie van het kind
- Ontwikkelingsstimulering
- Leiding geven en structuur bieden
- Interactie kinderen begeleiden



### **3.5. Het vastleggen en volgen van de ontwikkeling van het kind.**

De begeleiding die onze pedagogisch medewerkers aan het gezin en het kind bieden, zijn gebaseerd op de doelen en vragen die vanuit ouders en kind zelf komen. Om deze begeleiding goed te kunnen bieden wordt er procesmatig gewerkt. Dit proces staat uitgewerkt in bijlage 2.

Ieder gezin krijgt een mentor. Deze mentor is samen met ouders verantwoordelijk voor de verloop van het proces. De mentor blijft zoveel mogelijk gedurende de gehele "Don Bosco" periode dezelfde. Dit is voor de ouders en de kinderen erg belangrijk. ( in gevallen van ziekte of personeelwisselingen vindt er een wisseling van mentor plaats) Minimaal 2 keer per jaar is er een gepland ouder gesprek. Ouders kunnen natuurlijk altijd zelf vragen om een gesprek.

Wanneer het noodzakelijk is vindt er ook een gesprek plaats met samenwerkingspartners, vooral als die ook al begeleiding geven aan het gezin. Denk hierbij aan scholen, jeugdprofessionals maar ook andere hulpverleningsinstanties.

Wanneer er bijzonderheden zijn wordt dit gerapporteerd in de algemene rapportage. Hierin kunnen medewerkers per kind de voortgang of ontwikkelingen vastleggen. Belangrijke punten worden ingebracht tijdens de wekelijkse kind bespreking.

Wanneer medewerkers signalen opvangen die hen zorgen baren, worden deze ook besproken in de kind bespreking. Daar wordt met het team bekeken welke eventuele acties er uitgezet moeten worden. Indien nodig kan de coördinator een gedragsdeskundige van Conaction vragen om mee te kijken / denken in een casus.

Daarnaast dienen medewerkers op de hoogte te zijn van de protocollen m.b.t. (vermoedens van) kind onveiligheid.

Wanneer een kind van de peuterplus naar de basisschool gaat en gebruik blijft maken van Don Bosco (BNS) is overdracht niet van toepassing. Dit kan wanneer er geen wachtlijst bij de BNS is. De pedagogisch medewerkers van de peuterplus zijn ook werkzaam bij de BNS van Don Bosco. De school waar het kind naar toe gaat wordt wel op de hoogte gebracht dat het kind gebruik maakt van de BNS bij Don Bosco. Dit met toestemming van de ouders.

Wanneer het kind niet meer bij Don Bosco blijft ( begeleiding na school) volgt er een eindgesprek ( evaluatiegesprek).

Hierbij wordt besproken hoe de ontwikkeling van het kind verloopt en wat belangrijk is om mee te nemen naar eventuele andere hulpverlening..

Daarnaast wordt de begeleiding van Don Bosco geëvalueerd en kunnen ouders verbeterpunten aangeven.

## Hoofdstuk 4 De groep/ stamgroep

**Kinderen nemen deel aan het groepswork bij Don Bosco. Kinderen leren van de andere kinderen uit de groep. We beschrijven dit vaak als “samen delen samen spelen”. In principe is de groep een vorm van “kleine samenleving” waar kinderen aan deelnemen. In dit hoofdstuk gaan we in op de meerwaarde van de groep, hoe de groepen verdeeld worden, de stamgroep en de kind- leidster ratio.**

Bij Don Bosco is bewust gekozen voor een bepaalde samenstelling van de groepen ( de groep is middel).

Tijdens de activiteiten bestaat iedere groep uit kinderen van ongeveer dezelfde leeftijd. Ze zijn over het algemeen ingedeeld in horizontale leeftijden; bovenbouw/middenbouw en onderbouw.

Bij vrijspelen en in de vakantie kunnen de groepen wel verticaal ingedeeld zijn.

Omdat kinderen ook van elkaar moeten leren, spelen de kinderen na de gerichte activiteit samen. De samenstelling is dan divers. Groepen verschillen niet alleen in leeftijd maar ook in hulpvraag, sekse, (culturele) achtergrond, “handicaps” en mogelijkheden en beperkingen van de kinderen.

### **4.1. De groepsverdeling**

De groepsverdeling wordt aangepast aan het aantal kinderen en de doelen die gesteld zijn.

Het maximale aantal kinderen per groep is 10

Over het algemeen komt dit neer op:

#### De groep basisschool kinderen op maandag, dinsdag en donderdagmiddag:

De grote groep wordt verdeeld in 2 subgroepen:

- 1 groep voor kinderen van 4 – 8 jaar
- 1 groep voor kinderen van 8 – 12 jaar

#### De groep basisschool kinderen op woensdag:

De grote groep wordt verdeeld in 3 subgroepen:

- 1 groep voor kinderen van 4 – 8 jaar
- 1 groep voor middenbouw van 8 – 10 jaar
- 1 groep voor bovenbouw van 10 - 12 jaar

#### De groep basisschool kinderen op vrijdagmiddag:

Van 12. 00 uur – 15.15 uur:

De groep wordt verdeeld in 2 groepen:

- 1 groep voor 4 en 5 jarige
- 1 groep voor 6 en 7 jarige

van 15.15 uur – 18.00 uur:

de groep wordt verdeeld in 2 groepen:

- 1 groep voor kinderen van 4-8 jaar
- 1 groep voor kinderen van 8 – 12 jaar.

### **4.2. Groepssamenstelling/ stamgroep:**

Tijdens de groepsactiviteiten wordt de groep in verschillende leeftijdsgroepen verdeeld. Op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag zijn er 2 groepen, op woensdag 3 groepen.

Waarom verschillende leeftijdsgroepen? Dit is omdat:

- Je beter activiteiten kunt plannen gericht op de mogelijkheden van de doelgroep.
- Je beter kunt inspelen op de mogelijkheden en wensen van de doelgroep.
- Je beter kunt inspelen op de sociale en emotionele ontwikkeling van de doelgroep.
- Soms is het beter voor de kinderen wanneer ze niet altijd met broertjes en zusjes in 1 groep zitten.

De samenstelling van de groepen tijdens de vaste activiteiten ligt per middag vast. Zo is er structuur in de groepsindeling, iets wat kinderen nodig hebben en houvast en veiligheid biedt.

Voor en na de activiteiten zijn alle kinderen samen en wordt gekozen voor 1 grote groep.

Voordelen zijn:

- Kinderen leren van elkaar en leren elkaar te waarderen.
- Er wordt gewerkt aan het verantwoordelijkheidsgevoel van de kinderen, ze helpen elkaar.
- Broertjes en zusjes kunnen in 1 groep samenspelen.

#### **4.3. Verlaten van de vaste groep bij de begeleiding na school:**

Vanuit de visie dat alle kinderen elkaar kunnen helpen en positief kunnen beïnvloeden zitten kinderen niet voortdurend in de vaste kerngroep.

Ze verlaten de groep tijdens:

- Het eten en drinken.
- Voor de gerichte activiteiten starten ( dus als de kinderen uit school komen) .
- Na de vaste activiteit ( vrij spel momenten).
- Plotselinge afwezigheid van de pedagogisch medewerker wanneer de groepen erg klein zijn. De groepen worden dan samengevoegd. Dit gebeurt maar sporadisch.
- Vakanties: tijdens vakanties wordt er gewerkt met thema's. Afhankelijk van het thema zijn de kinderen verdeeld in groepen van 4 – 8 jaar/ kinderen van 8 – 12 jaar of zijn de kinderen verdeeld in groepen van 4 tot 12 jaar.
- Regelmatig ( wanneer het kind 8 jaar wordt en zijn ontwikkeling dat toelaat) verlaat een kind de groep van 4-8 jaar en stapt over naar de groep van 8 – 12 jaar.
- Incidentele dagelijkse aanmeldingen ( bv bij crisis in thuissituatie).

#### **4.4. De groep tijdens de vakanties**

Tijdens de schoolvakanties is Don Bosco gesloten voor de peuterplus.

Kinderen van de BNS ( basisschool kinderen) kunnen wel tijdens vakanties komen. Ze moeten zich via een formulier opgeven zodat Don Bosco de personele bezetting kan invullen.

Tijdens de vakanties mogen er maximaal 20 kinderen per dag komen.

