# PEDAGOGISCH BELEIDSPLAN
# **BUITENSCHOOLSE OPVANG ZIEN**

Kinderopvang zien

**september 2024**

# Het kind heeft honderd talen

**Het kind**
**bestaat uit honderd.**
**Het kind heeft**
**honderd talen**
**honderd handen**
**honderd gedachten**
**honderd manieren van denken**
**spelen en praten.**
**Honderd alsmaar honderd**
**manieren van luisteren**
**verbazen, liefhebben**
**honderd vreugdes**
**om te zingen en begrijpen**
**honderd werelden**
**om te ontdekken**
**honderd werelden**
**om uit te vinden**
**honderd werelden**
**om te dromen.**
**Het kind heeft**
**honderd talen**
**(en nog eens honderd honderd**
**honderd)**
**maar ze stelen er**
**negenennegentig.**
**De school en de cultuur**
**scheiden het hoofd van het**
**lichaam**
**Zij zeggen hen:**
**denken zonder handen**
**doen zonder hoofd**
**luisteren en niet te praten**
**begrijpen zonder vreugde**
**te hebben en zich te verbazen**
**alleen met Pasen en met**
**Kerstmis.**
**Ze zeggen hen:**
**ik geef je de al ontdekte**
**wereld**
**en van de honderd**
**stelen ze er negenennegentig.**
**Ze zeggen hen:**
**dat spel en werk**
**realiteit en fantasie**
**wetenschap en verbeelding**
**hemel en aarde**
**verstand en droom**
**dingen zijn**
**die niet bij elkaar horen.**

**Kortom, ze zeggen hen**
**dat de honderd er niet is.**
**Het kind zegt:**
**zeker de honderd is er.**

*- Loris Malaguzzi, pedagoog, filosoof en grondlegger van pedagogische visie Reggio Emilia*

# Inhoudsopgave


**1. Inleiding** 6

**2. De functie van kinderopvang** 8

**3. Kernwaarden van Zien** 10

3.1 Zien 10
3.2 Respect 10
3.3 Vertrouwen 11
3.4. Verwondering 11

**4. Pedagogische Visie Zien** 12

4.1 De visie van Reggio Emilia 12
4.2 Pedagogische documentatie 13

**5. Vier pedagogische basisdoelen** 15

**6. De visie in de praktijk** 16

6.1 Voorstellen bij Zien 16
6.2 Projecten bij Zien 16
6.3 De drie pedagogen 17

**7. De visie en de BSO** 20

7.1 Kinderparticipatie 20
7.2 Communicatie met de kinderen 20
7.3 Veranderen van het aanbod op de groep 20
7.4 Spelen in de extra ruimtes van Zien 21
7.5 Opendeurenbeleid 21
7.6 Buiten spelen 22
7.7 Jongens en Meisjes 22
7.8 Broertjes en zusjes samen op de BSO 23

**8. De groepen** 24

8.1 De stamgroepen 24
8.2 Groepen samenvoegen 25
8.3 Groepen groter dan 30 kinderen 26
8.4 Mentorschappen 26
8.5 Overgang naar een nieuwe groep 27
8.6 Groepsregels en afspraken 27
8.7 Signaleren van problemen 28

**9. De dagindeling** 29

9.1 Het dagritme 29
9.2 Brengen en halen 30
9.3 Drie-uursregeling 31
9.4 Vierogenprincipe 33
9.5 Feesten en rituelen 33
9.6 Vakantieprogramma en uitstapjes 34

**10. Voeding** 35

10.1 Gezonde Voeding 35
10.2 Traktaties 36

**11. Ouders** 37

11.1 Samen met ouders 37
11.2 Rondleiding op de BSO 37
11.3 Intakegesprek 37
11.4 Overgang van KDV naar BSO 38
11.5 Halen en brengen 38
11.6 Ziekte 38
11.7 Extra dagen (dagdelen) 39
11.8 Oudergesprekken 40
11.9 Zien Nieuwsbrief 40
11.10 Ouderavonden 40
11.11 Oudercommissie 40
11.12 Klachtenregeling 41

**12. Kwaliteit** 42

12.1 Continue kwaliteit 42
12.2 Pedagogisch coach en pedagogisch beleidsmedewerker 42
12.3 Verbetermeter App 43
12.4 Vervoersmiddelen en vervoersapp BSO 43
12.5 Jaarkalender 43
12.6 De beste medewerkers 43
12.7 Training 45
12.8 (Bij)Scholing van nieuwe medewerkers 46
12.9 Werkbezoek of studiereis 46

**13. Overlegstructuren** 47

13.1 Groepsoverleg 47
13.2 Kinderraad 47
13.3 Pedagogisch overleg 47
13.4 Overleg team kwaliteit en locatiemanagers 47
13.5 Locatiemanagers overleg 48
13.6 Managementoverleg 48

**14. Beleid Veiligheid en Gezondheid** 49

# Oog voor ontwikkeling

- Zien

# 1. Inleiding

Voor je ligt het pedagogisch beleidsplan van Kinderopvang Zien. Kinderopvang Zien (hierna Zien) is opgericht door Nicole Albers en Byung Oberink. Nicole ontwikkelde al tijdens haar studie een duidelijke visie op kinderopvang. Deze visie werd werkelijkheid met de oprichting van Kinderdagverblijf Kits in 2003, samen met Byung Oberink. Na ruim 15 jaar kinderopvang geboden te hebben, groeide de wens van Byung en Nicole om meer kinderen en ouders te laten profiteren van professionele en pedagogisch doordachte kinderopvang. Kinderopvang die investeert in de kwaliteit van pedagogisch professionals en hen dagelijks ondersteunt om het beste van zichzelf te laten zien. De pedagogische visie en aanpak waarbij kinderen, ouders en medewerkers gezien worden staat hierin centraal. Met alle kennis en ervaring en een duidelijke visie op kinderopvang werd het idee van Kinderopvang Zien geboren.

Onze medewerkers zetten zich elke dag in om de best mogelijke zorg te bieden en om elk kind te zien. Wij vangen jouw kind op in een, warme, rijke, uitdagende, maar bovenal veilige omgeving. Ook besteden wij veel aandacht aan de ontwikkeling van onze medewerkers om de beste zorg voor de kinderen te realiseren. Dat doen wij door interne en externe training aan te bieden vanuit onze eigen Wij Zien Jou academie. Bij Zien leggen wij het accent op een respectvolle, positieve en bewuste omgang met het kind. Hierbij is een uitnodigende en inspirerende omgeving een voorwaarde. Een omgeving waarin kinderen kunnen ontdekken, ervaren en hun zelfstandigheid kunnen verwerven. We vinden het belangrijk kinderen op te laten groeien vanuit vertrouwen.

Het pedagogisch beleidsplan loopt als een rode draad door de werkwijze van Zien. Voor (nieuwe) medewerkers en stagiaires biedt het een duidelijk houvast en handvaten voor het dagelijks handelen. Boven alles is dit pedagogisch beleidsplan onze belofte aan ouders. Het maakt duidelijk waar wij voor staan en wat je van ons mag verwachten!

De uitgangspunten die staan omschreven in ons beleidsplan zijn uitgewerkt in ons pedagogisch werkplan. Hierin staat omschreven hoe wij onze visie in de praktijk toepassen. Het pedagogisch beleidsplan kunnen wij hiermee niet definitief afsluiten, het blijft in ontwikkeling. Het is niet de bedoeling dat het in de kast verdwijnt. In tegendeel, wij zullen steeds kritisch blijven kijken naar de werkwijze van Zien en ons afvragen, door onder andere de inzet van de Verbetermeter App, of alle onderdelen van het pedagogisch beleidsplan en het pedagogisch werkplan nog voldoen. Wanneer nodig wordt het plan aangepast. Op deze wijze houden we het pedagogisch beleidsplan en het pedagogisch werkplan levendig.

Zien werkt vanuit de volgende kernwaarden:

- Zien: wij hebben oog voor ontwikkeling, talenten en mogelijkheden.
- Respect: wij gaan respectvol om met elkaar en onszelf.
- Vertrouwen: wij bieden een eerlijke en veilige omgeving waar je als perspoon kunt groeien
- Verwondering: Creativiteit, verbeelding en ontwikkeling gaan bij ons hand in hand.

Wij heten je van harte welkom bij Zien en zullen er alles aan doen om onze belofte aan jou; de best mogelijke opvang voor jouw kind, waar te maken. Dat is onze missie!

Nicole Albers

Byung Oberink

# 2. De functie van kinderopvang

Bij Kinderopvang Zien hebben we aandacht voor ieder kind, maar ook voor iedere ouder en iedere medewerker. We gaan ervan uit dat ieder mens met 100 talen geboren wordt, die het allemaal waard zijn om te ontdekken. Om die ontdekkingstocht te faciliteren, creëren we een inspirerende en veilige omgeving waarin kinderen én medewerkers zichzelf kunnen zijn. Een omgeving waarin iedereen de ruimte en middelen krijgt om zich te ontwikkelen en talenten optimaal te benutten. Maar ook een omgeving waarin je fouten mag maken. Want juist door vallen en opstaan, kom je verder.

Kinderopvang Zien gelooft in de toegevoegde waarde van kinderopvang. Onderzoek laat zien dat kinderen van 0 tot 7 jaar per seconde miljoenen verbindingen maken in hun hoofd. In deze leeftijdsfase wordt het fundament gelegd voor de verdere ontwikkeling. Verbindingen die niet worden gebruikt verdwijnen weer, terwijl andere verbindingen groeien en zich verder ontwikkelen. Deze wetenschap geeft ons de verantwoordelijkheid om jonge kinderen bloot te stellen aan zo veel mogelijk ervaringen en ontdekkingen. Hierin begeleid door pedagogisch professionals die hen ondersteunen in hun ontdekkingstocht en zorgen voor een omgeving waarin veel te ontdekken is! Een omgeving waarin kinderen zich op honderd verschillende manieren kunnen uitdrukken en ontwikkelen.

