

Pedagogisch Beleid

Inhoudsopgave:

1. Algemeen	pagina 4
2. Pedagogische doelen	pagina 5
2.1. Emotionele veiligheid	pagina 5
2.2. Persoonlijke competenties	pagina 6
2.3. Omgang medewerker en kinderen	pagina 7
2.4. Sociale competentie	pagina 7
3. Waarden en normen	pagina 9
4. Gedragscode ongewenst gedrag	pagina 10
4.1. Definities	pagina 10
Seksuele intimidatie	pagina 10
4.2. Agressie	pagina 10
4.3. Discriminatie	pagina 10
4.4. Levensbeschouwing	pagina 11
4.5. Doel en algemeen uitgangspunt	pagina 11
4.6. Omgang met kinderen en ouders	pagina 11
4.7. Gebruik alcohol, drugs en medicatie	pagina 12
4.8. Roken	pagina 12
5. Toezicht	pagina 12
6. Ouders/verzorgers	pagina 12
7. Aanmelding	pagina 13
7.1. Wanneer	pagina 13
7.2. Incidenteel of structureel afnemen extra dagen	pagina 13
7.3. Een dag ruilen	pagina 13
8. Opbouw groepen	pagina 14
9. Mentoren	pagina 14
10. Vervoer	pagina 15
10.1 Ophalen kinderen	pagina 15
11. Ouderlijk gezag	pagina 16
12. Uitstapjes	pagina 16
12.1 Georganiseerde Uitjes	pagina 16
12.2 Spontaan uitje	pagina 16
12.3 Toestemming	pagina 16
12.4 Meenemen bij uitjes	pagina 17
13. Schorsing/wegsturen	pagina 17
14. Inbreng Ouders/verzorgers (AOR)	pagina 17
15. Communicatie naar en met ouders/verzorgers	pagina 18
16. Natuur	pagina 18
17. Taakjes	pagina 18
18. Buiten/binnen spelen	pagina 18
19. Risicovol spelen	pagina 18
20. Beeldscherm	pagina 19
21. Zaterdagen	pagina 19
22. Klachten	pagina 19
23. AVG	pagina 24
24.1 Scholing Medewerkers	pagina 21
25. Drie-uurs regeling	pagina 20

Algemeen

Met het pedagogisch beleid willen wij richting geven aan het handelen van de jeugdzorgwerkers, in het belang van het welbevinden van de kinderen die Pretpalet bezoeken. Het is opgesteld om de volgende redenen;

- Als leidraad voor de medewerkers. Het biedt houvast bij hun dagelijkse omgang met de kinderen. Zo nodig kunnen medewerkers worden aangesproken op hun handelen.
- Het informeert ouders en verzorgers van kinderen die Pretpalet bezoeken over onze werkwijze en de omgang met de kinderen.
- Andere betrokkenen (Gemeente, GGD, HKZ, samenwerkingspartijen) kunnen inzicht krijgen in onze pedagogische werkwijze.

Wij gaan ervan uit dat ieder kind zijn eigen manier en tijd nodig heeft om te ontwikkelen. Ieder kind is uniek. Een veilige stimulerende omgeving is een voorwaarde voor een goede ontwikkeling van het kind. Als begeleider is het voor ons de taak om deze omgeving te creëren en het kind uit te dagen en te motiveren bij het ontdekken en ontwikkelen van hun mogelijkheden.

Op de reguliere BOS van PretPalet kunnen dagelijks tot 31 kinderen worden opgevangen in de leeftijd 5 tot 13 jaar die overdag op het speciaal of regulier onderwijs zitten. Tijdens de opvang zijn er minimaal twee begeleiders per groep aanwezig. Een groep is niet groter dan 15 kinderen per ruimte.

Omdat we een leerbedrijf willen zijn kunnen er ook stagiaires aanwezig zijn. Door het maximumaantal van 31 kinderen blijven de groepen klein, veilig en overzichtelijk. Er is zijn drie grote groepsruimtes waar kinderen kunnen knutselen en werken. Bijvoorbeeld houtbewerken, schilderen en werken aan projecten. In deze ruimtes starten de groepen ook op voor wat eten en drinken. De ruimtes worden ook gebruikt voor spelletjes, simpele knutselwerkjes, groepsgesprekken en gezellig bij elkaar zijn. Er is ook een time-out plek voor als een kind onrustig is of gewoon even wil relaxen. Deze is aan het einde van de gang.

De verschillende leeftijden worden vaak gemengd, omdat we na het opstarten in de basisgroep een open deuren beleid hebben. Uiteraard bieden we activiteiten op niveau/ per leeftijd aan, maar we stimuleren ook dat kinderen van elkaar leren, ongeacht hun leerpunten of leeftijd.

Bij Pretpalet is een groot schoolplein om een spel te kunnen doen, te skelteren, voetballen, etc. Achter het gebouw hebben we de beschikking over een groot stuk tuin. Hierin staat de moestuin, een ingegraven trampoline en ook een openbaar speeltoestel.

Pedagogische doelen

Vier pedagogische doelen die in de Wet kinderopvang genoemd worden;

1. Zorgen voor (een gevoel van) emotionele veiligheid
2. Bieden van gelegenheid tot ontwikkelen van persoonlijke competenties
3. Bieden van gelegenheid tot ontwikkelen van sociale competenties
4. Bieden van de kans om zich waarden en normen eigen te maken

Emotionele veiligheid

Kinderen binnen deze doelgroep hebben duidelijkheid nodig om goed te functioneren, waardoor ze zich juist veilig gaan voelen. Er is een duidelijke structuur, regels, regelmaat en gewoontes waardoor ze weten waar ze aan toe zijn en wat hen te wachten staat. Het herkenbare en terugkerende geeft een gevoel van veiligheid en vertrouwen waardoor de dag overzichtelijk wordt. We vinden het belangrijk dat er op de opvang een ongedwongen sfeer is. We verzorgen soms verplichte groepsactiviteiten en ook individuele activiteiten, maar soms kiezen kinderen zelf wat ze willen doen.