Tijdens vakanties zijn we wisselend open. De openingsdagen en tijden worden van tevoren bekend gemaakt via de nieuwsbrief die 2 maandelijks verschijnt.

#### **4.5. Gebruik van extra dagdelen**

In uiterste gevallen kan een kind van voor begeleiding na school gebruik maken van een extra dagdeel. Dit kan alleen in overleg en wanneer het maximaal aantal kinderen niet bereikt is.

#### **4.6. leidster kind ratio**

1 leidster/ pedagogisch medewerkster per 10 aanwezige kinderen van 4 – 8 jaar

1 leidster/ pedagogisch medewerkster per 10 aanwezige kinderen van 8 – 12 jaar.

De groepen worden mede begeleid door stagiaires en vrijwilligers. (minimaal 1 per groep)

Er is altijd 1 vrijwilligster/ stagiaire bij elke groep ( 4 ogenprincipe)

Elke middag zijn er 2 pedagogisch medewerkers aanwezig, op woensdag zijn er 3 pedagogisch medewerkers.

Mochten er minder kinderen zijn dat 1 pedagogisch medewerkster voldoende is dan gaat de andere medewerkster niet naar huis maar blijft in het gebouw. Hij/zij gaat dan andere taken uitvoeren zodat die persoon altijd kan bijspringen wanneer dat nodig is.

#### Wanneer wordt hiervan afgeweken?

- Wanneer een beroepskracht plotseling ziek gemeld wordt. Er wordt dan gezocht naar vervanging. Het kan zijn dat gedurende een korte tijd er maar 1 pedagogisch medewerker aanwezig is samen met de stagiaires totdat de invalkracht aanwezig is. In uiterste gevallen neemt de coördinator de groep over.

## Hoofdstuk 5 De dagindeling/ activiteiten

**Wat doen we bij de “Begeleiding na school”? Hoe bieden we verantwoorde kinderopvang? Een belangrijke vraag om te weten. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de dagindeling eruit ziet en wat we zoal doen.**

### 5.1. Doelgroep Begeleiding na school

Begeleiding na school is voor kinderen tussen de 4 en 13 jaar die extra aandacht en begeleiding nodig hebben.

Kinderen krijgen activiteiten aangeboden. Deze activiteiten zijn een middel om bepaalde doelen bij kinderen te bereiken. De hulpvraag van het kind staat centraal.

Tijdens de activiteiten wordt gewerkt aan de ontwikkeling van het kind zoals de sociale ontwikkeling, de emotionele ontwikkeling, de motorische ontwikkeling, de taalontwikkeling en de cognitieve ontwikkeling.

Het is belangrijk dat kinderen zich veilig voelen.

Ooit noemde een van de kinderen het in een interview: *“Don Bosco is mijn tweede thuis”*. Wanneer kinderen zich veilig voelen kan er gewerkt worden aan het zelfvertrouwen van het kind.

Om het kind zo optimaal mogelijk te kunnen begeleiden en om zoveel mogelijk op één lijn te werken wordt er aandacht besteed aan observeren, rapporteren, bijhouden van handelingsplannen, kindbesprekingen en contact met scholen en andere instellingen.

De activiteit is op maandag, dinsdag en donderdag van 15.15 uur – 17.30 uur.

Op woensdag en vrijdagmiddag van 12.00 uur – 17.30 uur.

Ook is Don Bosco open gedurende schoolvakanties van 10.00 uur – 16.00 uur.

### 5.2. Dagindeling

#### Maandag, dinsdag en donderdag:

15:00/15:10	Drinken klaarzetten ( thee, melk, water)
15:15/15:30	start BSO
15:30/15:50	Ontvangst kinderen en vrij spelen,
15:50/16:00	Drinken, een gesprek over de dag.
16:00/17:00	Activiteit 1 + toppies inleveren, opruimen
17:00/17:15	Vrij spelen Huiswerkbegeleiding Rapportages ( schriftelijk en mondeling)
17:00-17.30	Ophaalmoment , rapporteren naar de ouders

#### Woensdag:

12:30/13:00	start BSO Ontvangst kinderen en vrij spelen totdat alle kinderen binnen zijn
13:00/13:30	Eten met de kinderen
13:30/14:00	Vrij spelen Kinderen met corvee doen de vaat, vegen en tafels poetsen
14:00/15:00	Activiteit 1
15:00/15:15	Drinken ( rustmoment)
15:15/15:30	Vrij spelen
15:30/16:30	Activiteit 2 + toppies inleveren, opruimen
16:30/17.30	Vrij spelen Huiswerkbegeleiding Rapportages
17:00-17.30	Ophaalmoment , rapporteren naar de ouders

Vrijdag:

12:00/12:30	start BSO ( onderbouw) Ontvangst kinderen, vrij spelen
12:30/13:15	Eten met de kinderen van de onderbouw
13:15/14:00	Vrij spelen Kinderen met corvee doen de vaat, vegen en tafels poetsen
14:00/15:00	Activiteit 1 met de kinderen van de onderbouw Toppies en opruimen.
15:00/15:15	Drinken met de kinderen ( rustmoment) Enkele kinderen worden opgehaald.
15:15/15:30	Vrij spelen, ondertussen komen ook de kinderen van de bovenbouw binnen.
15.30/16.00	Drinken met de kinderen van de onderbouw en bovenbouw.
16.00 – 17.00	Activiteit 2 + toppies inleveren en opruimen
17.00-17.30	Vrij spelen Huiswerkbegeleiding Rapportages
17:00- 17.30	Ophaalmoment , rapporteren naar de ouders.

## Hoofdstuk 6    Kwaliteitsinstrumenten

**Kwaliteit is een voorwaarde voor een verantwoorde kinderopvang. In dit hoofdstuk staat beschreven hoe wij werken aan een kwalitatieve goede kinderopvang.**

**Ingegaan wordt op:**

- **het veiligheid - en gezondheidsbeleid**
- **de protocollen**
- **het vierogen principe**
- **de tevredenheidsmeting van ouders en kinderen en netwerken**
- **inzet van de pedagogische coach**
- **scholingsplan**

### **6.1. Risico inventarisatie veiligheid en gezondheid ( veiligheids- gezondheidsplan)**

Don Bosco heeft een eigen beleidsplan veiligheid en gezondheid.

In dit plan staat uitgewerkt wat de grote risico's zijn en welke acties we hierop inzetten.

Daarnaast staat uitgewerkt hoe we samen met de kinderen werken aan de veiligheid m.b.t. de kleine risico's.

Met deze methode kan de veiligheid en gezondheid van Don Bosco in kaart worden gebracht en maatregelen worden genomen in geval van risicovolle situaties. De methode biedt een gestructureerde aanpak om invulling te geven aan het veiligheidsbeleid binnen de organisatie.

Het document kan opgevraagd worden bij de pedagogische medewerkers, men kan het vinden op de website en het ligt ter inzage bij de voordeur.

### **6.2. Protocollen**

Naast de protocollen die gebruikt worden voor het onderdeel veiligheid en gezondheid heeft Don Bosco ook nog andere protocollen die van belang zijn bij situaties waarin adequaat gehandeld moet worden.

Enkele protocollen zijn:

Protocol meldcode (vermoeden van) kind onveiligheid.

Protocol handenwassen

Protocol buiten spelen

Doel is om zoveel mogelijk op 1 lijn te werken, adequaat te kunnen reageren in bepaalde situaties en om de kwaliteit van Don Bosco te waarborgen.

### **6.3. Tevredenheidsonderzoek**

1 keer per jaar houdt Don Bosco een tevredenheidsonderzoek onder ouders en kinderen. 1 Keer in de 2 jaar is er ook een tevredenheidsonderzoek onder de netwerken.

De uitslag wordt jaarlijks verwerkt en aanbevelingen worden eruit gehaald.

Hier worden actiepunten op uitgezet die besproken worden met de oudercommissie.

### **6.4. Het vierogenprincipe**

Op 1 juli 2013 trad het vierogenprincipe in werking. Daarmee voegde de wet kinderopvang een extra inspectieonderdeel toe aan de lijst: controleren of een kinderdagverblijf en/of buitenschoolse opvang aan het vierogenprincipe voldoet.