Binnen al onze opvanglocaties krijgen kinderen ruimschoots de kans om sociale vaardigheden op te doen. Onze medewerkers hebben oog voor de basisbehoeften van elk kind en proberen deze voor ieder kind te waarborgen zonder dat dit ten koste gaat van de ander. Deze basisbehoeften zijn:

1. Competentie
2. Relatie
3. Autonomie

De BSO zien we als één van de drie ‘opvoedingssferen’ waarin kinderen groot worden. Thuis, op de BSO en op school worden ze uiteindelijk wie ze zijn. De BSO heeft veel te bieden voor kinderen en ouders. Wanneer een kind naar de BSO gaat, stapt het in zijn eigen wereld. Het kind komt in aanraking met normen en waarden van andere kinderen en volwassenen. Dit geeft kinderen een brede, verrijkte opvoeding.

Zien biedt ouders de mogelijkheid om de opvoeding van hun kind te delen. Als ouder kun je je pas met een gerust hart op andere activiteiten richten als je het volste vertrouwen hebt in de goede opvang van je kind. We zien het als onze

taak om als professionals verantwoord te handelen en zorg en begeleiding te bieden van hoge kwaliteit. We willen kinderen iets extra's bieden in hun totale ontwikkeling als ze bij ons zijn. We zien de pedagogisch professionals niet alleen als begeleider van het kind, maar zien ook de meerwaarde van onderlinge interacties tussen kinderen. Kinderen leren veel van elkaar, door imitatie, door feedback die ze elkaar geven, door elkaar te helpen, door conflicten, door samen dingen te doen en nog veel meer.

Om te zorgen dat het kind de mogelijkheid krijgt om zich optimaal te ontwikkelen gaan we uit van een aantal basisdoelen. Naast deze basisdoelen ligt binnen Zien het accent op: een respectvolle, positieve en bewuste omgang met het kind. Kinderen opvangen in een uitnodigende omgeving waar ruimte is voor ontdekken en ervaren en waar kinderen hun zelfstandigheid verwerven. Humor en samen plezier maken, zijn eveneens essentieel bij het werken met kinderen.

# 3. Kernwaarden van Zien

Wij vinden het belangrijk dat iedere pedagogisch professional van Zien zich laat leiden door dezelfde waarden. Deze waarden bepalen hoe Zien met kinderen (en volwassenen) om wil gaan.

Onze kernwaarden zijn:

## 3.1 Zien

We hebben oog voor ontwikkeling, talenten en mogelijkheden. Bij Zien vinden wij het belangrijk om alle kinderen te zien. Dit is een van de redenen waarom wij het documenteren zo belangrijk vinden. Hiermee laten wij zien dat we elk kind zien en doormiddel van documentatie maken wij dit zichtbaar. Oog hebben voor ontwikkeling, talenten en mogelijkheden betekent dat we altijd goed kijken en luisteren naar het kind. Vervolgens bieden we datgeen aan wat een kind nodig heeft. Het betekent ook, het kind zelf te laten doen wat het aangeeft zelf te kunnen doen en het kind begeleiden waar het aangeeft begeleiding of hulp nodig te hebben. Ieder kind zien. Bij echt zien en luisteren hoort ook kunnen aanvoelen. Kinderen vinden het soms moeilijk om in woorden uit te leggen wat ze voelen, denken of willen. Het is daarom van belang om ook oog te hebben voor de non-verbale communicatie van kinderen.

## 3.2 Respect

We gaan respectvol om met elkaar en onszelf. Bij Zien proberen we de kinderen mee te geven dat ze respect hebben voor de omgeving, voor elkaar, voor elkaars werk, voor de materialen en voor planten en dieren. Wij hebben oog voor de eigen, unieke wijze waarop elk kind zich ontwikkelt en het kind wordt hierin gerespecteerd. Doordat het er bij ons om gaat wat een kind al wel is en al wel kan, voelt het kind zich gewaardeerd en gerespecteerd en groeit zijn zelfvertrouwen. Ook zorgt het begrip respect ervoor dat elk kind competent kan zijn en zich competent kan voelen.
Ook houdt respect voor het kind in dat wij een kind serieus nemen in alles wat hij doet. Dat je altijd nagaat wat een kind wil zeggen met bepaald gedrag. Respect voor de tranen van een kind. Kinderen maken alles voor de eerste keer mee. Kinderen mogen huilen, wij respecteren en erkennen het verdriet van ieder kind.

## 3.3 Vertrouwen

We bieden een eerlijke en veilige omgeving waar je als persoon kunt groeien. Vertrouwen is de basis van een veilige omgeving, waarin de kinderen zich volop kunnen ontwikkelen. Dat vertrouwen creëren we, onder andere, door vaste medewerkers op de groep en door de omgeving van de kinderen zoveel mogelijk gelijk te houden. Hiermee proberen we een “thuis gevoel” te creëren voor alle kinderen. De kinderopvang moet een plek zijn waar een kind zich veilig voelt en waar men vertrouwen in hem heeft. Door actief te luisteren naar de ouders en de kinderen en te reageren op hun vragen vergroten we het vertrouwen, zowel bij kinderen als ouders. Ons doel is om kinderen op te laten groeien vanuit vertrouwen.

## 3.4. Verwondering

Creativiteit, verbeelding en ontwikkeling gaan bij ons hand in hand. Vanuit verwondering kunnen kinderen enorm veel leren. De locaties van Zien hebben daarom verschillende ateliers, zoals een kunst- en een lichtatelier, waar kinderen zich volop kunnen verwonderen over hun omgeving. Bovendien observeren onze pedagogisch professionals de kinderen continu, om te kijken waar zij zich in interesseren en waar ze vol verbazing naar kijken. We zien wat kinderen allemaal wél kunnen en stimuleren hen om zelf verder te ontdekken en zich te verwonderen.

# 4. Pedagogische Visie Zien

Onze pedagogische visie voor de buitenschoolse opvang van Zien is gebaseerd op Reggio Emilia van pedagoog Loris Malaguzzi. We zien wat iemand allemaal wél kan. Wij geloven dat mensen die de vrijheid krijgen om met al hun 'talen' te ontdekken, krachtiger in hun schoenen staan. Dat geldt voor alle leeftijden: baby's, peuters, kleuters, tieners en ook volwassenen.

## 4.1 De visie van Reggio Emilia

Reggio Emilia is een welvarend stadje in het noorden van Italië. In Reggio Emilia is na de Tweede Wereldoorlog een pedagogiek ontwikkeld waarin een krachtig en competent kindbeeld centraal staat. Het eerste kindercentrum in Reggio Emilia werd door ouders opgericht, gebouwd en gefinancierd. Deze ouders wilden hun jonge kind een goede en positieve start in het leven geven, na de ellende van de Tweede Wereldoorlog.

In deze zelfde tijd werkte pedagoog, filosoof en politicus Loris Malaguzzi met door de oorlog getraumatiseerde kinderen. Zijn aanpak bestond niet zozeer uit het praten met deze kinderen, maar hij gaf kinderen de gelegenheid zich te uiten door dingen te maken en te doen. De samenwerking die er vervolgens ontstond tussen deze ouders en Loris Malaguzzi vormde het begin van wat nu wereldwijd bekend staat als de Reggio benadering. We beschrijven hieronder de verschillende uitgangspunten van deze visie.

### 4.1.1 Het competente kind

Het uitgangspunt van het competente kind is dat we ervanuit gaan dat een kind alles in huis heeft om zichzelf en de wereld te leren kennen. De nadruk ligt op wat kinderen kunnen en zijn en niet op wat ze nog niet kunnen en zijn. Om echt vanuit het kind te kunnen werken, moet je oog hebben voor de eigen, unieke wijze waarop het kind zich ontwikkelt en het kind hierin respecteren. Zien vertrouwt erop dat alle kinderen competent zijn en we geven de kinderen de ruimte om zich op alle gebieden vrij te kunnen ontwikkelen en om op hun eigen manier competent te zijn.

### 4.1.2 Respect: kijken en luisteren naar het kind

Om vanuit het kind te kunnen werken, moet je oog hebben voor de eigen, unieke wijze waarop het kind zich ontwikkelt en het kind hierin respecteren. Om het kind te leren kennen zullen we heel goed naar het kind moeten kijken en luisteren. De pedagogiek van Reggio Emilia is een pedagogiek van luisteren in plaats van vertellen. Je bestudeert het kind en past je programma aan op de vraag van het kind. Je neemt het kind serieus in alles wat het doet, omdat je ervanuit gaat dat ieder kind uniek, creatief en leergierig is.

### 4.1.3 100 talen

Met de 100 talen worden de vele uitdrukkingsmogelijkheden van het kind bedoeld. Kinderen hebben van jongs af aan de mogelijkheden in huis om zich op heel veel verschillende manieren te uiten en te laten zien wie ze zijn. De jongste kinderen kennen de volwassen taal nog niet, maar communiceren al wel. In Reggio zeggen ze: "Zij spreken een taal, maar wij volwassenen verstaan die niet." Kinderen kunnen zich bijvoorbeeld uiten door de taal van beweging, mimiek, creativiteit, muziek en dans. Alle talen zijn gelijkwaardig en even belangrijk. We moeten het kind leren verstaan. Van pedagogisch professionals wordt dan ook verwacht dat ze in 100 talen naar kinderen kunnen luisteren en hen de kans geven om in 100 talen te laten zien wie ze zijn en wat ze kunnen. Zien vindt het belangrijk dat alle kinderen deze 'honderd talen' aangeboden krijgen zodat kinderen zichzelf volledig kunnen ontplooien. We proberen zoveel mogelijk om alle talenten van kinderen aan te spreken, door de kinderen te prikkelen met allerlei verschillende materialen en voorstellen. Bij Zien worden kinderen op veel verschillende vlakken uitgedaagd om zich zo verder te ontwikkelen en de wereld om zich heen te ontdekken.

## 4.2 Pedagogische documentatie

Door te kijken en te luisteren naar de kinderen, leren wij de kinderen kennen. Wij maken dit kijken en luisteren naar de kinderen onder andere zichtbaar door documentatie.