- De kinderen komen op verschillende tijden binnen. We wachten tot bijna iedereen er is en gaan dan met z'n allen iets eten en drinken. Dit om de saamhorigheid te bevorderen en kinderen de kans te geven even te "landen". Vanuit deze situatie gaan kinderen kiezen wat ze gaan doen. In principe gaan we altijd eerst even naar buiten met de hele groep en splitsen daarna op, waarbij de kinderen zich over de ruimtes verdelen.
- Om een relatie op te bouwen tussen kind en begeleider is het belangrijk dat er regelmatig onderling contact is. We gaan serieus met de emoties van de kinderen om. Hierdoor leren wij het kind beter kennen en het geeft het kind een gevoel van veiligheid. Het kind wordt geaccepteerd zoals het is. Ieder kind zijn eigen kleur oftewel ieder kind is anders en dat is goed!! We willen het kind leren emoties te uiten zonder een ander te kwetsen of pijn te doen. Ieder kind heeft een eigen mentor waarbij het terecht kan. Deze is ook contactpersoon voor de ouders en heeft ook individuele gesprekken met het kind, vaak tijdens het doen van een spelletje of klussen in een ongedwongen setting.
- Het contact met de ouders van kinderen is belangrijk. Op die manier leer je het kind kennen zoals het is en blijven ouders betrokken bij de begeleiding voor hun kind. Omdat kinderen vaak met de taxi komen of we ze zelf halen van school, is het contact met ouders minimaal. Daarom willen we een keer per jaar een oudergesprek en een keer per jaar een gezellige bijeenkomst organiseren. Naast een gezellig samenzijn, is er die avond ruimte voor de kinderen om te spelen en de ouders rond te leiden. Ouders/verzorgers krijgen zo een beter beeld van Pretpalet. Er is veel contact via whatsapp of mail om ouders op de hoogte te houden van belangrijke zaken. Dit verwachten we daarom ook van ouders/ verzorgers
- Begeleiders blijven observeren en bekijken hoe kinderen binnen de groep functioneren. Hierdoor kunnen we inspelen op bepaalde ontwikkelingen en situaties. Door het kind te zien en te horen voelt het zich ook weer veilig. We willen dat de kinderen het gevoel hebben dat ze bij de begeleiders terecht kunnen.

Van alle kinderen vormen wij een dossier waardoor we alle situaties bij kunnen houden en ouders/verzorgers goed kunnen informeren over de gang van zaken op Pretpalet. We doen dit ook om zelf op terug te vallen om dingen uit te kunnen leggen of te bevestigen. Doordat we dit doen blijven we zelf op de hoogte en hebben altijd recente informatie bij de hand.

Persoonlijke competenties

Het is belangrijk dat kinderen de mogelijkheid krijgen persoonskenmerken als zelfstandigheid, zelfredzaamheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit, kennis van eigen stoornis of gedrag en creativiteit te ontwikkelen. Dit stelt hen in staat om allerlei typen problemen en situaties leren aan te pakken op een goede manier en zich soms aan te passen in veranderende omstandigheden. Bij deze ontwikkelingen zijn wij er als begeleiders voor ruimte en structuur zo goed mogelijk aan te bieden zodat het kind kan ontwikkelen. In bepaalde situaties zijn wij er om het kind te helpen een goede manier te vinden om dingen op te lossen. Dit doen we bijvoorbeeld door het aanbieden van omgangsvormen, helpen in gesprekken, aanbieden van opties en helpen met keuzes en vooral als steunpunt. In principe gebeurt het ontwikkelen van de persoonlijke competenties vanuit het kind zelf door spel en het ontdekken van de wereld om zich heen. De kinderen op Pretpalet hebben daar vaak

wat hulp bij nodig. We willen de kinderen steeds stimuleren dingen zelf te doen en het in ieder geval eerst zelf te proberen, zodat ze eigen successen kunnen ervaren. Hierdoor kan een kind meer zelfvertrouwen ontwikkelen.

Dit benaderen we als volgt;

- We laten de kinderen zoveel mogelijk doen wat ze zelf al kunnen. De mentor (alsmede de andere teamleden) probeert zoveel mogelijk op de hoogte te zijn van wat een kind al kan, en waar eventueel nog hulp nodig is. Door het kind aan te moedigen en te stimuleren, samen naar oplossingen te zoeken en te complimenteren wanneer het goed gaat proberen we het kind te helpen. Dit stimuleert het zelfvertrouwen en zelfredzaamheid van een kind.
- Wanneer kinderen/ tieners eraan toe zijn helpen ze ons met taakjes. Dit kan zijn het bijhouden van de moestuin maar ook het plannen en klaarmaken van de maaltijden. Los van de vaardigheden die ze hierbij moeten inzetten of leren zijn dit vaak ook mooie momenten om korte gesprekjes te hebben met elkaar.
- We laten de kinderen, tijdens vrije momenten, zelf kiezen welke activiteit ze willen doen en bieden er mogelijkheden en materiaal voor aan. Soms weten kinderen niet wat ze willen doen of gaan zich vervelen, we kunnen dan een paar activiteiten voorstellen of met een kind samen iets opstarten. Soms mag een kind zich ook even “vervelen”, dit stimuleert ze ook om zelf een oplossing te zoeken, iets te bedenken of te kunnen zien wat anderen doen en hierdoor gemotiveerd te raken iets te ondernemen. De ruimte is erop ingericht dat de kinderen activiteiten uit kunnen voeren. Ze kunnen zelf bij knutselmateriaal, spelletjes, constructiemateriaal, etc. Er zijn ook regelmatig begeleide activiteiten zoals dans/zang, natuurprojecten, knutselwerkjes, sport/spel, in het moestuintje werken, etc.
- Er is voldoende spel materiaal aanwezig om de persoonlijke competenties van de kinderen te stimuleren. Er zijn verschillende spellen waarbij kinderen oefenen in tactisch spel, motorische ontwikkeling, geduld, samenspel, creativiteit etc. Door het spelen van spellen leren kinderen, naast sociale vaardigheden, ook incasseren/verliezen en communiceren.

Bij onderlinge conflicten wachten we zo veel mogelijk af met ingrijpen. We vinden het belangrijk dat wij niet meteen met een oplossing komen, maar te kijken of de kinderen er samen uit kunnen komen. In zo'n geval zorgen we wel meteen dat we in de buurt zijn zodat de kinderen wel weten dat er iemand voor ze is als het wel mis gaat om ze te helpen. En mocht het uit de hand lopen, dan zijn wij meteen in de buurt om in te grijpen. Volgens de training omgaan met agressie mogen we niet fysiek ingrijpen. Dit ter voorkoming van eigen letsel en ter bescherming van de rest van de groep. Bij conflicten kunnen kinderen soms fysiek in de aanval gaan. In zo'n geval halen we de kinderen uit elkaar en gaan beiden naar een plaats om rustig te worden. Ze kunnen daar individueel hun verhaal doen en gaan later pas, onder begeleiding, praten met elkaar om een oplossing te zoeken. De kinderen uit elkaar halen en even laten rusten is een bewuste keuze omdat het vaak alleen maar escaleert als je meteen inspringt op een ruzie, overal over wil praten en het kind meteen allerlei dingen vraagt of oplegt. Dit betekent zeker niet dat een kind ermee wegkomt! Een ruzie wordt altijd uitgesproken en er wordt altijd bekeken of we de kinderen kunnen helpen het anders op te leren lossen.

Ouders/verzorgers worden na een fysiek incident of ingrijpen altijd ingelicht. Zo weet een kind ook dat er goed contact is met ouders/verzorgers en er alles aan gedaan wordt om het kind te begeleiden en ook de ouders/verzorgers erbij betrokken worden. Bij een zeer ernstig incident of herhaaldelijke incidenten kan gekozen worden om een kind voor korte tijd te schorsen of misschien uiteindelijk te weigeren om naar Pretpalet te komen. We bekijken alles altijd uit het oogpunt van de veiligheid voor de groep en het kind.