Of je even naar buiten gaat met de kinderen of op een groep staat, het moet vanaf 1 juli 2013 altijd mogelijk zijn dat een andere volwassene meekijkt of –luistert. Deze tweede persoon hoeft geen pedagogisch opgeleide collega te zijn. Het kan ook een vrijwilliger, stagiaire of ouder zijn. Als het maar een volwassen persoon is met een VOG.

### **Aanleiding**

De aanleiding voor het vierogenprincipe is de Amsterdamse zedenzaak. In deze zaak kon PM'er Robert M. in een kinderdagverblijf op klaarlichte dag meerdere kinderen (ernstig) seksueel misbruiken. Ouders, de overheid en bovenal de sector zijn hier zo van geschrokken, dat het advies van de commissie Gunning om altijd minimaal twee volwassenen de groep te laten waarnemen, snel werd omgezet in beleid.

### **Twee ogen óf twee oren**

Het vierogenprincipe betekent dat je, je als kinderdagverblijf of buitenschoolse opvang hebt ingezet om meekijken en meeluisteren makkelijk te maken. Wanneer je kunt aantonen dat de medewerkers elkaar altijd goed in de gaten kunnen houden, de locatiemanager regelmatig komt kijken, het voor iedereen helder is wat zijn/haar inzet is in het vierogenprincipe en deze afspraken ook worden nageleefd, dan voldoe je aan de eisen.

### **Continue screening**

De periode waarin kinderen worden opgevangen in een kindercentrum is een cruciale periode in de ontwikkelingsfase van kinderen. De opvang moet bijdragen aan een goede en gezonde ontwikkeling van het kind, in een gezonde en veilige omgeving. Ten behoeve van een veilige kinderopvang moeten mensen die in de kinderopvang werken in bezit zijn van een verklaring omtrent het gedrag (VOG). De VOG toont aan dat een persoon geen strafbare feiten op zijn/haar naam heeft staan die een belemmering vormen bij het werken met kinderen. Een VOG is een momentopname. Mensen kunnen zich na afgifte van de VOG alsnog schuldig maken aan een strafbaar feit en daardoor een bedreiging vormen voor de veiligheid van kinderen. De overheid heeft besloten dat alle mensen die in de kinderopvang werken vanaf 1 maart 2013 continue worden gescreend.

Vanaf 1 maart 2018 staan alle medewerkers en stagiaires in het personenregister en zijn gekoppeld aan Don Bosco.

### **Het vierogenprincipe binnen Don Bosco**

Binnen Don Bosco is er ook aandacht voor het vierogenprincipe. Er is altijd een pedagogisch medewerker en een stagiaire in het gebouw en/of op de groep aanwezig. Je kunt vanuit de gang via een klein raampje in andere ruimtes kijken. Bij de ruimtes zonder glas, wordt ervoor gezorgd dat de deur altijd open staat, zodat er altijd iemand binnen kan lopen. Daarnaast zijn alle pedagogisch medewerkers voorzien van een VOG en al van continue screening. Zowel de pedagogisch medewerkers, stagiaires en vrijwilligers zijn op de hoogte van het vierogenprincipe en kunnen hiernaar handelen.

## **6.5. De inzet van de pedagogische coach**

Vanaf 2019 dient iedere organisatie kinderopvang een pedagogisch beleidsmedewerker/ coach te hebben.

Binnen Don Bosco wordt gekozen voor 1 functie die zowel pedagogisch beleidsmedewerker als pedagogische coach is.

Binnen Don Bosco gaat Nina Langenberg ( voor 90 uur per jaar) deze functie vervullen. Zij is in het bezit van een HBO opleiding en een certificaat m.b.t. coaching en is tevens coördinator van Don Bosco.

Zij vervult al jaren de taak om de pedagogische kwaliteit te verbeteren en is dan ook de spil tussen het beleid en de uitvoering daarvan.

Het doel van de pedagogische coach is ervoor te zorgen dat medewerkers gecoacht worden zodanig dat is bijgedragen aan de professionele ontwikkeling van medewerkers en aan deskundigheidsbevordering en kwaliteitsbevordering.

Dit betekent in de praktijk dat iedere medewerker gecoacht wordt. Het aantal uur is afhankelijk van de aanstelling van de pedagogisch medewerker. Een fulltime medewerker krijgt 10 uur coaching per jaar.

Dit wordt verdeeld over het hele jaar. Bij Don Bosco wordt gekozen om iedere 3 maanden een pedagogisch medewerker te coachen. Dit wordt gedaan d.m.v. video-interactie en door observaties. Per medewerker is er een schema uitgewerkt in welke periode de coaching plaatsvindt en hoe lang.

## **6.6. scholingsplan**

Voor de medewerkers is er een scholingsplan met als doel de deskundigheid van de medewerkers up to date te houden en te verbeteren.

Het scholingsplan bestaat structureel uit de jaarlijkse scholing voor BHV, kinder EHBO, de scholing m.b.t. het begeleiden en beoordelen van stagiaires, het bespreken van beleidsstukken, voor HBO-opgeleiden SKJ registratie uitgevoerde taken, met de daarbij behorende intervisie ( minimaal 6 keer per jaar) en functioneringsgesprekken ( 1 keer per jaar)

Dit scholingsplan is uitgewerkt in een document.



## **Hoofdstuk 7 De omgeving van het kind**

**Niet alleen de kinderopvang maakt deel uit van het leven van het kind. Kinderen groeien op in een omgeving die we kunnen onderscheiden in:**

**Ouders, opvoeders/familie**

**Sport/ vrije tijd**

**Wijk/ vrienden**

**School**

**Het spreekt voor zich dat samenwerken met alle partijen een voorwaarde is om het kind zo goed mogelijk te begeleiden in zijn/haar ontwikkeling.**

**In dit hoofdstuk wordt ingegaan op deze verschillende partijen.**

### **7.1. Oudercontacten.**

Om zo optimaal mogelijk te kunnen werken aan de ontwikkeling van het kind moeten ouders zoveel mogelijk bij de begeleiding en ondersteuning van Don Bosco worden betrokken.

#### **7.1.1. Intakegesprek/ kennismakingsgesprek**

Ouders (of instanties) maken van te voren een afspraak voor een kennismakingsgesprek. Dit kennismakingsgesprek wordt zo snel mogelijk gepland. In principe vindt dit gesprek plaats tussen ouders en een pedagogisch medewerkster van Don Bosco. In enkele gevallen is het aan te bevelen iemand van de doorverwijzende instantie bij het gesprek te betrekken. Tijdens dit gesprek wordt het volgende besproken:

- Informatie en werkwijze van/over Don Bosco
- De reden van aanmelding
- Bijzonderheden over het kind en de thuissituatie
- Het verloop van de eerste fase

Naar aanleiding van deze gegevens wordt afgesproken waar de extra aandacht voor het kind naar toe gaat en bij welke groep het kind het beste past. Het is verplicht om minimaal 1 vaste dag per week gebruik te maken van Don Bosco. Daarna wordt het inschrijfformulier met de persoonsgegevens ingevuld en worden er diverse afspraken gemaakt. Soms is het belangrijk om kennis te maken met het kind voordat deze aan de activiteiten van Don Bosco gaat deelnemen.

Tot slot wordt er een rondleiding door het gebouw gegeven en wordt er kennis gemaakt met de pedagogisch medewerkers.

In de twee maanden dat het kind naar Don Bosco komt, wordt de begeleiding vooral gericht op kennismaken met het kind en het gezin. Daarnaast wordt het kind geobserveerd en wordt er een dialoogmodel opgesteld.

Na twee maanden vindt er een afstemmingsgesprek plaats. Hierin wordt met ouders en eventueel het kind besproken wat er vanuit Don Bosco, het kind en de ouders de afgelopen periode is ervaren. Na aanleiding van die bevindingen wordt de begeleiding ingericht. Hierbij kunnen er ook vragen met betrekking tot de thuissituatie, school en vrije tijd opgepakt worden. Daarnaast wordt er vraaggericht gewerkt door de behoefte van ouders voor gesprekken, verslagen en begeleiding af te stemmen.

#### **7.1.2. Exitgesprekken**

Als een kind stopt bij Don Bosco wordt er een afsluitend gesprek gevoerd met de ouders. Doelen worden besproken en er wordt eventueel gekeken naar een nieuwe vorm van begeleiding. Daarnaast wordt er door de ouders een exit formulier ingevuld. Ouders kunnen hierop aangeven of ze tevreden waren over de begeleiding en wat ze verbeterd willen zien.