In de manier van werken met Reggio Emilia gaat het om het kind 'echt' te zien; te zien wie ze zijn, wat er bij de kinderen leeft, wat het kind in zich heeft. Documenteren helpt de pedagogisch professional hierbij. Het maakt het luisteren naar het kind zichtbaar. Doormiddel van documentatie wordt er op de locaties van Zien zichtbaar gemaakt wat het kind (mee)maakt. Dit kan op heel veel verschillende manieren; doormiddel van foto's, teksten bij tekeningen, een uitgeschreven dialoog en een video-opname.

Het grote voordeel van documenteren is dat het mogelijk is om stil te staan en terug te kijken op belangrijke gebeurtenissen in het leven en de ontwikkeling van het kind. Het uitgangspunt voor het documenteren is dat de pedagogisch professionals de kinderen van hun groep niet bij voorbaat al kennen maar hen moeten leren kennen door het kind met een open houding te benaderen. Om te ontdekken wat juist dat groepje kinderen bezighoudt en welke onderwerpen zij interessant vinden.

Door deze onderzoeken in woord en in beeld vast te leggen, ontstaat 'pedagogische documentatie'. Deze documentatie maakt de denk-, maak- en leerprocessen zichtbaar en dus bespreekbaar voor zowel de kinderen als de pedagogisch professionals en de ouders.

### 4.2.1 Dagverslag

Alle groepen bij Zien hebben een iPad. In de app Kindplanner wordt een dagverslag gemaakt, met daarin onder andere foto's van de kinderen. Deze foto's zijn veelal foto's van processen. In een dagverslag belichten we per dag één bepaald proces, voorstel of gebeurtenis. Door de processen tijdens een dag in woord en beeld vast te leggen ontstaat er pedagogische documentatie. Op deze manier kunnen wij vastleggen wat een kind doet, waar de interesses van het kind op dat moment liggen en welke ontwikkeling het doormaakt. Het geeft ouders een inkijk in een dag bij Zien. De documentatie maakt de denk, -maak en leerprocessen zichtbaar en dus bespreekbaar voor zowel de kinderen, de pedagogisch professionals als de ouders.

Op de BSO van Zien bestaat deze documentatie met name uit foto's. Op de vakantie- en margedagen wordt er een dagverslag gemaakt. De documentatie die wij van de kinderen ophangen (denk aan foto's van processen van kinderen, foto's van gemaakte werken, kunstwerkjes zelf) hangen wij op aan één muur.

# 5. Vier pedagogische basisdoelen

Vanuit de Wet op de Kinderopvang is er een duidelijke omschrijving van wat verantwoorde kinderopvang is:

"Een houder van een kindercentrum biedt verantwoorde kinderopvang, waaronder wordt verstaan het in een veilige en gezonde omgeving bieden van emotionele veiligheid aan kinderen, het bevorderen van de persoonlijke en sociale competentie van kinderen en de socialisatie van kinderen door overdracht van algemeen aanvaarde waarden en normen."

In deze wet staan vier opvoedingsdoelen beschreven, gebaseerd op de theorie van Marianne Riksen-Walraven. De doelen hebben een bepaalde volgorde, omdat er een ontwikkeling in zit; pas als een kind zich veilig voelt, zal het zijn omgeving gaan verkennen en zich verder ontwikkelen.

Zij heeft vier observeerbare termen vastgesteld waarop de kinderen en hun veiligheid gewaarborgd zijn. Deze luiden als volgt:

1. Het bieden van een veilige basis waar de kinderen zichzelf kunnen zijn;
2. Het bevorderen van persoonlijke competentie;
3. Het bevorderen van sociale competentie;
4. Het leren omgaan met waarden en normen uit de maatschappij

In het pedagogisch beleid van Zien zijn al deze vier opvoedingsdoelen te herkennen.

# 6. De visie in de praktijk

**Zien in de praktijk**
Bekijken, begrijpen, observeren: Zien betekent letterlijk ‘oog hebben voor elkaar’.

## 6.1 Voorstellen bij Zien

Wij zijn als volwassenen ontzettend product- en resultaatgericht. Een volwassene zal geen gaten in de tuin graven om te ervaren hoe dit is, of een stift pakken om te kijken wat er gebeurt als je die met de punt hard op een papier duwt. Volwassenen zijn doelgericht, bijvoorbeeld een gat graaf je alleen wanneer je er iets in wilt planten.

Voor kinderen daarentegen is alles wat zij doen nieuw. Zij leren de wereld kennen door herhaling, door op onderzoek uit te gaan en te experimenteren met materialen. We streven ernaar kinderen niet de al ontdekte wereld te geven, maar hen zelf op ontdekkingstocht te laten gaan. En hen in die ontdekkingstocht kennis te laten maken met 100 talen. Dit doen de pedagogisch professionals door verschillende materialen aan te bieden, die aansluiten bij de belevingswereld en de ontwikkeling van de kinderen.

Er worden creatieve-, beweeg- en spelactiviteiten aangeboden. Kinderen worden uitgedaagd en gestimuleerd om hun talenten te ontwikkelen. Kinderen mogen zelf de keuze maken of zij wel of niet meedoen aan een activiteit.

Een creatieve activiteit hoeft niet altijd uit te lopen op een product. Het gaat meer om het experimenteren en ontdekken van de materialen (proces) dan het uiteindelijke resultaat. Mede om deze reden kiezen wij er bij Zien voor om activiteiten, voorstellen te noemen. Dit heeft ermee te maken dat wij een kind volgen in zijn of haar proces. Voor de BSO worden er per opvangmiddag minimaal twee voorstellen klaargezet waar de kinderen aan deel mogen nemen.  Kinderen worden op de BSO uitgedaagd en gestimuleerd hun talenten te ontwikkelen, maar de kinderen maken zelf de keuze of zij wel of niet meedoen aan een voorstel. We vinden het belangrijk als BSO een plek te zijn waar de kinderen net zo graag zijn als thuis of op school, maar waar je extra mogelijkheden en uitdagingen hebt.

## 6.2 Projecten bij Zien

Bij Zien werken wij met de kinderen aan projecten. Een project is eigenlijk een onderzoek waarbij er dieper ingegaan wordt op een bepaald onderwerp. Kijkt één van de kinderen iedere dag vol verwondering naar de lucht? Dan kan dit een aanleiding zijn voor een project rondom de wolken en de zon.

Doormiddel van onderzoeksvragen, gesteld door de kinderen of door de pedagogisch professionals, gaan de kinderen en de pedagogisch professionals proberen antwoorden te vinden, antwoorden op de onderzoeksvragen. Op de BSO groepen kunnen de kleuters al goed meedenken in het formuleren van de onderzoeksvragen. Bijvoorbeeld: “Hoe ontstaat een regenboog?” of “Waarom is de zon warm?.” Voor de oudere kinderen betekent dit dat ze steeds een grotere rol in kunnen nemen in een project.

De pedagogisch professionals zullen voorstellen aanbieden die passen binnen het project. Zo kunnen de kinderen door te werken aan de voorstellen vorm gaan geven aan het onderzoek. Deze onderzoekjes worden door de pedagogisch professionals gedocumenteerd met behulp van bijvoorbeeld een verslag, foto’s, film of een geluidsfragment. Doormiddel van deze documentatie wordt het onderzoek, het project zichtbaar gemaakt voor de kinderen de pedagogisch professionals en de ouders. De kinderen kunnen ook zelf een rol krijgen in het documenteren.

Wanneer er voldoende antwoord is gevonden op de onderzoeksvraag kan een project worden afgerond met bijvoorbeeld een expositie. Het werken aan een project kan een paar weken duren, maar kan ook één of meerdere jaren duren. Dit hangt af van de aard van het onderzoek en de manier waarop het project zich ontwikkelt.

## 6.3 De drie pedagogen

We gaan er volgens de visie van Reggio Emilia vanuit dat er in de wereld van de kinderen drie pedagogen bestaan. De eerste pedagoog zijn de kinderen voor elkaar. De tweede pedagoog zijn de volwassenen en de derde pedagoog is de geboden ruimte en de materialen.

### 6.3.1 De eerste pedagoog

In ons werk zien we dagelijks hoe kinderen van elkaar leren. Onze pedagogisch professionals respecteren dit door een stap terug te zetten. Minder leiden en meer begeleiden. Door kinderen te stimuleren om met elkaar in gesprek te gaan. Om oog te hebben voor elkaar. Om te leren wie ze zijn in relatie tot de ander. Er is geen betere leermeester dan een ander die weet wat jou bezighoudt, iemand in dezelfde leeftijd en/of ontwikkelingsfase. Juist hierin ligt de grote kracht van kinderopvang, kinderen kunnen dagelijks optrekken met leeftijdsgenoten.

### 6.3.2 De tweede pedagoog

De tweede pedagoog, de volwassenen, hebben als taak situaties te creëren zodat de kinderen van elkaar kunnen leren, kunnen spelen en kunnen communiceren. Onze pedagogisch professionals hebben een diep respect voor wat kinderen kunnen en wie ze zijn. Ze willen elk kind zien en zetten zich in om elk kind (en elke ouder) te leren kennen. We vinden het belangrijk dat onze pedagogisch professionals onderscheid maken tussen het kind en diens gedrag. Een kind is nooit lastig, wel kan het lastig zijn om een antwoord te vinden op wat

hij van ons vraagt. Gelukkig hoeven we dat niet alleen te doen. Als team zijn we samen verantwoordelijk voor alle kinderen en helpen we elkaar om elk kind de begeleiding te geven die hij verdient. Alle communicatie wordt gekenmerkt door respect.  Binnen Zien hechten wij veel waarde aan het praten met de kinderen. De BSO medewerkers treden op als onderzoekers en als begeleiding, in plaats van als leiding. Dit houdt in dat de begeleiding naast of achter het kind staat en samen met het kind kijkt naar wat hij nodig heeft. De volwassenen vormen niet het middelpunt, maar scheppen voorwaarden.