- Bij ruzies kan het mogelijk zijn dat een medewerker fysiek in moet grijpen om kinderen uit elkaar te houden of om een kind mee te voeren naar een rustige plek.

Hiervoor hebben we een cursus Omgaan met Agressie gevolgd en weten de stappen die we moeten ondernemen om dit pijnloos te kunnen doen. Uiteraard is de insteek dit helemaal niet te willen. Toch willen we dit in het beleidsplan zetten omdat het wellicht een keer voor kan komen. Ook dan brengen we ouders/verzorgers op de hoogte dat we dit hebben moeten doen. Het is belangrijk dat ouders/verzorgers dit weten zodat ze niet voor verassingen komen te staan als het kind thuiskomt en het vertelt. Fysiek ingrijpen doen we nooit zomaar!! (Liefst helemaal niet)

- Bij ruzies kan het mogelijk zijn dat een medewerker fysiek in moet grijpen om kinderen uit elkaar te houden of om een kind mee te voeren naar een rustige plek. Op deze manier fysiek ingrijpen is zonder risico. (bijvoorbeeld even bij de hand pakken...) Ook dan brengen we ouders/verzorgers op de hoogte dat we dit hebben moeten doen. Het is belangrijk dat ouders/verzorgers dit weten zodat ze niet voor verassingen komen te staan als het kind thuis komt en het vertelt. Fysiek ingrijpen doen we nooit zomaar!! (liefst helemaal niet)

Omgang medewerkers en kinderen

- Wij communiceren op ooghoogte met het jonge kind
- We kijken wat een kind nodig heeft, het ene kind heeft meer uitleg nodig dan het andere. We communiceren op niveau van het kind, zodat het weet wat we bedoelen.
- We spreken het kind aan op zijn/haar gedrag, maar keuren het kind niet af.
- We maken het kind duidelijk wat we willen van het kind in plaats steeds te zeggen wat we niet willen.
- We lossen conflicten op en er is nooit een winnaar of verliezer (win-win situatie)
- We sturen kinderen aan als het moeilijk kan kiezen tussen activiteiten, helpen opstarten, maar laten het kind daarna zelfstandig verder gaan.

In zeer zeldzame gevallen kan het zijn dat we een kind vast moeten houden om rustig te worden of om te voorkomen dat een kind zichzelf of anderen pijn doet. Hiervoor hebben we een cursus Omgaan met Agressie gevolgd en weten de stappen die we moeten ondernemen om dit pijnloos te kunnen doen. Uiteraard is de insteek dit helemaal niet te willen en met veel kracht fysiek ingrijpen zelfs niet mogen. Toch willen we dit in het beleidsplan zetten omdat het wellicht een keer voor kan komen.

Sociale competentie

Het omgaan met andere leeftijdsgenootjes is een belangrijke manier om de sociale competentie te ontwikkelen. Voor veel kinderen binnen deze doelgroep is dat nog best lastig. Ze reageren vaak vanuit emotie. Wij willen proberen de kinderen te helpen bij het communiceren, aangeven, samenwerken, anderen helpen en (voorkomen) oplossen van conflicten. Wij moeten alert blijven op de acties en reacties van de kinderen om hier voldoende op in te kunnen spelen. Vaak kun je dingen voorkomen, maar soms lukt dat ook echt niet en dan moet je zorgen dat de kinderen er met een goed gevoel weer uit komen. Hierin begeleiden wij ze, gaan gesprekken aan en helpen kinderen om dingen uit te praten en proberen een kind begrip op te laten brengen voor de ander. Voor deze doelgroep is het verplaatsen in een ander heel lastig en je moet er ook niet vanuit gaan dat dit gebeurt. Hiervoor kun je het kind handvatten geven om er op een andere manier op in te spelen en om te gaan met bepaalde situaties.

- In de dagelijkse omgang is het noodzakelijk kinderen te stimuleren samen te spelen, te delen, op elkaar te wachten en samen op te ruimen. We stimuleren kinderen elkaar te helpen door ze een taakje te geven of samen met de begeleiding iets te doen. (Bijvoorbeeld de tafel dekken, dieren voeren, etc.) Oudere kinderen kunnen misschien samen een activiteit voor de groep bedenken of een opdrachtje bedenken of een knutselopdracht. Ze mogen proberen die

samen uit te leggen of voor te doen. De begeleiders zijn er altijd om dit in goede banen te leiden en suggesties te doen.

- We geven kinderen complimenten als het goed gaat en er een prettige sfeer is. Een compliment kan vaak zeer stimulerend werken, niet allen voor het betreffende kind maar ook voor de anderen in de groep kan dit goed doorwerken.
- We hebben natuurlijk regels en afspraken waar de kinderen zich aan moeten proberen te houden. We zeggen expres proberen omdat ze dat vaak echt wel doen, maar het soms ook gewoon even niet lukt. We gaan er altijd vanuit dat een kind zijn best doet en benaderen het ook vanuit die gedachte. Als kinderen een ruzie hebben en er dus niet uit komen zal een leiding daarin bemiddelen. Schelden, schreeuwen, vloeken en fysiek geweld wordt niet getolereerd. Samen met de kinderen zoeken we naar een compromis waarbij we streven hen uit te leggen wat wel en niet aanvaardbaar is.
- Daarnaast proberen we in te laten zien hoe we in dit soort situaties rekening met elkaar kunnen houden en op een andere manier een oplossing te zoeken. We willen duidelijk maken dat een kind altijd bij de medewerker terecht kan voor hulp, vragen en steun in allerlei situaties.
- Er is voldoende spelmateriaal aanwezig om de sociale competentie te ondersteunen. Spelletjes, voetballen, activiteiten die we samen doen, sport, dagtaken (in tweetallen, iedere dag andere kinderen). Spelletjes, voetballen, activiteiten die we samendoen, sport, dagtaken (in tweetallen, iedere dag andere kinderen). Lego, Playmobil, poppen, auto's, etc. waar ze samen mee kunnen spelen en hun fantasie op los kunnen laten.

Waarden en normen

Kinderen moeten de kans krijgen zich de waarden en normen van de samenleving en de cultuur waarin ze leven, eigen te maken. Het is van belang dat kinderen leren op een passende manier om te gaan met leeftijdsgenootjes en volwassenen. Op Pretpalet kan een kind in aanraking komen met andere aspecten en diversiteit van onze samenleving. Het gedrag van volwassenen speelt een belangrijke rol bij de morele ontwikkeling van een kind. Ze fungeren als voorbeeldfunctie en omdat deze doelgroep eruit zichzelf niet altijd even goed op inspeelt, zullen de volwassenen dingen uit moeten leggen. Niet ervan uitgaan dat kinderen dit zomaar oppikken, maar investeren in het hoe en waarom met op een bepaalde manier reageert. Natuurlijk kijk je wat per kind nodig is! Als volwassenen helpen we bij de ontwikkeling van de sociale vaardigheden.