Natuurlijk gaan we met de verbeterpunten aan de slag.

#### **7.1.3. Mentorschap**

Ieder gezin heeft een mentor, dit is 1 van de pedagogisch medewerkers. We proberen zoveel mogelijk rekening te houden met:

- welke pedagogisch medewerker ziet het kind het meest?
- welke pedagogisch medewerker past het beste bij het kind/ gezin?

Van elk kind wordt een dialoogmodel gemaakt waarin op verschillende ontwikkelingsgebieden de krachten en aandachtspunten van de kinderen wordt bijgehouden. Dit wordt tijdens de mentorgesprekken met de ouders besproken. Ouders krijgen zo een goed beeld van de ontwikkelingen die het kind doormaakt. Samen met de ouders worden acties uitgezet. Deze acties zijn gericht op wat de ouders kunnen betekenen hen in hun kracht te zetten en om ouders mede verantwoordelijk te maken voor de ontwikkeling van de kinderen.

Er vinden minimaal 2 mentorgesprekken per jaar plaats. Voor de meeste kinderen is het noodzakelijk meerdere gesprekken te plannen.

Naast de gesprekken met de ouders is het de taak van de mentor om, indien nodig, gesprekken te hebben met de netwerken rondom het gezin en de kinderen regelmatig te bespreken tijdens het teamoverleg/ kindbespreking.

#### **7.1.4. Opvoedingsondersteuning**

Met het bieden van extra opvoedingsondersteuning bij Don Bosco ontstaat er een grensvlak tussen de reguliere kinderopvang en de hulpverlening.

Opvoedingsondersteuning is preventief omdat de ouders in een vroeg stadium ondersteuning aangeboden krijgen, wat voorkomt dat een zwaardere vorm van hulpverlening nodig is.

Opvoedingsondersteuning is laagdrempelig, ouders zijn bekend met Don Bosco en stappen met opvoedingsvragen naar de pedagogisch medewerkers. Wat ten goede komt aan de ouders, komt ook de kinderen ten goede.

##### Opvoedingsondersteuning bestaat uit:

Emotionele steun:	begrip tonen voor de situatie en meeleven met gebeurtenissen
Beoordelingssteun:	geven van positieve feedback, waardering uitspreken
Instrumentele steun:	geven van praktische hulp over opvoedingsproblemen en vragen
Steun door modellering:	voorbeeld geven waar ouders zich aan kunnen spiegelen.

##### Uitgangspunten voor opvoedingsondersteuning:

- Ouders zijn 'deskundig' waar het hun eigen kind betreft en zelf in staat oplossingen te bedenken die passend zijn in hun situatie.  
Deskundig in de zin dat ouders hun eigen kind kennen en ervaring hebben met het kind. Opvoedingsondersteuning is gericht op het activeren van het eigen probleemoplossend vermogen van ouders.
- De vragen en behoeften van ouders en hun visie op de opvoeding staan centraal.
- Ouders hebben het beste met hun kind voor en zijn bereid zich daarvoor in te zetten. Door opvoedingsondersteuning aan te bieden krijgen ouders meer inzicht in hun kind en kunnen daardoor beter afwegen wat goed is voor hun kind.
- Er wordt vooral aandacht besteed aan wat goed gaat.

##### Het streven is:

- dat een probleem voor ouders weer hanteerbaar wordt
- dat ouders weer greep hebben op de opvoedingssituatie
- dat ouders weer vertrouwen hebben in hun eigen capaciteiten als opvoeder
- vergroten van de draagkracht, waardoor de draaglast minder zwaar wordt.

##### *Opvoedingsondersteuning in de praktijk:*

Alle ouders worden minimaal 2 keer per jaar benaderd voor een gesprek en ouders kunnen ook zelf aangeven wanneer zij behoefte hebben aan ondersteuning.

De inhoud van het gesprek bestaat uit:

- Coachen van de ouders op het gebied van opvoeden.
- Onze ervaringen met het kind en die van thuis delen om zoveel mogelijk op een lijn te komen wat aanpak betreft.
- Bespreken van de doelen en afspraken die we hebben gemaakt.

Naast de opvoedingsondersteuning zoals hierboven beschreven staat, is het ook mogelijk gebruik te maken van ons aanbod "Beter Thuis". Deze methode is gebaseerd op de methodiek "GEZIN CENTRAAL" van Arjan Bolt waarbij oplossingsgericht werken onderdeel is van de methodiek. Beter Thuis is gericht op ambulante gezinsbegeleiding en ziet er als volgt uit:

- Wekelijks komt er iemand langs om samen te werken aan de vraag van de ouders en van het kind.
- Belangrijk is om in het begin een routinelijst in te vullen om de hulpvraag te onderzoeken.
- Interactie tussen alle gezinsleden staan centraal.
- Ouders hebben zeggenschap over het einddoel en over de werkpunten die wekelijks besproken worden.
- Wekelijks zal er aan werkpunten gewerkt worden om het einddoel te bereiken.
- Ouders worden weer in hun kracht gezet door ze zelf na te laten denken over mogelijke oplossingen bij problemen die zich voordoen.
- De gewenste toekomst moet helder zijn en daar wordt ook naar gewerkt.
- Het traject duurt +/- 20 weken.

### **7.1.5. Oudergroepen**

Ook voor volwassenen heeft Don Bosco activiteiten op het programma staan.

1. Ontspanningsactiviteiten waarbij ouders met een gerichte activiteit bezig zijn. Tijdens deze activiteiten wordt gesproken over opvoeden van kinderen en waar ze tegenaan lopen. Daarnaast wordt gesproken over actuele zaken die hen bezighoudt.
2. Praatgroep voor ouders. Tijdens deze bijeenkomsten leren ouders hoe ze om moeten gaan met hun kinderen en met de thuissituatie. Ze vinden steun bij elkaar en merken dat iedereen wel eens een moeilijke periode heeft. Ze leren elkaar daarin te ondersteunen. Voor veel ouders is het belangrijk te merken dat ze niet de enige zijn met een probleem.
3. 5 Thema ochtenden voor ouders. Samen met de GGD worden verschillende thema's besproken die van invloed zijn op de opvoeding. Er wordt op een laagdrempelige informatieve manier een gesprek aangegaan, ouders hebben hierin een eigen inbreng en kunnen met elkaar van gedachten wisselen.

### **7.1.6. Overige contacten met ouders**

- Er is bij het halen en brengen van het kind de mogelijkheid om met de pedagogisch medewerkers een gesprek aan te gaan over hoe het met het kind is gegaan en te bespreken welke bijzonderheden gebeurd zijn.
- Er wordt 1 keer per jaar een ouderavond georganiseerd over een bepaald thema.
- 4 Keer per jaar is er een gezinsdag. Deze dagen zijn voor het hele gezin en familie. Belangrijk is de omgeving en het gezin van het kind te betrekken bij Don Bosco. Dit gebeurt vooral door de gezinsdagen. Don Bosco viert een aantal feestdagen en dat gebeurt dan ook met het gezin. Iedereen wordt uitgenodigd om samen een feest te vieren. De ontmoeting tussen ouders, de betrokkenheid van gezinnen bij Don Bosco, zijn van wezenlijk belang voor het creëren van het thuisgevoel.
- Elk jaar zijn er individuele gesprekken met ouders over de begeleiding van de kinderen. Dit kan variëren van 2 keer per jaar tot wekelijkse gesprekken.

### **7.1.7. Informatieverstrekking naar ouders**

Naast mondelinge contacten met ouders is er ook schriftelijke informatie voor ouders.

- Folder van Don Bosco: hierin staat kort beschreven wat Don Bosco is en wat voor activiteiten er zijn. Deze folder ligt bij verschillende instanties.
- Informatieboekje voor ouders: ouders krijgen dit boekje wanneer ze de kinderen aanmelden.
- Nieuwsbrief: Naast de informatie die aan ouders wordt meegegeven bij de aanmelding van het kind worden ouders op de hoogte gehouden van belangrijke activiteiten en zaken via ons informatie krantje. Dit krantje verschijnt 1 keer per 2 maanden en wordt aan de kinderen/ ouders meegegeven. Hierin kunnen de ouders lezen over de gebeurtenissen van de afgelopen periode, en worden zij op de hoogte gebracht van wat er de komende periode gaat gebeuren. Ook belangrijke dagen zoals vakantiedagen en feestdagen worden middels dit krantje doorgegeven.