### 6.3.3 De derde pedagoog

De ruimte is een inspiratiebron, waar kinderen door worden geïnspireerd. We gaan er vanuit dat het kind leert van de omgeving waarin hij zich bevindt. Alle locaties van Zien onderscheiden zich door een pedagogisch doordachte, uitdagende ruimte waarin kinderen zich thuis voelen om hun grenzen te verleggen. Over alles is nagedacht. Wat zie je als je aan komt lopen? Wat is je eerste indruk als je binnenkomt? Zie je sporen (bijvoorbeeld gemaakte werken van kinderen) van kinderen, ouders en medewerkers? We gaan er van uit dat elke locatie zijn eigen karakter heeft. Een karakter dat wordt gevormd door de wijk waar het gebouw staat, de mogelijkheden die de ruimte heeft, de kinderen, ouders en medewerkers die er komen.

Toch zijn er op elke locatie een aantal vaste elementen die terugkomen:

- Een verwelkomende entree waar zichtbaar is wie we zijn en waar we voor staan.
- Opgeruimde, schone, goed verzorgde en veilige ruimtes (vaste plekken om dingen op te hangen).
- Esthetiek: wat zichtbaar is, is mooi, heel en schoon. De rest ligt uit het zicht (er liggen geen niet functionele materialen op de kasten).
- Functioneel: alles heeft een functie en een bedoeling. Niets wordt zomaar neergezet of opgehangen.
- Natuurlijk: waar mogelijk werken we met natuurlijke materialen en halen we buiten naar binnen (dit betekent onder andere zo min mogelijk plastic).
- Open materialen: we werken met materialen die ruimte laten voor de fantasie van kinderen en die op hun beurt uitnodigen om op onderzoek uit te gaan (open-eind materialen).
- 100 talen: we bieden 100 talen in muziek, creativiteit, dans, boeken, materialen, geuren, kleuren, etc.
- Ateliers: waar mogelijk creëren we in de eigen groep of de extra ruimtes ateliers.
- De buitenruimte is zo veel mogelijk natuurlijk. Daar waar de ruimte beperkt is zoeken we de natuur op (It takes a village to raise a child).
- Het logo van Zien zie je terug in de vorm van een vlag of een bord aan het gebouw, of een vlag bij de entree van het gebouw. Je vindt het logo op de vervoersmiddelen van de BSO en eventueel op de ramen.

Dagelijks bereiden onze pedagogisch professionals voorstellen voor in de ruimte. Bij ons krijgen kinderen de ruimte om zich op hun eigen manier te ontwikkelen en op hun eigen manier competent te zijn. Ruimte om te spelen zien

we als een voorwaarde voor de ontwikkeling van het kind. De groep is een plek waar kinderen ongestoord kunnen spelen en waar voor ieder kind uitdagende voorwerpen aanwezig zijn. Om de omgeving uitdagend te houden, wordt de groepsindeling en de geboden materialen aangepast waar nodig. Hierin geven we het kind zoveel mogelijk een stem om mee te denken en te beslissen over zijn eigen ruimtes en materialen.

# 7. De visie en de BSO

## 7.1 Kinderparticipatie

We geven kinderen verantwoordelijkheid binnen Zien en vinden het belangrijk dat kinderen mee mogen denken. We gaan uit van het competente kind en gaan er dan ook vanuit dat wanneer kinderen zelf mogen meedenken, ze automatisch meer verantwoordelijkheid voelen voor die keuze. Daarnaast wordt hun betrokkenheid groter. We zetten dit op verschillende manieren in. Bijvoorbeeld doordat we met de kinderen overleggen en discussiëren over de inrichting, groepsregels en afspraken. Ook geven we de kinderen een rol bij het wennen van nieuwe kinderen. Daarnaast denken kinderen mee in de voorstellen die we kunnen doen, maar ook in de projecten (of onderzoeksvragen) die er gedaan kunnen worden op een groep.

## 7.2 Communicatie met de kinderen

De medewerkers hebben een voorbeeldfunctie en zijn zich bewust van wat hun gedrag en taalgebruik voor invloed heeft op de kinderen. De medewerkers proberen geen verkleinwoordjes te gebruiken en stimuleren 'normaal' taalgebruik. Dit doen wij niet door de kinderen te verbeteren, maar zelf het juiste woord te gebruiken. Een zo duidelijk mogelijke communicatie naar het kind toe vinden we belangrijk. Hierdoor creëer je een emotionele ondersteuning en het kind voelt zich serieus genomen. Ieder kind is uniek, de BSO medewerkers van Zien spelen in op het karakter, de stemming en de interesses van het individuele kind. Dit vergt per kind een andere aanpak. De BSO medewerkers luisteren aandachtig naar het kind en laten proactief weten dat ze hem  begrepen hebben. Ze tonen een oprechte interesse naar wat het kind beleeft en doet. Door actief te luisteren, open vragen te stellen en echt te kijken naar het kind, geven de begeleiders het kind emotionele ondersteuning en veiligheid.

## 7.3 Veranderen van het aanbod op de groep

Niet te veel verschillende materialen en minder speelgoed op de groep bevordert het delen en samen spelen en voorkomt dat kinderen overprikkelt raken. Elke groep heeft een aantal basismaterialen. Door meer van hetzelfde aan te bieden, ontstaan er minder conflicten; een kind kan immers hetzelfde pakken als hij dat wil. Op deze manier kan er bewust worden aangesloten bij de ontwikkeling en belevingswereld van de kinderen op de groep en laat je de kinderen in aanraking komen met de 100 verschillende talen. Op de BSO kunnen de kinderen betrokken worden bij de (her)indeling van de groep en bij het bepalen van het aanbod.

## 7.4 Spelen in de extra ruimtes van Zien

Zien biedt een rijke omgeving voor kinderen om op onderzoek te gaan. Speelruimtes en ateliers binnen, natuurlijke speelmaterialen buiten. Op deze manier komt ieder kind in aanraking met wel 100 'talen'. Zoals muziek, dans, kunst, voeding, licht en donker, natuur en wetenschap, sport en meer.

Op de locaties van Zien zijn er waar mogelijk extra ruimtes. Dit kan bijvoorbeeld een keuken zijn, een bibliotheek, een kunstatelier of een lichtatelier. Buiten de stamgroepen van kinderen bestaat er de mogelijkheid om te spelen of aan voorstellen mee te doen in andere, inspirerende ruimtes. Op deze manier kunnen we kinderen meer mogelijkheden bieden en in aanraking laten komen met extra talen. Naast deze extra ruimtes spelen kinderen ook op de andere stamgroepen van de BSO.

## 7.5 Opendeurenbeleid

De kinderen van de BSO van Zien zijn ingedeeld in hun eigen stamgroepen. Dit betekent echter niet dat de kinderen alleen in hun eigen groep spelen. Naast de eigen vaste stamgroep kunnen de kinderen gebruik maken van verschillende andere ruimtes waar voorstellen worden aangeboden.

We willen de kinderen zoveel mogelijk mogelijkheden bieden om op ontdekking uit te gaan en in te gaan op hun natuurlijke drang tot exploratie.

Het opendeurenbeleid wat we hanteren geeft kinderen tegelijkertijd de mogelijkheid om jongere of oudere broertjes/zusjes op te zoeken en met vriendjes te spelen die in een andere stamgroep geplaatst zijn. De kinderen starten altijd in hun eigen stamgroep met de eigen vaste pedagogisch professionals.

De kinderen krijgen wanneer ze op de BSO van Zien komen een persoonlijke sleutelhanger. De kinderen kunnen deze sleutelhanger ophangen bij de plek waar zij gaan spelen of mee gaan doen aan een voorstel. Dit kan betekenen bij de deur wanneer ze buiten spelen, bij de bibliotheek wanneer ze een boekje gaan lezen, enz. Wanneer een kind hier weer weggaat neemt hij/zij de sleutelhanger weer mee.

De vaste eetmomenten vinden plaats in de eigen stamgroep, onder begeleiding van de vaste pedagogisch professionals. Wanneer kinderen uit school komen is er een eetmoment en de kinderen komen na het doen van verschillende voorstellen, of het vrij spelen, terug naar de eigen groepsruimte om iets te eten en te drinken. Dit gezamenlijke eetmoment wordt ook benut om met elkaar ieders belevenissen te bespreken.

## 7.6 Buiten spelen

Zien hecht veel waarde aan buiten spelen. De buitenruimte moet een uitdagende, groene en natuurlijke tuin zijn. Een omgeving waar kinderen kunnen spelen, ontdekken en verwonderen. Ons streven is dat de kinderen minimaal één keer per dag naar buiten gaan. Op elke dag is er een moment dat hier de ruimte voor is, zolang de kinderen maar goed gekleed zijn. Dit betekent bijvoorbeeld in de winter in een skipak en wanneer het regent in regenkleding en met laarzen aan. Zien vraagt ouders om laarzen en kleding die vies mogen worden mee te geven.

## 7.7 Jongens en Meisjes

We zijn ons ervan bewust dat de kinderen op de BSO veel meer met vrouwen dan met mannen in aanraking komen.

Uit onderzoek is gebleken dat vrouwen, eerder dan mannen, gedrag bij kinderen als 'druk' of 'destructief' interpreteren. Vanuit ons veelal vrouwelijke referentiekader vinden we het daarom belangrijk om ons te realiseren dat we positief met 'druk' gedrag moeten omgaan; door naar behoefte verschillende bewegingsactiviteiten aan te bieden.

Kinderen zijn heel gevoelig voor voorbeeldgedrag. We proberen roldoorbrekend te werken: er is  voor jongens en meisjes ruimte om buiten te schreeuwen, te stoeien en er is ruimte voor bewegingsspelletjes om energie kwijt te kunnen. Verder geldt dat al het speelgoed voor zowel jongens als meisjes is bedoeld.