- Een kind leert respect te hebben voor anderen als het zelf ook met respect behandeld wordt. We willen proberen ons te verplaatsen in gedrag van het kind van daaruit verder handelen. We leggen regels en afspraken uit en herhalen deze zo nodig zodat het kind de mogelijkheid krijgt deze eigen te maken.
- We geven zelf zoveel mogelijk het goede voorbeeld. Onderling gaan we met respect met elkaar om en met de kinderen dus ook. We hanteren passend taalgebruik (er wordt niet gevloekt en gescholden) en houden ons aan de regels die we gezamenlijk hebben afgesproken. Bij kinderen willen we ook bereiken dat ze aardig zijn tegen elkaar en tegen de medewerkers.
- Naast respect voor anderen willen we de kinderen leren dat ook te hebben voor het materiaal en de omgeving om ons heen. Ze gaan voorzichtig met het speelgoed en materiaal van Pretpalet om en ook met knutselwerken van andere kinderen. We willen ze leren met zorg om te gaan met de dieren, natuur en het milieu. (Dus geen takken van bomen rukken en afval op de grond gooien) We zorgen met z'n allen voor een schone en opgeruimde leefomgeving.

- Kinderen leren dat we altijd samen opruimen aan het einde van een dag. Na het eten zijn er altijd hulpjes die helpen de tafel af te ruimen. Dit rouleert waardoor er altijd twee andere kinderen zijn die even helpen.
- Om de sociale vaardigheden te ontwikkelen/onderhouden, praten we er af en toe over tijdens een moment dat we samen aan tafel zitten. Even regels en afspraken herhalen en kinderen te vragen of ze zelf nog regels en afspraken weten. Leren een eigen inbreng te mogen hebben in datgene waar ze dagelijks mee geconfronteerd worden.

Gedragscode ongewenst gedrag

Als medewerker kun je te maken krijgen met ongewenst gedrag. Dit kan agressie, racisme zijn maar ook seksuele intimidatie of leeftijdsdiscriminatie. Met deze gedragscode bieden wij veiligheid en stimuleren wij van het welbevinden van onze medewerkers, zodat zij optimaal in hun werk kunnen functioneren. De gedragscode is onderdeel van ons protocol veiligheid. Ook klanten en externe relaties moeten zich binnen Pretpalet geaccepteerd, gerespecteerd en veilig voelen.

Pretpalet vindt het voorkomen en bestrijden van agressie, seksuele intimidatie en discriminatie belangrijk. Discriminatie op grond van ras, leeftijd, levensovertuiging, godsdienst, politieke gezindheid, geslacht, nationaliteit, hetero of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat en handicap wordt door Pretpalet binnen de organisatie niet geaccepteerd. Wij geven hier door middel van een gedragscode vorm en inhoud aan.

Definities

Ongewenste omgangsvormen

handelingen van een groep of van een individu, die door een persoon, die deze handelingen als tegen zich gericht ziet, als vijandig, vernederend of intimiderend worden beschouwd.

Seksuele intimidatie

Ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal, of fysiek gedrag waarbij tevens sprake is van een van de volgende punten:

- onderwerping aan dergelijk gedrag wordt hetzij expliciet hetzij impliciet gehanteerd als voorwaarde voor de tewerkstelling van een persoon
- onderwerping aan of afwijzing van dergelijk gedrag door een persoon, wordt gebruikt als basis voor beslissingen die het werk van deze persoon raken
- dergelijk gedrag heeft het doel de werkprestaties van een persoon aan te tasten en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving te creëren, dan wel heeft tot gevolg dat de werkprestaties van een persoon worden aangetast en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving wordt gecreëerd.

Agressie

Voorvallen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van de arbeid. Hieronder valt ook pesten.

Discriminatie:

Elke vorm van onderscheid, elke uitsluiting, beperking of voorkeur, die ten doel heeft of ten gevolge kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijke leven, wordt teniet gedaan of aangetast.

Levensbeschouwing

Een - min of meer – samenhangend stelsel van waarden, normen en opvattingen die zin en richting geven aan het leven.

Voor de begrippen werkgever, medewerker en andere begrippen die voor deze gedragscode van belang zijn wordt uitgegaan van de definities in de CAO – kinderopvang en Jeugdzorg.

Doel en algemeen uitgangspunt

Deze gedragscode is bedoeld als referentiekader. Het biedt een beeld van Pretpalet waaraan iedere medewerker zich kan spiegelen en waar iedere medewerker zich aan dient te houden. Het biedt herkenbaarheid voor klanten en voor elkaar, zodat iedereen weet waar men aan toe is. Indien iedereen op deze manier handelt en elkaar erop aanspreekt, wordt de hoge kwaliteit van onze dienstverlening niet alleen behouden maar ook verbeterd.

- Seksuele intimidatie, agressie en discriminatie op grond van ras, leeftijd, levensovertuiging, godsdienst, politieke gezindheid, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat en handicap worden door Pretpalet als vormen van ongewenst gedrag afgewezen.
- Pretpalet wil in het dagelijks handelen en bij het ontwikkelen van beleid deze vormen van ongewenst gedrag te voorkomen en te bestrijden.
- Binnen Pretpalet heerst een open aanspreekcultuur. Dit is een belangrijk onderdeel van de communicatie binnen onze organisatie.
- In het contact met kinderen hebben medewerkers wat betreft het voorkomen van deze vormen van ongewenst gedrag een nadrukkelijke taak en voorbeeldfunctie.
- De gedragscode maakt deel uit van het algemene beleid van Pretpalet, van het protocol veiligheid en van de professionele houding van haar medewerkers.
- De gedragscode biedt veiligheid en stimuleert het welbevinden van medewerkers, zodat zij optimaal in hun werk kunnen functioneren.

De gedragscode en professionele houding van medewerkers biedt klanten en externe relaties bescherming. Zij moeten zich ook binnen Pretpalet geaccepteerd, gerespecteerd en veilig voelen.

Omgang met kinderen en ouders

- De medewerker laat zich bij contacten met kinderen en klanten leiden door gedragsregels zoals die gelden voor de beroepsgroep en door de eigen beroepscode.
- De medewerker accepteert geen agressieve gedragingen van kinderen of klanten en neemt zelf geen initiatief tot agressieve gedragingen tegen hen.
- De medewerker accepteert geen seksuele gedragingen van kinderen of klanten en neemt zelf geen initiatief tot seksuele gedragingen tegen hen.
- De medewerker accepteert geen discriminerend gedrag van kinderen of klanten en werkt niet mee aan en of neemt zelf geen initiatief tot discriminerend gedrag.

Gebruik alcohol, drugs, medicatie

Het is medewerkers verboden om gedurende werkzaamheden onder invloed te zijn van alcohol, drugs of andere geestverruimende en verdovende middelen die het oordeelsvermogen en reactievermogen sterk beïnvloeden, of kunnen beïnvloeden.