- Het kan gebeuren dat er naast dit krantje nog een extra brief wordt meegegeven aan de kinderen. Dit zijn meestal uitnodigingen voor bepaalde activiteiten die bij Don Bosco plaatsvinden.
- Met ouders wordt 2 maanden na de start van de begeleiding afgesproken hoe ze op de hoogte gehouden willen worden omtrent de ontwikkelingen van hun kind bij Don Bosco.
- Website van Don Bosco, ouders kunnen hierop inloggen.
- Er is een Don Bosco whatsappgroep, hierin worden bijzonderheden doorgegeven.
- Foto's kunnen via het programma klasbord worden gedeeld.

## **7.2. Netwerkcontacten**

*“samen kun je meer dan alleen”*

Samenwerking met andere instellingen die zorg bieden aan niet stabiele kinderen en hun gezin is onmisbaar als je hen op een adequate manier speciale begeleiding wilt bieden.

Belangrijk is om contact te houden met netwerken, naar elkaar door te verwijzen en het aanbod op elkaar af te stemmen. Op deze manier wordt bereikt dat:

- Gezinnen op de juiste plaats terecht komen.
- Een gezamenlijk aanbod de gewenste zorg op maat kan leveren.
- De hulp beter aansluit bij de vraag om meer preventief te werken.
- Instellingen van elkaar weten wie wat te bieden heeft en op welke manier ouders doorverwezen moeten worden.
- Samen kun je de ontwikkeling van het kind of gezin goed volgen.
- Zorgen over bepaalde kinderen en/of gezinnen besproken worden.
- Instellingen / instanties elkaar kunnen adviseren.

Regelmatig komt het dan ook voor dat gezinnen naar Don Bosco worden doorverwezen via lokale of jeugdhulpverleningsinstellingen.

Tijdens het kennismakingsgesprek wordt aan ouders / opvoeders dan ook gevraagd door wie ze zijn doorverwezen.

In dit gesprek wordt aan ouders ook gevraagd schriftelijk toestemming te geven aan het personeel van Don Bosco om contact op te mogen nemen met de netwerken van het kind en gezin.

### **7.2.1. Doorlopende ontwikkelijn**

De kinderen komen op de volgende wijze bij Don Bosco:

- Doorverwezen door een kinderdagverblijf/peutergroep
- Doorverwezen door school
- Consultatiebureau/GGD
- Doorverwezen door overige instanties
- Ouders kennen Don Bosco zelf.

Omdat de meeste kinderen naar de begeleiding na school komen voor extra begeleiding wordt door de verwijzende instantie kort besproken waarom zij het kind aanmelden bij Don Bosco. Zij geven aan wat de hulpvraag van het kind/gezin is.

Tijdens de intake wordt aan de ouders gevraagd welke instanties nog meer in het gezin zitten en of wij contact met hen kunnen/mogen opnemen. Er wordt nooit contact opgenomen zonder toestemming van de ouders.

Een paar keer per jaar vindt er een overdracht plaats tussen de verschillende scholen en de pedagogisch medewerkers van Don Bosco. Zij bespreken de kinderen die zowel de school als Don Bosco bezoeken.

Ook hiervoor geldt dat ouders altijd toestemming hebben gegeven om gegevens uit te wisselen.

### **7.2.2. Algemene informatieverstrekking netwerken**

- Om de netwerken een helder beeld te geven van onze werkwijze ontvangen alle netwerken een informatie folder. Op deze manier blijven zij op de hoogte van ons bestaan en de werkwijze van Don Bosco. We sturen daarnaast 2 keer per jaar een nieuwsbrief.

- Zodra het kind geplaatst wordt ontvangt de school een brief zodat ze weten dat het kind naar Don Bosco komt, op welke dagen en wie de contactpersoon is van het kind.
- Bij uitschrijving van het kind wordt wederom telefonisch of schriftelijk contact gezocht. Op deze manier neemt Don Bosco het initiatief om samenwerking te stimuleren.
- Zodra er zorgen of vragen zijn over bepaalde kinderen of gezinnen wordt contact opgenomen met de netwerken van dit kind. Op deze manier hoopt Don Bosco een beter beeld te krijgen van de situatie. Indien nodig worden de ouders/opvoeders geïnformeerd over dit contact met de netwerken.
- Ook heeft Don Bosco een website.

### **7.2.3 De netwerken.**

Waar wij spreken over netwerken valt met name te denken aan:

- Scholen
- Peutergroepen, kinderdagverblijven
- Jeugdprofessionals
- GGD/consultatiebureau
- Wij Zijn/ Traversegroep
- Thuiszorg
- CJG
- MEE/ SDW
- Sportservice
- Gemeente
- GGZ
- Sportverenigingen

Het komt steeds vaker voor dat scholen een specifieke vraag hebben op het gebied van “zorg en begeleiding”. Don Bosco denkt samen met de scholen mee hoe aan deze vraag gewerkt kan worden en wat ingezet kan worden vanuit Don Bosco.

In de toekomst wordt nog meer vraaggericht gewerkt om zoveel mogelijk in te spelen op vragen van scholen, ouders en kinderen.

## Hoofdstuk 8 De organisatie/ het personeel

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe we verantwoorde kinderopvang aanbieden door het stellen van voorwaarden aan het personeel m.b.t. vaardigheden, diploma en scholing. Daarnaast wordt beschreven welke overlegvormen er zijn om de kwaliteit van het werk te optimaliseren.

### 8.1. Het personeel van Don Bosco

Don Bosco valt onder Conaction.

Binnen Conaction, en dus ook binnen Don Bosco, worden hoge eisen gesteld aan de medewerkers. Voordat een medewerker in dienst treedt bij Don Bosco moet een verklaring omtrent goed gedrag (VOG) worden afgegeven. Kopieën van zowel het diploma als van de VOG zijn bij Don Bosco aanwezig ( evt. digitaal). Alle medewerkers zijn geregistreerd in het personenregister en zijn gekoppeld aan Don Bosco.

De kinderen worden begeleid door deskundige beroepskrachten die vanuit de pedagogische visie van Don Bosco op persoonlijke wijze een relatie opbouwen met de kinderen. Het is de taak van de pedagogisch medewerkers om in de groep voorwaarden te scheppen die ervoor zorgen dat kinderen zich veilig voelen en zich kunnen ontwikkelen. De pedagogisch medewerkers werken op vaste dagen en groepen. Dit in verband met structuur voor kinderen, ouders/opvoeders en collega's. Naast het diploma zijn ook andere kwaliteiten en vaardigheden belangrijk voor het uitoefenen van het vak, Er wordt vooral veel belang gehecht aan communicatieve vaardigheden naar ouders, kinderen en collega's.

Verder zijn ook rust, vertrouwen, sociale vaardigheid, creativiteit, enthousiasme en een positieve instelling belangrijke selectiecriteria.

Daarnaast wordt ook belangrijk gevonden dat een pedagogisch medewerker de capaciteit heeft om activiteiten te bedenken en uit te voeren in de groep en goed in staat is samen te werken.

Van de diverse functies zijn taakomschrijvingen en profielschetsen vastgelegd. Dit sluit echter niet uit dat iedere pedagogisch medewerker op haar/zijn eigen unieke manier vorm kan geven aan het handelen. Er wordt dus een groot beroep gedaan op verantwoordelijkheidsgevoel, de pedagogisch medewerker is immers mede partner in de opvoeding en verzorging van andermans kinderen.

De verantwoordelijkheid wat werken bij Don Bosco met zich mee brengt, heeft tot gevolg dat er binnen de instelling een degelijk en duidelijk personeelsbeleid is, waardoor Don Bosco hoge kwaliteit kan nastreven. Het personeelsbeleid vormt een leidraad, welke constant geëvalueerd wordt en waar nodig aangepast. Onder medewerkers wordt verstaan de mensen die bij Don Bosco een tijdelijk contract hebben of een contract voor onbepaalde tijd, maar ook diegene die daarnaast hun bijdrage leveren aan het beleid van Don Bosco. Daarmee worden ook stagiaires en vrijwilligers bedoeld.