Tevens is er ruimte voor verschillen: Uit onderzoek is gebleken, dat de meeste jongens in vergelijking met meisjes van dezelfde leeftijd nog minder talig zijn ingesteld. We proberen onze pedagogisch professionals er rekening mee te laten houden dat ze hun boodschap aan jongens soms korter en bondiger formuleren. De pedagogisch professionals proberen zoveel mogelijk

'negatief' gedrag  om te buigen naar iets positiefs, door een alternatief aan te bieden in plaats van veelvuldig nee te zeggen. Door bijvoorbeeld een kind die gooit met zand een bal aan te bieden en te vertellen dat als het kind wil gooien dit mag, maar dan wel met de bal in plaats van met het zand. Soms zullen we bewust een situatie even aankijken, omdat eigen ervaringen opdoen zinvoller is dan waarschuwen. Hierbij stellen we ons zelf altijd de vraag;

- Wat is het ergste wat er kan gebeuren?
- Vinden wij dat een aanvaardbaar risico?

## 7.8 Broertjes en zusjes samen op de BSO

Wanneer er broertjes en zusjes op de BSO van Zien zitten is dit natuurlijk heel leuk. We weten dat broertjes en zusjes veel steun aan elkaar kunnen hebben op de BSO. Na een schooldag is het vaak erg fijn om elkaar weer te zien. Ze zoeken elkaar vaak op en spelen ook graag samen. Doordat kinderen tijdens het vrije spelen en het doen van voorstellen op verschillende groepen kunnen zijn, bestaat er ook de mogelijkheid voor broertjes en zusjes om elkaar op te zoeken.

De steun die broertjes en zusjes aan elkaar kunnen hebben kan ook als een belemmerende factor optreden. Het kan er namelijk voor zorgen dat er daardoor minder sociale contacten zijn met andere kinderen of medewerkers. De taak van de pedagogisch professionals van de BSO van Zien is dan ook om goed naar de interactie tussen kinderen te kijken. Waar nodig dienen ze tijdig in te grijpen, door broertjes en zusjes bewust even apart te laten spelen in de eigen stamgroep of door ze beide aan een ander voorstel/ vrij spel deel te laten nemen. De stamgroepen worden ingedeeld op basis van leeftijd of op basis van binnenkomst bij zien na schooltijd. Wanneer de stamgroepen op leeftijd worden ingedeeld kunnen broertjes/zusjes niet jaren achter elkaar bij elkaar op de groep zitten.

# 8. De groepen

Vanuit een veilige basis kan een kind zich ontwikkelen en competent zijn.

Om kwaliteit, continuïteit en veiligheid te waarborgen, wordt er gewerkt met vaste medewerkers per groep. Het aantal medewerkers per groep per locatie is afhankelijk van het aantal kinderen. Sinds 1 juli 2024 moet de beroepskracht-kindratio op locatieniveau berekend worden. Dit is dan ook de manier waarop Zien dit berekend. Hiervoor volgen we de wettelijke richtlijnen; Ten minste één pedagogisch professional wordt ingezet voor op een groep van gelijktijdig ten hoogste:

- 11 kinderen in de leeftijd van 4 tot 7 jaar.
- 14 kinderen in de leeftijd van 7 tot 13 jaar.

Voor de dagelijkse sturing wordt er gekeken en gehandeld naar de website www.1ratio.nl, bij bijvoorbeeld een extra aan- of afmelding van een kind.

De BSO van Zien moet een plek zijn waar het kind zich lichamelijk en emotioneel veilig voelt. Veiligheid is een basisvoorwaarde voor ontdekken en ontwikkelen. Veiligheid in dit geval in de zin dat er veilige ruimtes zijn met veilig speelgoed en materiaal.

Om de emotionele veiligheid te kunnen waarborgen werken wij met een zo constant mogelijke groepssamenstelling. Doordat wij vaste pedagogische medewerkers op een groep inplannen hebben kinderen de gelegenheid een vertrouwensrelatie op te bouwen. Dit is een erg belangrijke vorm van veiligheid. Er moet vanuit het kind een fundamenteel vertrouwen zijn in de pedagogisch professional en in zichzelf. Dit vertrouwen creëren we onder andere door het kind te accepteren zoals het is, en door het als competent te zien en te behandelen.

## 8.1 De stamgroepen

Kinderen worden op één stamgroep geplaatst. Echter, de wet biedt ruimte om tijdelijk af te wijken van deze regel. Ouders wordt vooraf toestemming gevraagd via het tweede stamgroep formulier. Wanneer we een kind incidenteel op een andere groep plaatsen zorgen we er waar mogelijk voor dat er een bekende medewerker voor dit kind op deze groep aan het werk is. We zorgen zoveel als mogelijk dat er ook bekende kinderen op de groep zijn. Dit is natuurlijk bij ziekte of overmacht helaas niet in alle gevallen mogelijk. Maar wanneer dit niet mogelijk is zorgen we ervoor dat we het kind voor wie de groep nieuw is goed meenemen in alles wat er die dag gaat gebeuren. We nemen hem of haar mee in de regels en routine van deze groep en we betrekken ook de andere kinderen

hierin. We geven het kind een maatje op deze groep die alles van de groep even laat zien. Ook zal de medewerker dit kindje extra begeleiden en de medewerker zal ook zorgen dat het kind de ruimte krijgt om zich voor te stellen aan de rest en andersom. Op die manier zorgen we er met zijn allen voor dat dit kind zich veilig en gezien voelt in deze groep. De tweede stamgroep is altijd dezelfde groep, dus vanaf de tweede keer dat we dit kind incidenteel over moeten plaatsen wordt dit voor het kind steeds makkelijker.

De kinderen van Zien zijn geplaatst op hun eigen stamgroep. Iedere stamgroep heeft zijn eigen vaste pedagogische professional. Deze medewerkers werken volgens een vast rooster zodat voor ouders en kinderen duidelijk is welke pedagogisch professional op welke dag aanwezig is. De kinderen starten de dag op hun eigen stamgroep. Ook voor de vaste eetmomenten wordt een gezellig tafelmoment gecreëerd met de eigen stamgroep. Tussen deze vaste eetmomenten door zijn de BSO kinderen van Zien vrij om zich door de verschillende groepsruimtes te bewegen. Er worden verschillende voorstellen aangeboden op verschillende groepen. Op deze manier kunnen de kinderen zelf kiezen aan welke voorstellen ze deel willen nemen en waar ze willen spelen.

## 8.2 Groepen samenvoegen

Wanneer de stamgroepen van Zien niet volledig bezet zijn op een locatie, bestaat de mogelijkheid dat de groepen worden samengevoegd op deze locatie. Wanneer de groepen samengevoegd zijn zal er aan de hand van de kind-leidsterratio gepland worden en een groep die is samengevoegd zal doorgaans door één pedagogisch professional opgevangen worden. Dit zal met name tijdens vakanties en margedagen het geval zijn. Ouders worden hier via een bericht in de app Kindplanner over geïnformeerd.

In sommige gevallen worden kinderen tijdens schoolvakanties of margedagen opgevangen op een andere geregistreerde locatie van Kinderopvang Zien. Ook dan zorgen wij ervoor dat de opvang plaatsvindt in een veilige en vertrouwde omgeving voor de kinderen.

Waar mogelijk plannen wij een bekende pedagogisch professional van de eigen BSO-locatie in op de groep op de andere locatie. Daarnaast proberen wij de kinderen zoveel mogelijk bij elkaar in dezelfde groep te plaatsen. Zo behouden zij vertrouwde gezichten, ook als hun vaste pedagogisch professional niet aanwezig kan zijn.

De pedagogisch professional neemt extra tijd om de kinderen wegwijs te maken in de regels, routines en werkwijze van de betreffende locatie. Hierbij worden ook de andere kinderen betrokken, zodat zij deze kinderen kunnen helpen en ondersteunen waar nodig. Gedurende een jaar zijn het veel vakantie en/of margedagen, dus de kinderen leren de locatie gaandeweg het jaar ook goed kennen.

Ouders worden vooraf geïnformeerd wanneer de opvang tijdens vakanties of margedagen op een andere locatie zal plaatsvinden. Dit wordt bovendien

al voorafgaand aan het aangaan van het BSO-contract met hen besproken. Ouders hebben op die manier de mogelijkheid hun kind tijdig af te melden of het goed voor te bereiden op de opvang op de andere locatie.

## 8.3 Groepen groter dan 30 kinderen

In een uitzonderlijk geval zal het eens voorkomen dat er meer dan 30 kinderen samen in een groep zitten. Het gaat in dit geval met name om uitjes in bijvoorbeeld de vakantieperiode. Wanneer dit voorkomt delen we deze 30 kinderen op in subgroepen waar pedagogisch professionals aan gekoppeld zijn. Zo weet iedere pedagogisch professional voor welke kinderen zij specifiek verantwoordelijk zijn. Hierbij houden we ons uiteraard aan de geldende kind-leidsterratio.

Daarnaast kan het zo zijn tijdens het buitenspelen, dat er groepen kinderen zijn die in totaal groter zijn dan 30 kinderen. Tijdens onze BSO middag (of vakantiedag) proberen we deze momenten zo weinig mogelijk voor te laten komen. Wanneer het wel voorkomt zorgen wij ervoor dat we de groep opsplitsen in subgroepen, zodat de pedagogisch professionals altijd weten voor welke groep kinderen zij verantwoordelijk zijn. Wij spreken ook met de kinderen af wie er op die momenten verantwoordelijk voor ze is en wie ze het beste aan kunnen spreken. Uiteraard kunnen de kinderen ook bij de andere pedagogisch professionals terecht, maar in de basis is dit hun eigen vaste vertrouwde pedagogisch professional. Daarnaast zorgen we er uiteraard altijd voor dat er voldoende pedagogisch professionals aanwezig zijn om de kinderen in hun spel te begeleiden.

## 8.4 Mentorschappen

De pedagogisch professional die de meeste dagen werkt, op de opvangdagen van een kind zal worden aangewezen als de mentor van dit kind. De mentor is het vaste aanspreekpunt met betrekking tot het welbevinden en de ontwikkeling van het kind. Daarnaast zien wij mentorschap als een bijdrage aan de goede band die we vanaf de eerste kennismaking met ouders en kinderen willen onderhouden.