Gebruik van medicijnen die, gedurende werktijden, een dergelijke invloed kunnen hebben, dient met de leidinggevende besproken te worden.

Roken

In overeenstemming met de landelijke wet- en regelgeving mag er binnen de kinderopvang niet gerookt worden in ruimten waar kinderen direct of indirect in contact kunnen komen met rook. Roken is alleen toegestaan in pauzes (eigen tijd), buiten het zicht van cliënten en waarbij de continuïteit van de opvang niet verstoord wordt.

Toezicht gedragscode

- De leidinggevende ziet erop toe dat de medewerkers handelen en zich gedragen conform de Gedragscode en neemt adequate maatregelen als zij dit niet doen.

Deze maatregelen kunnen inhouden:

- ❖ betrokkene dient afstand te nemen van gedane actie of uitlating
- ❖ betrokkene dient gedupeerde excuses aan te bieden
- ❖ bij een ernstige overtreding in strafrechtelijke zin zal aangifte gedaan worden bij de politie
- ❖ bij herhaling kunnen maatregelen getroffen worden met als uiterste consequentie het aanvragen van ontslag.

Ouders/verzorgers

Wij vinden het belangrijk om goed contact te hebben met de ouders van de kinderen die onze opvang bezoeken. Tijdens het intakegesprek horen we graag hoe de thuissituatie is en welke belangrijke dingen er spelen, zodat we hier rekening mee kunnen houden en op in kunnen springen. We vragen ouders om ons op de hoogte te houden van veranderingen binnen de thuissituatie (geboorte, overlijden, verhuizing, scheiding, etc.). Wanneer we op de hoogte zijn kunnen we een kind zo goed mogelijk opvangen en begeleiden.

We proberen de ouders/verzorgers zoveel mogelijk betrekken bij Pretpalet en wat er zo al gebeurt op een dag. Dit doen we door berichtjes en foto's op Facebook (als we daar toestemming voor hebben) en ook appen we veel anekdotes of leuke momenten naar ouders. Omdat we de meeste ouders niet elke dag spreken doordat ze hun kind vaak niet zelf komen brengen, voeren we eens per jaar oudergesprekken. Dit is op vrijwillige basis, omdat sommige ouders/verzorgers er soms geen behoefte aan hebben, maar we benadrukken altijd het belang hiervan voor de communicatie en dus ook onze kwaliteit. Daarnaast is er altijd telefonisch contact mogelijk en soms is het misschien nodig een extra gesprek in te lassen. Ouders/verzorgers zijn altijd van harte welkom en mogen, als ze willen, rustig zelf een kopje koffie/thee pakken. We zijn ook veel bereikbaar via mail of whatsapp en telefonisch.

Aanmelding

1. De ouder meldt zich via een intake. Een intake verplicht nog de ouder, noch Pretpalet tot het aangaan van een overeenkomst.
2. De ouder meldt zich na de intake aan via een inschrijfformulier. Of een kind wordt aangemeld via het sociale-team of jeugdzorg in overleg met de ouder/verzorger.
3. Op het inschrijfformulier geeft de ouder aan of hij/zij instemt met het aanbod en algemene voorwaarden van Pretpalet.
4. Pretpalet bevestigt de ontvangst schriftelijk of per mail.
5. De aanmelding verplicht Pretpalet en de ouder/verzorger tot het aangaan van een overeenkomst voor opvang.
6. Pretpalet doet haar best het kind te plaatste op de door ouders gewenste dagdelen. Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn zal gekeken worden naar een ander dagdeel of het kind wordt op de wachtlijst geplaatst.
7. Als er een wachtlijst is, dan worden kinderen in volgorde van inschrijving geplaatst, met inachtneming van de voorrangregeling beschreven in deze algemene voorwaarden.

Wennen

Die eerste paar keren op het kinderdagverblijf kunnen best even wennen zijn. Voor je kind, maar ook voor jou als ouder. Daarom nemen we hier uitgebreid de tijd voor. Samen maken we afspraken over hoe en wanneer je kind kan komen wennen. Voorafgaand aan de officiële startdatum (zoals vermeld in het contract) mag je kind een aantal keer een dagdeel komen wennen. Voorwaarde hiervoor is dat de getekende plaatsingsovereenkomst door de locatiemanager is ontvangen voorafgaand aan de eerste wendatum.

Na de officiële startdatum mag je kind in overleg nog vaker komen wennen. We gaan bij het wennen altijd uit van de wettelijk vastgestelde beroepskracht kind ratio – het aantal kinderen ten opzichte van het aantal aanwezige pedagogisch medewerkers - en de maximale groepsgrootte. Daarom plannen we de wendagen altijd in overleg met jou en de pedagogisch medewerkers. Er kunnen maximaal twee kinderen tegelijk op een groep wennen.

Incidenteel of structureel afnemen van extra dagdelen

Het is mogelijk om structureel of incidenteel een extra dag(deel) opvang af te nemen. Het liefst vangen we kinderen dan op in de eigen groep, zodat ze zich veilig en geborgen voelen. Als er op de eigen groep geen plek meer is, kunnen we kinderen ook op één andere groep opvangen. We vragen je dan vooraf schriftelijk om toestemming.

Een dag ruilen?

Wil je je vaste dag een keer ruilen voor een andere dag? Dat regel je via mail of whatsapp. Jij laat je wensen weten en de medewerkers kijken dan of er die dag plek is op de groep.

(Hierboven genoemde punten staan uitgebreid beschreven in onze algemene voorwaarden)

Opbouw groepen

Aan de hand van de verschillende ontwikkelingsfasen die kinderen doorlopen, hanteert Pretpalet een horizontale groepsindeling. Er zijn vier groepen geformeerd, de groep voor de 4 – 8 jarigen en een groep 9 – 12 jarigen voor de reguliere BSO. Per groep mogen er 15 kinderen opgevangen worden per dag en deze zijn verdeeld over 2 ruimtes. Als de groep vol is dan zijn er 2 begeleiders per groep.

In totaal kunnen er maximaal 30 kinderen per dag geplaatst worden bij de reguliere BSO. Vanuit pedagogisch oogpunt streeft Pretpalet er naar om zoveel mogelijk met vaste pedagogisch medewerkers te werken. De groepsformatie is 1 pedagogisch medewerker op 10 kinderen op de groep van 4 t/m 8 jaar. Bij de groep van 9 t/m 12 jarigen hanteren we een formatie van 1 pedagogisch medewerker op 12 kinderen. De maximale basisgroepsgrootte bedraagt 15 kinderen voor de reguliere BSO groepen.