#### 8.1.1. Deskundigheidsbevordering

De visie en werkwijze zoals beschreven in dit pedagogische plan, dienen als leidraad voor de pedagogisch medewerkers in het werken met de aan hen toevertrouwde kinderen. Steeds opnieuw zal er kritisch gekeken moeten worden naar de eigen beroepshouding. Dit kan door middel van deskundigheidsbevordering en reflectie en gebeurt op de volgende manieren:

- Kindbespreking of pedagogische vergadering (dialoogmodel).
- Supervisie en intervisie.
- Deelname aan bijscholingscursussen, themadagen en conferenties.
- Coaching door de pedagogische coach

De kennis en de vaardigheden die nodig zijn om het werk goed uit te kunnen voeren zijn constant aan verandering onderhevig. Het is daarom van belang om niet alleen na afronding van de schoolopleiding, maar ook na die tijd de kennis op peil te houden c.q. te verbeteren. Er zijn een aantal goede redenen aan te voeren om het scholingsbeleid een hoge plaats op de prioriteitenlijst toe te kennen. Deze zijn:

- Door scholing worden de kennis en vaardigheden van de medewerkers op peil gehouden c.q. verder verbeterd.
- Door het aanbieden van scholing aan personeel is er sprake van een investering in het personeel. Hierdoor wordt niet alleen, zoals al eerder gemeld, gewerkt aan de kwaliteit van de geleverde diensten maar wordt ook bewust gewerkt aan de continuïteit van de organisatie in de toekomst.

Zie ook hoofdstuk 6 (scholingsplan)

### **8.2. Stagiaires**

Bij Don Bosco geven we mensen in opleiding een kans. Wij werken overwegend met stagiaires van de opleiding MBO Pedagogisch Werk en met de HBO opleiding SPH en Pedagogiek. Stagiaires zijn boventallig op de groep aanwezig. Alle stagiaires zijn ingeschreven in het personenregister en zijn gekoppeld aan Don Bosco.

Elke stagiaire heeft een vaste stagebegeleider. 1 Keer per 14 dagen vindt een begeleidingsgesprek plaats.

Omdat onze doelgroep vraagt om gespecialiseerde studenten komen in principe alleen MBO studenten uit het laatste leerjaar stage lopen bij Don Bosco. HBO studenten kunnen vanuit een lager leerjaar stage komen lopen.

De stagiaires voeren allerlei opdrachten uit in groepsverband of individueel. In eerste instantie begeleid, later zelfstandig (maar altijd in aanwezigheid van een pedagogisch medewerker).

Stagiaires zijn nooit alleen eindverantwoordelijk voor het begeleiden van kinderen in de groep.

### **8.3. nieuwe medewerkers**

Voor nieuwe medewerkers en stagiaires is een inwerkmap gemaakt. Medewerkers zijn verplicht deze map te lezen en zich te verdiepen in de protocollen, beleidsstukken en regels en afspraken.

### **8.4. Vrijwilligers**

Het vrijwilligersbeleid van "Don Bosco" en het doel dat gesteld wordt met de kinderen horen bij elkaar. Vrijwilligers hebben binnen een instelling als "Don Bosco" een zeer praktische functie:

- ze werken zonder materiële beloning
- ze hebben ieder zeer specifieke talenten
- ze zijn – bij goede afspraken- zeer flexibel inzetbaar.

Vrijwilligers hebben een belangrijke functie zodat zij niet alleen vanwege hun persoonlijkheid met open armen worden ontvangen, maar zeker ook omdat ze iets kunnen toevoegen aan hetgeen we de kinderen willen bieden aan activiteiten.

Mede dank zij deze vrijwilligers biedt Don Bosco de kinderen gelegenheid te leren omgaan met verschillen in aanleg en kennis!!

Alle vrijwilligers zijn ingeschreven in het personenregister en zijn gekoppeld aan Don Bosco.

### **8.5. Overlegvormen**

#### Teambespreking

Eenmaal per week komen de pedagogisch medewerkers bij elkaar om de algemene gang van zaken met elkaar te bespreken. De coördinator leidt deze vergadering. Op een dergelijke teambespreking komen zaken aan de orde als:

- ✓ Kindbespreking, dialoogmodel
- ✓ Netwerken
- ✓ Activiteiten
- ✓ Samenwerking
- ✓ Taakverdeling
- ✓ Stagiaires
- ✓ Thema: zoals het naleven van het pedagogisch beleidsplan, risico inventarisatie en gezondheid, huisregels of het verslag van een gevolgde cursus.

#### Oudercommissie

5 keer per jaar komt de oudercommissie bij elkaar ( zie 8.6.).

### **8.6. Oudercommissie**

Don Bosco heeft een oudercommissie. Deze oudercommissie spreekt namens de ouders en denkt mee over het werk van Don Bosco.

Het meedenken en adviseren betreft:

- kwaliteitsbeleid
- pedagogisch beleidsplan
- risico inventarisatie en gezondheidsinventarisatie, beleid.
- klachtenregeling
- openingstijden en groepsgrootte
- werkwijze

Via het 2 maandelijks krantje worden de ouders op de hoogte gebracht van de werkzaamheden van de oudercommissie.



## Hoofdstuk 9 Overige praktische zaken

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op allerlei praktische zaken die voor de ouders van belang is.

### 9.1. De groep

#### 9.1.1. Brengen en halen

Vanaf 1 januari 2021 worden er geen kinderen meer opgehaald van de Jeroen Bosch school. Het is niet de bedoeling dat de kinderen bij Don Bosco worden opgehaald voor het einde van de activiteit. Dit verstoort het groepswerk en de rust voor de kinderen. Ophalen van de kinderen kan tussen 17.00-17.30 uur.

#### 9.1.2. Plaatsing

De allereerste dag dat een kind bij Don Bosco komt wordt het kind in principe ontvangen door de beroepskracht die het kennismakingsgesprek heeft gehad met de ouders. De eerste bijeenkomsten krijgt het kind wat extra aandacht zodat hij zich snel veilig en op zijn gemak voelt. In de 1<sup>ste</sup> 2 maanden wordt het kind geobserveerd en wordt, indien nodig, een dialoogmodel ingevuld.

#### 9.1.3. Wennen aan de groep

Binnen Don Bosco zijn de pedagogisch medewerkers zich ervan bewust dat het afscheid nemen, begroeten en wennen een proces is wat zowel de ouders als de kinderen moeten doorlopen en moeten leren. Het is misschien de eerste keer dat het kind naar een begeleidingsgroep gaat en dat is voor zowel de ouder als het kind even wennen.

De kennismaking is een belangrijk moment voor een kind, het kind komt in een nieuwe groep met onbekende personen in aanraking.

Het kind komt binnen met veel vragen als:

- word ik geaccepteerd?
- wat kan ik wel alles zeggen en doen?

Hij moet zich een plekje verwerven. Er is een bestaande structuur en er zijn regels.

Hij moet de positie van anderen leren kennen en zelf een positie verwerven.

De groepsleden hebben ook vragen. Wie is hij? Moeten we onze positie afstaan?

Er zullen veranderingen en verschuivingen plaatsvinden, niet iedereen zal dat waarderen

Hier ligt een belangrijke taak voor de pedagogisch medewerkers.

Als je een kind of jongere voor het eerst ziet krijg je contact met een veelomvattende en complexe wereld die je zeker niet gelijk kunt overzien.

Je ziet een kind, jongere al dan niet met een ouder, het kind in al zijn aspecten, geslacht, leeftijd, aanleg enz.

Maar je ziet tegelijk een gezin waar van alles speelt, en de omgeving daarvan, ouders met hun afkomst, met hun eigenschappen, broers en zussen.

Een belangrijk uitgangspunt in dit systeemdenken is dat alles met elkaar samenhangt en dat mensen nooit iets doen zonder reden (ook al kun jij die op dat moment niet plaatsen).

Het is steeds de kunst proberen te verstaan hoe het komt dat het zo gaat.

Zowel voor het goed in kunnen schatten van de situatie als voor het scheppen van een vertrouwensband zijn dergelijke inzichten en het besef daarvan van groot belang.