De mentor spreekt met de ouders en/of kinderen af wanneer het kind zijn verjaardag viert. De mentor nodigt de ouders jaarlijks uit voor een gesprek. Dit zal rond de verjaardag van het kind zijn. Hiervoor kan het kind samen met de pedagogisch professional een vragenlijst invullen en deze wordt vervolgens met de mentor besproken. De ouders krijgen bij de start van de kinderopvang via de app Kindplanner een bericht van de groep waarin de pedagogisch professional zich voorstellen en waarin ze aangeven wie de mentor van het kind is.

## 8.5 Overgang naar een nieuwe groep

Wanneer een kind start op de basisschool kan een kind ook gebruik maken van de BSO van Zien. Voorafgaand aan de plaatsingsdatum vindt er een wenperiode plaats. Het kan zijn dat het kind al naar het kinderdagverblijf van Zien gaat, of dat het kind nieuw bij Zien komt. In deze wenperiode kan het kind de nieuwe groep en nieuwe omgeving leren kennen en daarnaast kennismaken met de pedagogisch professionals en de andere kinderen op de groep. Tijdens het eerste wenmoment geven wij ouders de gelegenheid om even mee te draaien met hun kind op de BSO. Op deze manier kunnen ook ouders wennen aan de nieuwe plek waar hun kind naartoe zal gaan. Daarnaast kunnen ze kennismaken met de pedagogisch professionals die vanaf dat moment zorgdragen voor hun kind. De pedagogisch professionals zullen de andere kinderen van de groep laten weten dat er een nieuw kind bij hun in de groep komt. Ook de kinderen zullen een rol vervullen in het nieuwe kind wegwijs maken in de ruimtes en bekend maken met de geldende regels en afspraken. Dit geldt vooral voor kinderen die op een iets latere leeftijd in de BSO instromen.

## 8.6 Groepsregels en afspraken

Het overbrengen van waarden en normen speelt in de opvoeding van kinderen een continue rol. Een kind moet leren dat niet alles mag en kan. Daarom hanteren wij enkele basiswaarden en- normen die omgezet zijn naar geldende groepsregels en afspraken. Waarden en normen die wij belangrijk vinden zijn onder andere:

- Ieder levend wezen moet je met respect behandelen.
- We doen elkaar geen pijn.
- We maken het weer goed met elkaar wanneer we iets vervelends hebben gedaan.
- We helpen elkaar.
- We vragen het wanneer we iets willen hebben.
- We ruimen op na het spelen.
- We hebben tafelmanieren.

De geldende groepsregels en afspraken worden door alle pedagogisch professionals nageleefd en dat wordt ook van de kinderen verwacht.
De groepsregels en afspraken zijn uiteraard niet statisch en er wordt tijdens groepsvergaderingen onderling over gediscussieerd. Voor nieuwe kinderen worden deze geldende groepsregels en afspraken uitgelegd door de pedagogisch professionals, maar ook door de andere kinderen van de groep (naar gelang de leeftijd van het nieuwe kind). Het toepassen van kinderparticipatie hierin betekent ook dat je gezamenlijk de verantwoordelijkheid draagt voor een fijne BSO voor iedere medewerker. De BSO moet een plek zijn waar je graag komt.

Bij Zien betrekken we ook het kind bij het nadenken over de regels en afspraken die gelden en moeten gelden op de groep. Hierbij is er ruimte voor reflectie, overleg en discussie.

We betrekken het kind bij het nadenken over de regels en afspraken die gelden op de groep. Hierbij is er ook ruimte voor reflectie en discussie. De afspraken gelden voor ieder kind en iedere medewerker. Medewerkers van de BSO hebben een voorbeeldfunctie. Zij leven de regels en afspraken consequent en op de juiste manier na.

## 8.7 Signaleren van problemen

Het kan zo zijn dat de pedagogisch professional een probleem signaleert. Een kind lijkt zich niet op zijn gemak te voelen in de groep, gedraagt zich anders dan gebruikelijk of de ontwikkeling stagneert of verloopt niet zoals dat te verwachten zou zijn. De pedagogisch professionals zijn alert op veranderingen in het gedrag en de ontwikkeling van het kind, dan wel positief of negatief. Dat gebeurt aan de hand van dagelijkse waarnemingen.

Als een pedagogisch professional vermoedt dat er iets aan de hand is of zich zorgen maakt zal hier altijd met de ouders over gepraat worden. Ook zal er contact zijn tussen de pedagogisch professional en de pedagogisch coach van Zien. Wanneer blijkt dat het daadwerkelijk om een probleem gaat en niet direct opgelost kan worden, ook niet met de inschakeling van de pedagogisch coach van de locatie, dan zal de pedagoog van Zien ingeschakeld worden. De pedagoog zal bekijken waar de zorgvraag ligt en hier een actieplan voor opstellen. Dit kan o.a. door de pedagogisch professionals en/ of ouders van het kind, te adviseren om voor een specifieke aanpak te kiezen, bijvoorbeeld extra aandacht of extra nadruk op bepaalde activiteiten. De pedagoog heeft de mogelijkheid in overleg met de ouders het kind op de BSO te observeren. Wanneer er binnen Zien niet een passend actieplan opgesteld kan worden, of wanneer de ouders niet verder ondersteund kunnen worden door Zien zullen we de ouders doorverwijzen naar een externe partij.

We vinden dat onze verantwoordelijkheid niet ophoudt bij het praten met ouders over onze twijfels over het welzijn van het kind: Als ouders niets ondernemen in een ons ziens zeer zorgelijke situatie kunnen we besluiten om zelf deskundig advies in te winnen. Dit wordt echter nooit gedaan zonder daar de ouders van op de hoogte te stellen (zie protocol kindermishandeling). Kinderen waarvan bekend is dat zij gedrags- of ontwikkelingsproblemen hebben, zijn welkom binnen alle locaties van Zien. Wel moet één en ander in goed overleg plaats vinden om te kijken of dit voor de begeleiders en het kind haalbaar en wenselijk is. Hierbij is het belang van het kind, en of onze locatie voldoende en goede mogelijkheden biedt voor het kind, altijd leidend.

# 9. De dagindeling

## 9.1 Het dagritme

In het dagelijks handelen, laten de medewerkers van Zien zich zoveel mogelijk leiden door de individuele behoeften en wensen van de kinderen. In ons dagritme hebben we gekozen voor enkele vaste momenten, dit geeft rust en schept duidelijkheid voor de kinderen en medewerkers.

**BSO tijdens schoolweken:**

VSO

7.30 – 8.00
De kinderen worden door hun ouders gebracht en opgevangen in één enkele groepsruimte. Er is ruimte voor overdracht tussen de ouders en de medewerkers van de BSO. De kinderen worden aangemeld in de Kindplanner app.

8.00 – 8.15
De kinderen worden door de medewerker van de BSO naar school gebracht. De kinderen worden afgemeld in de Kindplanner app.

MIDDAG

14.00 – 14.15
De kinderen worden met de BSO bus, de bus van Zien, de bakfiets of fietsend of lopend van school opgehaald door de pedagogisch professionals van de BSO. De kinderen worden aangemeld in de Kindplanner app.

14.30
Alle kinderen starten op hun eigen stamgroep. De middag begint met een eetmoment met water/ thee, rauwkost en/of rijstwafel(s) of crackers.

15.00
De BSO medewerkers hebben verschillende voorstellen klaar gezet. De kinderen zijn vrij om hieraan deel te nemen. Er is dagelijks ruimte voor vrij spel in de verschillende ruimtes.

16.30
De pedagogisch professional(s) bereiden samen met de kinderen verschillende soorten fruit. Hiermee gaan ze bij de kinderen langs en de pedagogisch professionals zien er op toe dat de kinderen dit ook eten. Gedurende de middag staat er (fruit) water in de karaffen klaar. Kinderen kunnen dit zelf pakken.

17.00 – 18.00/30
De kinderen worden opgehaald door de ouders en er is ruimte voor de overdracht. De kinderen worden afgemeld in de Kindplanner app.

**BSO tijdens vakantieweken en margedagen**

7.30 – 9.00
De kinderen worden door hun ouders op de eigen stamgroep gebracht. Er is koffie en thee voor de ouders. Er is ruimte voor overdracht tussen de ouders en de medewerkers van de BSO. De kinderen worden aangemeld in de Kindplanner app.

9.00 – 10.00
Op iedere stamgroep is er een fruitmoment. De kinderen helpen mee met het klaarmaken van het fruit, het klaarzetten en het afruimen.

10.00
De kinderen gaan starten met de voorstellen die er klaargezet zijn. Of ze gaan starten met vrij spel. Wanneer er een uitstapje gepland is gaan ze hier naartoe met de vervoersmiddelen van Zien. Er wordt in de vakantieweken gewerkt met thema's. Iedere dag wordt er minimaal één voorstel in dit thema aangeboden. Kinderen zijn vrij om hieraan mee te doen. Daarnaast is er dagelijks ruimte voor vrij spel.

12.00 – 12.30
Alle kinderen eten in principe op hun eigen stamgroep. Op iedere groep wordt er gezamenlijk een broodmaaltijd gegeten. De kinderen doen ook hierin zoveel mogelijk zelf. Tijdens het eten is er de ruimte om met elkaar te praten over de dag en alle belevenissen van de kinderen en de medewerkers.

13.00 – 15.30
Er wordt verder gegaan of afgewisseld met de voorstellen, het vrij spel of het uitstapje.

15.30
Er is een eetmoment voor de kinderen op de stamgroepen met een cracker en groente. De kinderen gaan gezamenlijk aan tafel in de stamgroep.

16.00 – 18.00/30
De voorstellen krijgen een vervolg, of worden afgewisseld en er is ruimte voor vrij spel. De kinderen worden vanaf 16.30 opgehaald. De kinderen worden afgemeld in de Kindplanner app.

## 9.2 Brengen en halen

Bij Zien hanteren we vaste breng -en haaltijden. Alle kinderen worden gebracht tussen 7.30 en 9.00. In het geval van vervroegde opvang is dit vanaf 7.00. De kinderen van Zien worden weer opgehaald tussen 16.30 en 18.00 (of 18.30 voor sommige locaties).