Er zijn twee grote ruimtes voor de opvang van kinderen met een beschikking vanuit de jeugdwet. Licht en Midden zitten in hetzelfde lokaal met minimaal 2 begeleiders en maximaal 14 kinderen. Zwaar en specialistisch zitten bij elkaar ook met minimaal 2 begeleiders en 10 kinderen (maximaal 12). Er is een vliegende keep die in kan springen waar nodig, maar meestal werkt op de laatste groep. (zwaar/specialistisch). We werken eigenlijk niet met volle groepen bij de laatste, omdat we de zorg en begeleiding willen waarborgen. Op deze groep staan HBO'rs/SKJ'rs die wel ondersteund kunnen worden door een Jeugdzorgwerker D MBO+ niveau.

In alle ruimtes zijn vele materialen en speelgoed beschikbaar. Playmobil, Lego, Spelletjes, Knex en ander speelgoed. Het speelplein is makkelijk bereikbaar en overzichtelijk. We hebben hier een schuur waarin allerlei buitenspeelgoed staat. De kinderen komen niet in deze schuur. De begeleiders zorgen dat het speelgoed op het plein staat en de kinderen hier uit kunnen kiezen. De medewerkers staan verdeeld over het plein zodat er altijd en overal voldoende toezicht is. Buiten het plein is er ook nog een groot grasveld waar ze kunnen voetballen en waar we andere spellen kunnen organiseren.

Mentoren

Op Pretpalet krijgt ieder kind een mentor toegewezen. Nadat een kind een maand op Pretpalet komt, kijken we welke mentor het beste bij een kind past. De mentor is aanspreekpunt voor het kind en de ouders/verzorgers en eventuele andere instanties waar een gezin of kind mee te maken heeft. Uiteraard kunnen de kinderen te allen tijden ook terecht bij andere begeleiders als er iets is. We willen dat de kinderen zich bij alle begeleiders veilig en vertrouwd voelen.

Vervoer:

Binnen de Buitenschoolse opvang (met en zonder +) worden de kinderen dagelijks van school opgehaald. Er worden verschillende routes gereden om alle kinderen op tijd van school op te kunnen halen. Lukt dat een keer niet dan bellen van te voren met de school zodat het kind geïnformeerd kan worden en de leerkracht weet dat we onderweg zijn. Kinderen zijn tegenwoordig op veel verschillende tijden uit. We rijden met twee bussen waar 8 kinderen in mogen en een auto waar 4 kinderen in kunnen. Kinderen kleiner dan 135cm zitten in een zitverhoger. Alle kinderen maken verplicht gebruik van de veiligheidsgordel. Een paar kinderen, die vlak bij Pretpalet op school zitten, worden lopend gehaald of met de bakfiets (mits ze daar nog inpassen).

In vakantieperiodes worden kinderen gebracht en gehaald door ouders/verzorgers.

We vinden het belangrijk dat de leerkrachten van de kinderen weten wie ze op komt halen. Heeft een kind een nieuwe leerkracht dan is het belangrijk dat de medewerker zich even voorstelt.

Is een kind dat opgehaald moet worden niet aanwezig, dan wordt eerst verheldering gevraagd bij de leerkracht. Misschien is een kind ziek geworden en hebben ouders dit niet gemeld. Was een kind wel op school en weet een leerkracht niet waar het kind momenteel is, dan wordt contact opgenomen met de ouders/verzorgers van het kind. Is er onvoldoende tijd dan belt de medewerker Pretpalet en gaat de achterwacht contact op proberen te nemen met ouders/verzorgers.

Een aantal kinderen komt met de taxi vanuit school naar Pretpalet. Er is altijd iemand aanwezig om deze kinderen op te vangen als ze aan komen.

We werken op Pretpalet met stagiaires. Deze mogen niet alleen op de groep staan, maar mogen wel kinderen ophalen van school naar Pretpalet. Dit doen ze vaak lopend of met de bakfiets.

Pretpalet is verzekerd voor alle inzittenden in de bus en auto. Pretpalet zorgt ervoor dat de auto's ieder jaar APK gekeurd worden. Na elke 10.000 km is er een kleine beurt en na 20.000 km zorgen we ervoor dat de wagens een grote beurt krijgen bij een erkende garage. Medewerkers houden zelf bandenspanning, oliepeil en verlichting in de gaten.

Ophalen van de kinderen

Op Pretpalet mogen kinderen alleen gehaald worden door ouders/verzorgers van het kind. Wanneer ouders/verzorgers hier niet aan kunnen voldoen dienen wij ingelicht te worden over de persoon die het kind (of kinderen) op komt halen. Wanneer dit plotseling is, ouders/verzorgers staan in de file of hebben pech of iets anders, dan dient dit telefonisch doorgegeven te worden aan de medewerkers van Pretpalet. Gebeurt dit niet, dan kunnen wij het kind niet meegeven. De medewerker zal dan, even in de hal, contact opnemen met ouders om de situatie te checken.

Ouderlijk gezag

Wanneer Pretpalet te maken krijgt met samengestelde gezinnen (door scheiding, overlijden, pleegzorg of anders) dan zal dit besproken worden. Wanneer beide ouders ouderlijk gezag hebben, staan beiden in het recht om hun kind op te halen. Mocht het noodzakelijk zijn om afwijkende afspraken te maken dan zullen medewerkers hierover ingelicht worden. Als afgesproken is dat een van de ouders/verzorgers van een kind hem of haar niet op mag halen dan zullen de medewerkers zich hieraan houden. Komt een ouder (zonder gezag) het kind wel ophalen, dan wordt eerst contact opgenomen met degene die ouderlijk gezag heeft of de voogd van het kind om de situatie te overleggen. De ouder met ouderlijk gezag of de voogd beslist uiteindelijk wat er dient te gebeuren.

Uitstapjes

Binnen Pretpalet zijn verschillende soorten uitjes denkbaar. Een wandeling, naar de kinderboerderij, pretpark, bowlen, zwemmen, etc. Er zijn soms spontane uitstapjes en georganiseerde uitstapjes. Tijdens deze uitjes kan het zijn dat de groepen gemengd worden. Soms zijn er met een activiteit naar het bos opdrachten die ze samen moeten doen en dit kan op niveau. Hierin proberen we zoveel mogelijk te differentiëren. Soms gaat het om elkaar helpen en kan een ouder kind een jonger kind helpen met een opdracht. Voor een uitje naar een Pretpark zitten de kinderen tijdens het vervoer verdeeld over verschillende auto's. In het park zal de groep zich weer opsplitsen omdat iedereen een andere voorkeur voor attracties heeft. Per groepje die door het park loopt zijn altijd voldoende begeleiders.

Georganiseerd uitje

- Vooraf wordt er bedacht wat we gaan doen en ouders worden tijdig ingelicht.
- Een lijst met het aantal kinderen wat meegaat en hun gegevens
- Aantal medewerkers en hun namen staan daar ook op met telefoonnummers
- Er is toestemming van ouders/verzorgers voor deelname van hun kind(eren)
- Vervoer
- Voldoende autozitjes
- Kinderen dragen iets herkenbaar tijdens het uitstapje

Spontaan uitje

Hierbij wordt ter plekke een activiteit bedacht. In deze situatie wordt de directie (bij afwezigheid) als eerste ingelicht.