Daarnaast is het belangrijk dat een kind zich fysiek en emotioneel veilig voelt in zijn omgeving. Een kind dat zich prettig en op zijn gemak voelt, is vooral levenslustig, actief en ontspannen. Hij staat open voor anderen en heeft zelfvertrouwen. Alleen dan kunnen zij hun talenten ontplooien en experimenteren. Het welbevinden van kinderen hangt samen met hun eigen gesteldheid en van omstandigheden in de omgeving. Daarnaast kan de groepssamenstelling hier ook een rol in spelen; Welke pedagogisch medewerker is aanwezig? Is mijn vriendje aanwezig? De zeven kenmerken van welbevinden zijn: open, nieuwsgierig, levenslustig, tevreden, ontspannen, vol zelfvertrouwen en evenwichtig (Balledux, 2005).

Het wennen aan een groep heeft een aantal weken nodig. Pas als een kind meerdere weken bij de groep aanwezig is en hij zich daar thuis voelt gaan we het gedrag ontdekken en kan begonnen worden met het observeren en signaleren.

Na 2 maanden vindt er dan ook een gesprek plaats met de ouders over de observatieperiode. Daarnaast kunnen kinderen ook heel goed zelf vertellen of zij zich prettig voelen in de groep. Het welbevinden van het kind blijft dan ook een belangrijk onderwerp voor gesprekken met kinderen en hun ouders.

#### Belangrijke stappen wanneer het kind voor de eerste keer komt

- Afspreken welke pedagogisch medewerker zich om het nieuwe kind bekommert;
- Kind en ouder begroeten (d.m.v. kind aankijken, contact maken, naam noemen);
- Samen met het kind duidelijk afscheid nemen van de ouder;
- Geef met het kind de ruimte om emoties te uiten (praten tegen het kind, emoties benoemen, begrip en troost bieden);
- Wanneer het kind het moeilijk heeft, afleiding geven door samen iets te gaan doen (puzzel, boekje) of wanneer het kind behoefte heeft zich even terug te trekken wordt dat zo gelaten.
- Laat het kind kennismaken met het speelgoed, andere kinderen en pedagogisch medewerkers;
- Geef het kind inzicht in het verloop van de dag;
- Alles benoemen (wat er gedaan wordt, wat alles is, namen van alle kinderen in de groep);

#### **9.1.4. Rapporteren en overdracht**

Na iedere groepsbijeenkomst wordt een rapportage gemaakt van de kinderen. Wat is die middag opgevallen? Wat heeft het kind aangegeven of verteld? Wat is er die middag gebeurd wat belangrijk is om over te dragen?

De overige pedagogisch medewerkers kunnen deze rapportages lezen zodat er zoveel mogelijk op 1 lijn gewerkt wordt.

Belangrijke gebeurtenissen worden wekelijks besproken in het teamoverleg.

De mentor werkt de rapportages bij in het dialoogmodel.

Wanneer er zorgen zijn rondom een kind wordt er contact opgenomen met het gezin en eventueel de netwerken.

Tijdens deze gesprekken wordt besproken of er een zorgmelding wordt gedaan en door wie.

#### **9.1.5. Doorverwijzing/ uitschrijven van kinderen**

Wanneer men geen gebruik meer wenst te maken van Don Bosco moet dit uiterlijk 1 maand van tevoren worden doorgegeven (steeds voor de eerste van de maand).

Ook kan het voorkomen dat Don Bosco niet de hulp kan bieden die het kind nodig heeft. Na overleg met ouders kan besloten worden dat het beter is voor het kind om een andere vorm van hulp te zoeken. Het kind blijft net zolang bij Don Bosco totdat er een andere hulpverleningsvorm gevonden is. Ouders hebben vaak gedurende deze periode veel steun nodig.

### **9.2. Bijzonderheden**

#### **9.2.1. Wegblijven en ziekte**

Wanneer het kind om wat voor reden dan ook niet naar Don Bosco kan komen wordt van de ouders verwacht dat ze dit tijdig melden. Als kinderen gedurende een langere periode niet komen en er niets van ouders gehoord wordt, wordt contact opgenomen.

Bij ziekte van het kind dient Don Bosco zo snel mogelijk op de hoogte te worden gebracht. Wanneer er sprake kan zijn van besmettingsgevaar moet ook de aard van de ziekte worden doorgegeven. Bij het constateren van een (besmettelijke) ziekte worden ouders verzocht het kind thuis te houden.

Als het kind ziek wordt tijdens een bezoek aan Don Bosco worden de ouders/verzorgers gebeld. Gevraagd wordt of de ouders het kind zo snel mogelijk op komen halen.

Als het kind bij Don Bosco bij een ongeval betrokken raakt worden de ouders/verzorgers en de huisarts en/of ambulance gebeld.

### **9.2.2. Medicatie**

Ouders vullen bij de intake een formulier in waarop ze aan kunnen geven welke medicijnen het kind gebruikt. Van elk kind is een dossier aanwezig. In dit dossier worden alle bijzonderheden m.b.t. medicijnen verwerkt.

### **9.2.3. Verjaardagen.**

Veel kinderen vinden het leuk om op hun verjaardag in het zonnetje gezet te worden. Als kinderen hun verjaardag op Don Bosco willen vieren wordt dit doorgegeven. Er kan dan afgesproken worden wanneer het kind trakteert, hoeveel kinderen er die dag aanwezig zijn en of er kinderen zijn met bepaalde voedsel allergieën.

Daarnaast worden ook de verjaardagen van de pedagogisch medewerkers gevierd. De ouders worden tijdig op de hoogte gebracht wanneer dit gevierd gaat worden en hoe.

### **9.2.4. Feestdagen/gezinsdagen**

Er wordt ook aandacht besteed aan feestdagen die in Nederland gevierd worden. Er wordt aandacht besteed door hierover te praten en activiteiten aan te bieden, denk hierbij aan vaderdag, moederdag en Pasen.

Daarnaast is er ook aandacht voor feesten van andere culturen.

Ook worden bepaalde feestdagen gevierd met het hele gezin.

Er wordt gezinsdagen georganiseerd rondom sinterklaas en kerstmis/ Nieuwjaar. Het hele gezin wordt dan uitgenodigd om samen met elkaar dit feest te vieren. Op deze manier wordt contact gehouden met de familie en kennissen van de kinderen.

Aan het eind van het schooljaar wordt het slotfeest gevierd. Ook hierbij is het hele gezin welkom.

Tijdens de feestdagen is Don Bosco gesloten.

### **9.2.5. Schoolvakanties**

De situatie rondom het kind verandert niet tijdens de vakanties.

Tijdens de schoolvrije dagen en vakanties zijn er extra activiteiten voor kinderen van 4 tot 12 jaar.

De vakantiebijeenkomsten zijn, doordat zij hele dagen duren, bij uitstek geschikt om extra aandacht voor elkaar te hebben en de kinderen beter te leren kennen. Ouders moeten, via een inschrijfformulier, de kinderen voor een bepaalde datum opgeven om aan deze activiteiten mee te doen.

Tijdens de schoolvakantie wordt er gewerkt vanuit een thema.

Er wordt ruim van te voren aangegeven op welke dagen Don Bosco tijdens deze vakanties open is.

### **9.3. Klachten**

Regels, afspraken en procedures kunnen helaas niet voorkomen dat ouders soms een klacht hebben. Klachten worden serieus genomen, we proberen zo snel mogelijk naar een goede oplossing te werken.

Klachten zijn altijd bespreekbaar, zullen professioneel behandeld worden en indien mogelijk verholpen.

Wanneer ouders een klacht hebben wordt dit eerst besproken met de desbetreffende persoon. Mocht dit niets opleveren dan wordt een afspraak gemaakt met de coördinator van Don Bosco.

Mocht de klacht dan nog niet naar wens worden behandeld dan kan de klacht gemeld worden bij de klachtencommissie van Conaction.