Door vaste breng -en haaltijden te hanteren creëren wij zoveel mogelijk rust en veiligheid voor de kinderen op de groep. Iedere keer dat er een ouder binnenstapt, is dit een inbreuk op het spel op dat moment in de groep. Afscheid nemen van je kind is een vaardigheid die iedere ouder moet leren. Loslaten van je kind is een voorwaarde om het kind op te voeden naar zelfstandigheid. Maar wel één van de moeilijkste vaardigheden. Voor ouders is het belangrijk dat zij goed afscheid nemen van het kind, zodat het een fijne dag kan hebben met een veilige start.

We vinden het belangrijk dat een ouder zelf afscheid neemt. De medewerker van de groep neemt dit in het belang van het kind niet over. Het contact met het kind moet de ouder zelf doorbreken. Als een ander dit doet vergroot het alleen maar het gevoel van onveiligheid, en daardoor de moeite bij het loslaten.
De pedagogisch professional zorgt ervoor dat er tijdens het overdrachtsmoment oog is voor het kind. De pedagogisch professional neemt dan ook bewust afscheid van het kind, door het bij de deur of op de groep gedag te zeggen.

Het vaste dagritme dat wij hanteren zorgt ervoor dat het duidelijkheid biedt voor de kinderen. De kinderen weten dat de opvang dag bijna voorbij is, tijdens het crackermoment. Dit benoemen de pedagogisch professionals ook. Hierna zullen de eerste ouders komen om de kinderen op te halen. De kinderen kunnen nog even spelen totdat ze worden opgehaald.

## 9.3 Drie-uursregeling

Binnen de kinderopvang en in dit geval BSO mag er een half uur per dag afgeweken worden van de beroepskracht- kindratio (BKR). De medewerkers van Zien werken gemiddeld tussen de vijf en zeven uren op een dag. Hierin kan er tussen 17.30 en 18.00 worden afgeweken van de BKR norm. Deze tijden kunnen per locatie iets verschillen, in verband met andere openingstijden. We kiezen ervoor om dit moment aan het eind van de dag te plannen, omdat er dan al kinderen zijn opgehaald. Dit betekent dat als we al afwijken van de BKR, deze afwijking minimaal is. De kinderen worden door de vaste pedagogisch professionals opgevangen, waardoor er voor hen ook tijdens dit moment veilige en vertrouwde opvang mogelijk is. Tijdens dit moment is er ruimte voor rustig spel, een boekje lezen of vrij spel. Op deze manier heeft de pedagogisch professional die er is voldoende ruimte voor de kinderen en de overdracht.

Tijdens de reguliere BSO middagen zijn de werktijden van onze pedagogisch professionals afhankelijk van de verschillende roosters van scholen gemiddeld genomen als volgt:

Op maandag, dinsdag en donderdag:
- 13.30 - 17.30
- 13.30 - 18.00 (één dienst waar nodig tot 18.30)

Op woensdag en vrijdag:
- 11.00 - 17.30
- 11.00 - 18.00 (één dienst waar nodig tot 18.30)

### Vakantieweken en studiedagen

Binnen de BSO mag er daarnaast bij minimaal tien uren aaneengesloten opvang, drie uur per dag worden afgeweken van de BKR. Op de BSO is dit het geval tijdens de margedagen en vakantieweken. Deze drie uren hoeven niet aaneengesloten te zijn. Dit betekent dat er tijdens die uren minder pedagogisch professionals ingezet hoeven te worden. Een voorwaarde hierbij is dat minimaal de helft van de in totaal benodigde medewerkers (volgens de BKR) ingezet moet worden.

Zien heeft ervoor gekozen om deze uren in de ochtend, tussen de middag en aan het eind van de middag in te zetten. In de ochtend en aan het eind van de dag zijn de minste kinderen aanwezig. Dit betekent dat we niet de gehele aangewezen periode afwijken van de BKR. De momenten in de ochtend, tussen de middag en aan het eind van de dag zijn momenten waarin er ruimte is voor een rustmoment voor de kinderen en/of vrij spel. Op deze manier hebben de aanwezige pedagogisch professionals tijdens dit moment ook voldoende aandacht voor de kinderen. Op de groepen werken wij met vaste pedagogisch professionals, dus de pedagogisch professionals die er zijn, zijn bekend voor en met de kinderen. Op die manier is er tijdens deze afwijkingen ook voor hen een veilige, vertrouwde opvang.

Deze afwijkingen zijn bij Zien op de BSO gemiddeld genomen tussen:
- 7.30 - 8.30
- 13.00 - 14.00
- 17.00 - 18.00

(de tijden kunnen per BSO afwijken in verband met andere openingstijden)

Tijdens de vakantie -en margedagen zijn de werktijden van onze pedagogisch professionals afhankelijk van de verschillende roosters van scholen gemiddeld genomen als volgt:

Wanneer er één pedagogisch professional op de groep werkt is dit van:
- 7.00 - 17.00, of van
- 8.30 - 18.00 (één dienst waar nodig tot 18.30)

Wanneer er twee pedagogisch professionals op de groep werken is dit van:
- 7.00 - 17.00
- 8.30 - 18.00 (één dienst waar nodig tot 18.30)

Wanneer er drie pedagogisch professionals op een groep werken is dit van:
- 7.00 - 17.00
- 8.00 - 17.30
- 9.00 - 18.00 (één dienst waar nodig tot 18.30)

De medewerkers hebben een half uur pauze.

## 9.4 Vierogenprincipe

Binnen Zien vinden we het erg belangrijk om kinderen zo veilig mogelijk op te vangen. Om de veiligheid van kinderen en medewerkers te waarborgen zijn alle medewerkers zich bewust van het belang van het vierogenprincipe. Het vierogenprincipe voor de kinderopvang betekent dat er bij de kinderopvang altijd een volwassene moet kunnen meekijken of meeluisteren met een pedagogisch professional die op de groep staat. Het doel van het vierogenprincipe is het voorkomen van situaties waarin de gelegenheid bestaat tot het plegen van (seksueel) misbruik bij kinderen in de dagopvang.
Binnen Zien organiseren wij dit doordat er op iedere locatie een locatiemanager werkt die altijd op de groepen binnen kan lopen. Daarnaast hebben de groepsruimtes ramen naar de hal toe, waardoor er altijd naar binnen gekeken kan worden. Wanneer medewerkers binnenkomen, lopen ze langs alle groepen om iedereen gedag te zeggen en hetzelfde gebeurt aan het eind van de dag. Er zijn bij Zien altijd twee pedagogisch professionals tegelijkertijd aan het werk. Mocht er in een situatie van vervroegde opvang, of bij overmacht toch slechts één pedagogisch professional in het gebouw zijn (wanneer de beroepskracht-kindratio dit toelaat) is er per locatie een achterwacht geregeld. Deze achterwacht is telefonisch bereikbaar en binnen 15 minuten op de locatie.

## 9.5 Feesten en rituelen

Binnen de dagindeling vinden we het belangrijk om op de groepen te werken met rituelen en vieringen. Rituelen geven houvast. Door bepaalde dingen steeds op dezelfde manier te doen, weten kinderen wat er komen gaat in bepaalde situaties. Rituelen zijn een belangrijk middel bij het creëren van sfeer en warmte op de groep.

Dat geldt ook voor allerlei vieringen. Feestvieren draagt bij aan een groepsgevoel en zorgt ook voor spanning, drukte en afwisseling. Omdat een feestritueel vaste onderdelen heeft, is dit voor ieder kind een vertrouwd gebeuren; het is vooraf duidelijk wat er komen gaat.

Een verjaardagsfeestje kan als volgt verlopen; de jarige krijgt een feestmuts en mag op de stoel staan.  Er wordt gezongen voor de jarige en de jarige mag een traktatie uitdelen aan de kinderen en de medewerkers van de groep. Ook krijgt iedere jarige een cadeautje van de BSO van Zien. We overleggen echter met de kinderen hoe ze hun verjaardag willen vieren. Voor oudere kinderen kan dit anders zijn dan voor de jongeren kinderen.

Binnen Zien wordt aandacht besteed aan de verjaardagen van de kinderen en medewerkers en aan landelijke feestdagen zoals; Sinterklaas, Sint-Maarten, Kerstmis, Nieuwjaar en Pasen. Daarnaast schenken we aandacht aan enkele andere bijzondere (feest)dagen als; Dag van de pedagogisch professional, Modderdag, de Nationale buitenspeeldag.

## 9.6 Vakantieprogramma en uitstapjes

Gedurende het jaar zijn er elf tot twaalf vakantieweken op de BSO. De kinderen die gebruik maken van deze vakantieopvang komen de hele dag bij Zien. Er is dus automatisch meer tijd op deze dagen met de BSO kinderen van Zien. Er wordt gewerkt aan de hand van een project die gezamenlijk met de kinderen wordt bepaald. De hele vakantieweek staat in het teken van hetzelfde project. Samen met de kinderen bedenken we onderzoeksvragen rondom dit project. We onderzoeken deze vragen onder andere in onze verschillende ateliers met al onze “talen”. De ruimtes worden ingericht in de sfeer van het project en er worden verschillende voorstellen in dit onderwerp aangeboden. Het gaat vaak gemiddeld om één voorstel in dit project per dag. Er wordt dan ook samen met de kinderen een vakantieprogramma gemaakt. Dit wordt met de ouders gedeeld in de Kindplanner app. Op de BSO hangt het vakantieprogramma op een zichtbare plek zodat kinderen voortijdig kunnen aangeven waar ze aan mee willen doen.

Tijdens de vakanties worden er verschillende uitstapjes georganiseerd voor de kinderen. De aangeboden uitstapjes worden zoveel mogelijk aangepast aan de interesses en het ontwikkelingsniveau van de kinderen van de stamgroep. Dit betekent dat de aangeboden uitstapjes verschillend kunnen zijn.
Ook huren we af en toe een externe persoon in die bepaalde workshops kan geven op onze locatie(s). Je kunt denken aan bijvoorbeeld dansles, een fotografie workshop of een klusworkshop.