Toestemming

Ouders geven bij de intake wel of geen toestemming voor deelname aan uitjes. Is er geen toestemming dan moet een kind achterblijven op de opvang met een medewerker.

Meenemen bij uitstapjes

- Lijst van kinderen met gegevens
- Zonnebrandcrème, bij warm en zonnig weer
- Water (bij warm/heet weer)
- Mobiele telefoon
- Polsbandjes voor de kinderen
- Eventueel eten/drinken
- EHBO tasje (mits geen EHBO aanwezig is)

Er zijn drie personeelsleden met een EHBO certificaat. Hiermee is ervoor gezorgd dat er altijd iemand aanwezig is met een EHBO diploma.

Alle medewerkers zijn in het bezit van BHV diploma.

Schorsing/Wegsturen

Bij opvallend gedrag van een kind wordt dit eerst binnen het team besproken. Wat is gesignaleerd, is er iets binnen de groep veranderd of iets anders. Van daaruit proberen we eerst een oplossing te zoeken en stellen ouders/verzorgers hiervan op de hoogte. In geval van blijvende problemen rondom het functioneren van hun kind op Pretpalet, worden ouder/verzorgers uitgenodigd voor een gesprek. In de eerste plaats voor uitleg en opheldering. Misschien is er inderdaad thuis iets aan de hand waardoor er dingen gebeuren en een kind soms iets minder goed reageert of handelt.

We willen proberen duidelijkheid te krijgen over het niet passende of ongeoorloofde gedrag van het kind. Is het gedrag zodanig dat de veiligheid van andere kinderen (en medewerkers) in gevaar komt dan kunnen we een kind schorsen of, in het ergste geval, weigeren op Pretpalet. Bij een schorsing gaat het erom een kind even uit de situatie te halen en proberen te achterhalen waar het probleem zit om een zo goed mogelijke oplossing te kunnen zoeken. Andere kinderen kunnen dan even ademhalen en we kunnen erover praten. Als een kind terugkomt van een schorsing wordt het evengoed met open armen ontvangen. Kinderen krijgen altijd een nieuwe kans. Als het gedrag echter blijvend is en een gevaar gaat vormen voor de andere kinderen, medewerkers en de omgeving, dan moeten we andere maatregelen nemen. Het weigeren van een kind is altijd de laatste noodgreep en gebeurt nooit zonder voorgeschiedenis. We zorgen voor goede dossiervorming van alle kinderen waardoor we dit ook duidelijk kunnen maken.

Inbreng ouders/verzorgers (AOR)

Als opvang hebben we een duidelijk beeld van wat we willen voor de kinderen, de medewerkers en waar we naartoe willen werken. Dit communiceren we met ouders/verzorgers.

- Ouders/verzorgers kunnen altijd meedenken of een idee inbrengen, maar maken wel een bewuste keuze om hun kind op Pretpalet te plaatsen.
- Ouders/verzorgers hebben geen beslissingsbevoegdheid.
- Ouders/verzorgers weten dat er ervaren personeel rondloopt die de doelgroep kent.
- Ouders/verzorgers zijn op de hoogte van uitjes en workshops en geven toestemming voor hun kind om mee te gaan of eraan mee te doen.
- Ouders/verzorgers kunnen altijd vragen en suggesties kwijt via de mail van Pretpalet.

Omdat we geen ouderraad hebben, hebben we een beleid rondom Alternatieve Ouderraadpleging. (AOR) Deze is gedeeld met ouders/verzorgers en in te lezen.

Communicatie naar en met ouders/verzorgers

Ouders/verzorgers worden op de hoogte gehouden via Instagram Facebook, mail, app en kunnen meelesen bij nieuwtjes op onze website. Als er andere dingen zijn, bijvoorbeeld een uitje die we organiseren of een workshop of informatie over vrije dagen en vakanties, dan krijgen de ouders een algemene mail.

Een keer per jaar willen we proberen zoveel mogelijk ouders/verzorgers op gesprek te krijgen om informatie over te dragen van hun kind. Hoe gaat het op Pretpalet, wat doet het zoal, wat signaleren we en hoe gaat het thuis en eventueel op school.

We bespreken dan het zorgplan van het kind. Die werken we ieder jaar bij. Iedere maand maken we per kind een verslagje.

Natuur

We vinden het belangrijk om met de kinderen naar buiten te gaan. Iedere dag gaan ze wel even buiten spelen, en ook gaan we graag naar het bos of de hei. Hier doen we projecten, zoeken we natuurlijke spullen die we gebruiken met knutselen of doen opdrachten om samenwerking te versterken en te ontwikkelen. Hier kunnen we ook werken aan zelfstandigheid, samenwerken, zelfvertrouwen, grenzen verleggen en opdrachten uitvoeren naar eigen inzicht en eigen kunnen.

Taakjes

Om de zelfredzaamheid van de kinderen te vergroten hebben we een aantal taakjes die door de week heen of dagelijks moeten gebeuren. Via een rouleringssysteem krijgen de kinderen een taakje om te doen. Eerst samen en steeds meer zelfstandig. Hierdoor leren ze omgaan met de dagelijkse gang van zaken.

Buiten/binnen spelen:

Kinderen gaan nooit alleen naar buiten. Er gaat altijd iemand van de leiding mee om de boel in de gaten te houden. Natuurlijk kun je nooit overal tegelijk zijn, maar we zorgen voor zoveel mogelijk ogen.

Binnen is er ook altijd leiding in de buurt die het spel en de kinderen in de gaten houdt. Voor de pubers geldt dat we eens in de zoveel tijd komen controleren hoe het gaat en wat ze doen.

Risicovol spelen

Het is belangrijk dat kinderen risicovol leren spelen. Klimmen en klauteren en ontdekken. Hiervoor hebben we een apart protocol/beleid geschreven. We benoemen het hier, maar gaan er niet uitgebreid op in. We vinden risicovol spelen heel belangrijk! Op Pretpalet zijn een aantal uitdagende activiteiten te doen en gaan we vaak naar bos/hei waar er volop gespeeld kan worden.

Beeldscherm

Op Pretpalet mogen de kinderen soms iets spelen op een beeldscherm. Dit geldt niet voor iedere middag. In de vakanties soms wat meer, omdat er dan op een dag soms wat meer tijd is en het ook gewoon lekker vakantie is. Het gebruik van beeldscherm wordt behoorlijk streng gemonitord. Zo mag, bijvoorbeeld, een kind van 8 geen spellen spelen die bestemd zijn voor kinderen boven de 12 of ouder. Sowieso zijn heftige schietspellen en dergelijke verboden op Pretpalet. De iPads worden regelmatig gecontroleerd en ook de PC staat in zicht zodat we altijd kunnen zien wat ze daarop kijken of spelen.