Mocht de interne klachtenbehandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kan de klacht gemeld worden bij de externe Geschillencommissie ( zie bijlage 1)

### **9.4. Tot slot**

Zijn er na het lezen van dit pedagogisch beleidsplan nog vragen of opmerkingen dan kunt u altijd contact opnemen met 1 van de beroepskrachten.

locatie Don Bosco

Burgerhoutsestraat 23

4701EK Roosendaal 06 45543969

## **Bijlage 1: Klachtenregeling**

### **WAT TE DOEN BIJ KLACHTEN OVER DE BEGELEIDING VAN UW KIND**

Een klachtenregeling stelt ouders in staat formeel een klacht in te dienen bij de organisatie. Een goede klachtenregeling geeft ouders de zekerheid dat zij – als het er op aan komt – hun ongenoegen kenbaar kunnen maken en dat dit door de organisatie zorgvuldig afgehandeld wordt. De klachtenprocedure heeft niet alleen waarde voor de individuele klager maar ook voor de kinderopvangorganisatie. Klachten geven aan waar de dienstverlening te kort schiet en als je het zo beschouwt zijn klachten voor het management signalen ter verbetering.

De behandeling van klachten is bij de wet geregeld en voorziet in een aantal verplichtingen:

### **WANNEER KUNT U EEN KLACHT INDIENEN?**

Wanneer u niet tevreden bent over de wijze waarop een medewerker u of uw kind heeft behandeld, kunt u daarover een klacht indienen. Onder “medewerkers” verstaan wij iedereen die werkzaam is bij Don Bosco: pedagogisch medewerkers, huishoudelijk medewerkers, leidinggevend, vrijwilligers en stagiaires.

Uw ontevredenheid kan zich richten op het pedagogisch handelen van een medewerker, de algemene behandeling van u of uw kind, enige vorm van discriminatie, maar ook op het algemene beleid van Don Bosco, bijvoorbeeld ten aanzien van bereikbaarheid, wachttijden of administratieve afhandeling van de plaatsingen of facturen.

Voor het indienen van een klacht kan de handeling of situatie waarover u ontevreden bent niet langer dan 2 maanden geleden zijn voorgevallen.

### **HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE KINDEROPVANG EN PEUTERSPEELZALEN?**

#### **1. Inleiding**

U heeft een geschil met een kindercentrum of een gastouderbureau of een peuterspeelzaal. Samen komt u er niet uit. U kunt dan de hulp inroepen van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Ook als oudercommissie kunt u bij ons terecht.

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de Geschillencommissie werkt. Alle regels staan in een reglement, dat u kunt raadplegen op onze website of u op aanvraag gratis wordt toegestuurd.

#### **2. Een eenvoudige en goedkope procedure**

De procedure bij de Geschillencommissie kent een aantal voordelen:

Eenvoudig:

U ontvangt een vragenformulier om uw klachten kenbaar te maken. De ondernemer maakt naar aanleiding van dat vragenformulier vervolgens zijn standpunt kenbaar. Ten slotte kunt u uw klachten mondeling toelichten op een zitting van de Commissie. Een advocaat of andere vorm van rechtshulp is dus niet nodig.

Goedkoop:

Het klachtengeld bedraagt: € 25,-. Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portokosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. De ondernemer moet u het klachtengeld (deels) vergoeden indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld. Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

#### **3. Wie zitten er in de Geschillencommissie?**

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden:

een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door BOinK en de Consumentenbond gezamenlijk en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang en de MOgroep gezamenlijk. Alle

leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Dat een lid wordt voorgedragen, betekent niet dat hij of zij tot taak heeft het belang van de consument respectievelijk de ondernemer te behartigen.

#### **4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?**

De Commissie kan in beginsel alle geschillen behandelen die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met de ondernemer, gedragingen van (medewerkers van) de ondernemer en een besluit van de ondernemer waarin de oudercommissie zich niet kan vinden. Denk bij dit laatste aan bijvoorbeeld een prijswijziging, de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan de organisatie, voedingsaangelegenheden van algemene aard of beleid.

Niet behandeld kunnen worden:

- Geschillen betreffende de niet-betaling van een factuur indien daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
- Geschillen die al bij de rechter lopen of zijn behandeld; klachten tegen een gastouder.

Evenmin kan de Commissie een geschil behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt, een schuldsaneringsregeling van kracht is.

## **Bijlage 2 Procesmatig werken**

Don Bosco biedt specialistische begeleiding. Onze begeleiding richt zich met name op kwetsbare kinderen en gezinnen. Vaak ligt het zwaartepunt van de begeleiding op de sociale en emotionele ontwikkeling. Belangrijk hierbij is dat er procesmatig gewerkt wordt. De lijn die door het proces heen blijft lopen is de begeleidingsvraag van ouders en kind. We vinden het noodzakelijk dat er op vaste momenten kritisch gekeken wordt naar deze begeleidingsvraag.

Wij zijn tot een uitwerking van onderstaand proces gekomen:

### **1. Kennismaking**

Bij de kennismaking wordt duidelijk wat de exacte hulp- en begeleidingsvraag is, en welke verwachtingen beide partijen van de begeleiding hebben.

Er wordt met ouders een belafsprak gemaakt binnen één week. (zie punt 3)

Voor ouders komt er een duidelijke Infomap die ze bij de kennismaking mee krijgen. Deze map bevat:

- Verkorte versie informatieboek
- Folder DB
- Laatste nieuwsbrief
- Kopie inschrijfformulier
- Contract /overeenkomst

### **2. Teamoverleg**

Het kennismakingsverslag wordt besproken in de teamvergadering. Hierin wordt besloten of wij de hulpvraag / begeleidingsvraag passend denken te vinden binnen Don Bosco.

Dit om ervoor te zorgen dat kinderen op de juiste plaats terecht komen. *(Sommige kinderen zouden prima bij de reguliere kinderopvang terecht kunnen, of misschien met een andere hulpvorm beter geholpen zijn.)*

Ook wordt er besloten welke medewerker het mentorschap op zich neemt. Deze is contactpersoon voor ouders.

**De mentor is verantwoordelijk voor het verdere verloop en continuering van het proces.**

### **3. Belafsprak ouders**

Tijdens deze afspraak wordt besproken of we de begeleiding gaan starten en op welke termijn (afhankelijk van eventuele wachtlijsten). Ook wordt er een nieuwe afspraak vastgelegd voor de evaluatie na 2 maanden.

Wanneer een kind of gezin geen gebruik kan / wilt of mag maken van onze begeleiding wordt er ten alle tijden gezocht / verwezen naar een andere optie.

### **4. Observatieperiode**

Het kind draait 2 maanden op proef mee. In deze twee maanden gaan we;

- Het kind observeren
- Informatie verzamelen → gezin, kind, school, netwerken.
- Rapporteren
- Indien nodig een dialoogmodel maken
- Het dialoogmodel in het team bespreken en eventueel aanpassen.

5. Evaluatie gesprek ouders

Hierin wordt het eventuele dialoogmodel en de voortgang besproken met ouders.

Aan de hand van het gesprek wordt de begeleidingsvraag vastgesteld.

Vanuit de begeleidingsvraag worden werkafspraken gemaakt en verwachtingen uitgesproken en vastgelegd. (Wat mogen ouders van de begeleiding bij Don Bosco verwachten en wat verwachten wij van ouders) Hierin is meer aandacht voor het in eigen kracht zetten van ouders en kind.

Er wordt een nieuwe evaluatie gepland binnen 6 maanden. Indien nodig wordt het gesprek eerder gepland.

6. Terugkoppeling team, rapportage en kindbespreking

In het team wordt de evaluatie besproken. Aan de hand van de begeleidingsvraag worden er doelen opgesteld. Hoe aan deze doelen te werken bij Don Bosco, wordt besproken in het team.

De voortgang van de kinderen wordt wanneer nodig besproken in het team. Eventueel komen hier acties uit voort die de mentor op zich zal nemen. Te denken valt aan contact opnemen met netwerken en /of ouders.

7. Oudergesprek

Vanaf hier herhalen we de stappen vanaf stap vijf. Er wordt gekeken naar de vraag hoe en wanneer een kind eventueel kan gaan afbouwen of doorstromen naar reguliere activiteiten (naschoolse opvang, hobby, sport)

8. Eindevaluatie

Wanneer er besloten wordt dat een kind / gezin geen gebruik meer gaat maken van de begeleiding bij Don Bosco wordt er een eindevaluatie gepland met ouders, mentor en eventueel het kind zelf.

Tijdens deze evaluatie wordt er gekeken naar de verwachtingen en doelen die bij de kennismaking besproken zijn en in hoeverre deze zijn behaald.

Ook wordt er een eindevaluatieformulier ingevuld.

Het proces kan als volgt in een diagram weergegeven worden.