Een kind mag maximaal 25 minuten per keer op een beeldscherm. Kinderen gaan dus ook niet dagelijks op beeldscherm. We organiseren voldoende activiteiten om de kinderen bezig te houden en te vermaken. We willen namelijk vooral het zelf spelen, samen spelen en buiten spelen motiveren en stimuleren en beeldschermtijd beperken, omdat we merken dat er thuis al veelvuldig gebruik wordt gemaakt. En dus met elkaar een fijne tijd hebben.

Zaterdagen

Om de zaterdag is Pretpalet open voor cliënten met een beschikking vanuit de jeugdwet. Met die groep werken we vooral aan zelfredzaamheid. Boodschappen doen, opruimen, koken en alles wat hoort bij het dagelijks leven. De zaterdag is een lange dag waardoor er voldoende ruimte is om daaraan te werken en ook nog veel gezelligheid te creëren samen. Daarnaast hebben we gesprekken, opdrachten en zijn we veel buiten.

Kinderen leren omgaan met elkaar, met hun gedrag, accepteren en respecteren van anderen en het maken en onderhouden van sociale contacten.

Op zaterdag is de groepsgrootte maximaal 10 kinderen met twee begeleiders. De groepsgrootte hangt af van de begeleiding die de kinderen nodig hebben.

Klachten

We proberen bij Pretpalet ons werk zo goed mogelijk te doen. Toch kan het zo zijn dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. U kunt uw klacht persoonlijk, per mail of brief indienen. Dat kunt u zelf doen of iemand die door u gemachtigd is.

De directie zal uw klacht onderzoeken. Binnen 10 werkdagen krijgt u een reactie via de mail.

Mocht dit onderzoek/reactie voor u niet leiden tot een gewenste uitkomst dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Klachtencommissie of de Geschillencommissie. Ook kunt u ervoor kiezen om uw klacht, direct, rechtstreeks in te dienen bij de externe Klachtencommissie als u er onderling niet uit kunt komen of de stap te groot is.

Model intern Klachtreglement

Pretpalet heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden.

De klacht kan worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Zij is te bereiken per e-mail: cristel.van.prooijen@pretpalet.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#), gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie. Alle meldingen moeten zo snel mogelijk worden gedaan, en 2 maanden wordt daarbij als redelijke termijn gehanteerd, In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. De website van de geschillencommissie vindt u [hier](#).

AVG

Sinds 2019 moet iedereen voldoen aan de eisen van de AVG. Dit houdt in dat er voor veel verschillende dingen toestemming gevraagd moet worden. Dat er zorgvuldig om gegaan moet

worden met gegevens en deze niet gedeeld mogen worden. Ook tekent het personeel in zijn/haar contract voor geheimhouding van alle informatie die ze op Pretpalet meekrijgen en weten. We kunnen bijvoorbeeld niet zomaar foto's van kinderen delen via Facebook en dergelijke. Hiervoor moet toestemming zijn van de ouders/verzorgers. Alle kinderen hebben een dossier. Dit dossier moeten wij 15 jaar bewaren.

Stagiaires

Op Pretpalet werken we ook met stagiaires. Deze worden door ons begeleidt. De taken die ze hier uitvoeren sluiten aan bij hun opleiding. Hieronder staat een globale opbouw van wat een stagiair aan taken krijgt tijdens hun stage.

Fase 1:

- Begeleiden groep
- Vervoeren kinderen en jongeren (lopend ophalen of met de fiets)
- Op de hoogte zijn van beleidsplan, gezondheid en hygiëne en bedrijfsreglement
- Op de hoogte zijn van inspectie rondom BSO/BSO+
- Vergaderen overleggen team
- Alles rondom het verzorgen en schoonhouden van de locatie
- Alle werkzaamheden die redelijkerwijs van hem/haar verlangd/verwacht kunnen worden

Fase 2:

- Individuele begeleiding/coaching cliënten en verslaglegging hiervan
- Verslaglegging incidenten, klachten via meldingsformulier
- Overleg met ouders/verzorgers (erbij zijn en meepraten)
- Verslaglegging en registratie cliënten
- Maken en bijhouden Zorgplan per cliënt
- Op de hoogte zijn van wat de gemeente eist en wat we aanbieden
- Zelfstandig taken uitvoeren
- Faciliteren, organiseren en uitvoeren activiteiten, maaltijden en begeleiding
- Organiseren en uitvoeren activiteiten

Fase 3:

- Overleg met school
- Contact samenwerkingspartners
- Onderhouden en bijhouden HKZ Aanwezig zijn bij MDO gesprekken
- Overleg gemeente, team toetreding Jeugd en Gezin en andere samenwerkingsverbanden samen met de begeleiden
- Zelfstandig gesprekken kunnen voeren met diverse partijen.

De werkzaamheden worden uitgeoefend in of vanuit de vestiging Pretpalet onder begeleiding van de supervisor/coach. En met ondersteuning van het team en in overleg met de school van de student. De opdrachten vanuit school kunnen allemaal uitgevoerd worden op Pretpalet. We gaan ervan uit dat de student deze (indien nodig in overleg) uit kan voeren en zelf verantwoordelijk is voor de afronding ervan.

Scholing Medewerkers

Op Pretpalet worden medewerkers jaarlijks uitgedaagd om zich te blijven ontwikkelen. Dit kan door middel van cursussen en opleidingen. Deze worden door Pretpalet bekostigd. Ieder jaar wordt er,

tijdens het functioneringsgesprek, gekeken wat een medewerkers wensen zijn op dit gebied. Van hieruit wordt passende scholing gezocht. Vaste waarden zijn de BHV en voor een aantal medewerkers EHBO voor kinderen. Een aantal medewerkers is Rots&Water trainer en hiervoor geldt elke 4 jaar een herhaling.

Drie-uurs regeling:

De Wet Kinderopvang stelt dat bij minimaal tien uur aaneengesloten opvang kan worden afgeweken van de BKR (beroepskracht-kind-ratio = pedagogisch medewerker op 10 kinderen) gedurende maximaal drie uur per dag. Die uren hoeven niet aaneengesloten te zijn. Er kunnen tijdens die uren minder pedagogisch medewerkers worden ingezet. Voorwaarde is dat minimaal de helft van het op grond van de BKR vereiste aantal medewerkers wordt ingezet. Op middagen na schooltijd mag maximaal een half uur per dag afgeweken worden van de BKR.

Alleen op Pretpalet (studie- en vakantiedagen van 8.15 tot 17.30 uur) passen wij deze regeling toe, als dit nodig blijkt te zijn. Dit gebeurt dan op groepsniveau. De begeleiders spreken 's ochtends met het elkaar af hoe deze planning er die dag uitziet en dat er altijd voldoende toezicht is. Soms kan zich een onverwachte situatie voordoen waarbij het even nodig is dat er gebruik wordt gemaakt van de drie-uursregeling. Dit communiceren we dan altijd met desbetreffende ouders/verzorgers.