Ouders wordt toestemming gevraagd voor de uitstapjes. Hiervoor gebruikt Zien een verklaring voor uitstapjes. De kinderen die niet mee mogen op uitstapje worden op die dag op een andere stamgroep van de BSO opgevangen. Zie hiervoor het protocol uitstapjes. Tijdens de uitstapjes wordt altijd de geldende Beroepskracht Kindratio aangehouden.

# 10. Voeding

Ook in voeding valt veel te ontdekken. Smaakvoorkeur en eetgewoonten worden al op jonge leeftijd ontwikkeld. Daarom vinden wij het erg belangrijk om al vroeg te beginnen met natuurlijke, verse en gevarieerde voeding. Op vaste momenten op de dag eten we gezamenlijk aan een mooi gedekte tafel. Gedurende de dag krijgen de kinderen gezonde snacks. En tussen de middag een broodmaaltijd. We nemen de tijd voor het eten, en luisteren naar elkaars ontdekkingen.

## 10.1 Gezonde Voeding

Het tafelmoment is een belangrijk moment bij Kinderopvang Zien. Het is een moment van samen zijn. Er wordt bij Zien aandacht besteedt aan het klaarmaken van de tafel, de presentatie van het eten en drinken. Op de BSO wordt de tafel samen met de kinderen gedekt. Wanneer de tafel gedekt is wordt iedereen uitgenodigd om aan tafel te komen zitten.

Het uitgangspunt van Zien is een gezonde volwaardige voeding met aandacht voor voldoende voedingsstoffen en vezels, en daarnaast zo min mogelijk (toegevoegde) suikers, zout en andere overbodige toevoegingen. We streven naar een voeding die zo puur mogelijk is, oftewel; zo min mogelijk bewerkt. Kinderen geven zelf aan (binnen het gezonde aanbod) wat en hoeveel ze willen eten. Ook het niet-eten van een kind wordt gerespecteerd.

De maaltijden worden op vaste tijdstippen gezamenlijk aan tafel gegeten met de pedagogisch professionals en er wordt gezorgd voor een ontspannen en prettige sfeer. Dagelijks wordt er naast de broodmaaltijd vers fruit en er worden verse groenten aangeboden. Tussendoortjes kunnen zijn crackers, verse rauwe groenten of bijvoorbeeld een volkoren soepstengel.

Bij de tussendoortjes wordt water, thee of zelfgemaakt fruitwater aangeboden. Als kinderen tussendoor dorst hebben, mag er altijd tussendoor een glas water gedronken worden.

Op verzoek van ouders kan uiteraard worden afgeweken van het standaard voedingsbeleid bij het kind, bijvoorbeeld in het geval van allergieën of een geloofsovertuiging.  Voor ons voedingsbeleid baseren wij ons op reeds opgedane kennis, als op kennis van het voedingscentrum.

## 10.2 Traktaties

Kinderen die jarig zijn mogen een kleine traktatie meebrengen eventueel in de vorm van eten, bijvoorbeeld fruit, rozijnen, volkoren soepstengels. De medewerkers bepalen afhankelijk van de traktatie op welk moment van de dag de traktatie het beste gegeven kan worden.

Traktaties zijn meestal even anders en dat mag ook. Een traktatie is natuurlijk een speciale gelegenheid, maar doordat er vaak een verjaardag is op onze BSO locaties vragen wij de ouders om een gezonde traktatie mee te brengen. Een keer een uitzondering is natuurlijk niet erg, maar wanneer er vele uitzonderingen zijn, voor alle verjaardagen, is dit bij elkaar opgeteld een hele berg. Wanneer er te vaak een uitzondering wordt gemaakt en er wordt iets aangeboden wat vetter is of voller met suikers, kan dit invloed hebben op de voeding de rest van de dag.

# 11. Ouders

We houden ouders, medewerkers en leveranciers op de hoogte via persoonlijk contact, de mail of onze nieuwsbrief. Of we nu een nieuwe medewerker aannemen, een nieuw project op de groep starten of een vraag uit de oudertevredenheidsmonitor oppakken; we delen het proactief.

## 11.1 Samen met ouders

Als Kinderopvang hebben wij een opvoedingsverantwoordelijkheid aanvullend op de opvoeding in het gezin. Wij zien de Kinderopvang als één van de 'opvoedingssferen' waarin kinderen groot worden. Thuis, op school en op de BSO worden kinderen uiteindelijk wie ze zijn. Voor ouders biedt Zien de gelegenheid de opvoeding van het kind te delen. Als ouder kun je pas met een gerust hart op andere activiteiten richten als je het volste vertrouwen hebt in de goede opvang van je kind.

Het uitwisselen van 'pedagogische' informatie tussen de pedagogisch professionals en ouders vormt het principe van gezamenlijk opvoeden. Binnen Zien zijn er veel verschillende momenten waarop er informatie tussen de medewerkers en de ouders wordt uitgewisseld. Bijvoorbeeld tijdens de rondleiding, het intakegesprek, de overdracht, de mail etc.

## 11.2 Rondleiding op de BSO

Elke plaatsing start met een rondleiding. De rondleiding geeft de ouders de mogelijkheid sfeer te proeven en vragen te stellen. We stimuleren ouders hun kind mee te nemen om te kijken hoe hun kind reageert. Tijdens deze eerste kennismaking krijgen de ouders inhoudelijke informatie over de BSO en ontvangen ze een informatieboekje. Ze kunnen zich vervolgens aanmelden via de website.

## 11.3 Intakegesprek

Circa een maand voor de plaatsing van het kind wordt er met de ouders een intakegesprek gepland door de leidinggevende van de locatie. Tijdens dit gesprek staat het kind centraal. Wie is hij, wat vindt hij fijn, wat niet, enz. Tijdens dit gesprek is er ruimte voor praktische vragen van de ouders.

Het intakegesprek wordt gevoerd aan de hand van een intakeformulier die aan de ouders verstrekt wordt met de vraag deze in te vullen. Tijdens het eerste wenmoment zal het formulier ingevuld op locatie afgegeven worden. Zodoende zijn alle belangrijke gegevens bekend bij de medewerkers voordat de opvang gaat starten. De zaken die tijdens de intake worden besproken worden tevens

uitgewerkt in een kort verslag door de locatiemanager. De locatiemanager deelt deze informatie met de pedagogisch professionals op de groep in de groepsapp van de groep.

Tijdens de intake worden de wendagen afgesproken, die plaatsvinden voorafgaand aan de plaatsingsdatum.

## 11.4 Overgang van KDV naar BSO

Rond de vierde verjaardag maken de kinderen van de peutergroep de overstap naar de BSO. Wanneer het kind al bij Zien naar het kinderdagverblijf gaat, krijgen ouders twee maanden voor deze overgang een brief van Zien. Het kind zal een aantal keer gaan wennen op de BSO, voor zijn vierde verjaardag. Op de peutergroep zal er een afscheid gepland worden, op de laatste dag op de groep. De overgang wordt met zorg gepland en het kind wordt zorgvuldig begeleid, want dit is vaak een spannende tijd voor de kinderen. Er wordt daarnaast voor de start op de BSO een intake ingepland met de pedagogisch professional van de BSO.

## 11.5 Halen en brengen

Tijdens de vakantieweken is er in de ochtend ruimte voor een overdracht van de ouders. Voor de pedagogisch professionals is het van belang om op de hoogte te zijn van wat er in het leven van het kind speelt, zodat ze hierop in kunnen spelen. Andersom is het voor ouders van belang te horen hoe het met hun kind gaat op de opvang. Bijzonderheden die zijn voorgevallen worden daarom altijd besproken met de ouders. Tijdens schoolweken halen de pedagogisch professionals de kinderen van school. Ouders kunnen in dit geval belangrijke zaken doorgeven via de Kindplanner app. Uiteraard bestaat er ook de mogelijkheid om hiervoor te bellen met de BSO groep.

Wanneer het kind door iemand anders wordt gehaald dient de ouder dit van te voren door te geven aan de pedagogisch professional. Een kind wordt nooit aan een voor ons onbekend iemand meegegeven. Mocht het voorkomen dat er iemand anders komt om het kind op te halen, zonder dat dit aan ons is doorgegeven, zullen wij altijd meteen telefonisch contact opnemen met de ouder. Totdat bekend is of het klopt dat iemand anders het kind op komt halen geven we het kind niet mee.

## 11.6 Ziekte

Wanneer een kind ziek is, heeft het meestal extra aandacht en rust nodig. Dit is op de groep niet altijd te garanderen. We vinden dat zieke kinderen door de ouders opgevangen dienen te worden en adviseren hen voor noodgevallen een reserveoppas te regelen.

Sommige kinderziektes zijn erg vervelend voor een kind, ze bouwen echter wel hun eigen immuniteit op. Kinderziekten waarmee doorgaans ieder kind in aanraking zal komen, zoals waterpokken, zijn vaak moeilijk buiten de deur te

houden omdat de besmetting vaak al, voordat de uiterlijke kenmerken zichtbaar zijn, heeft plaatsgevonden. Ouders worden gewaarschuwd als er een bepaalde kinderziekte heerst. Deze informatie wordt gedeeld via berichten in de ouderapp van Kindplanner. Voor het eventueel weren van kinderen met een kinderziekte houden wij ons aan de richtlijnen van de GGD.

Wij vragen ouders tijdens vakantieweken en margedagen voor 9 uur 's ochtends kinderen af te melden in verband met ziekte. Wanneer er geen berichtgeving van de ouders is en het kind is voor 10 uur nog niet gebracht, dan zullen we zelf de ouders bellen. In de schoolweken vragen we ouders voor 11 uur 's ochtends hun kinderen af te melden. Het afmelden kan in beide gevallen via de app, of telefonisch. Het is noodzakelijk dat wij dit voor 11 uur weten, op die manier weten wij dat we dit kind niet van school hoeven halen en hebben we niet een onnodig lange wachttijd op school voor de andere kinderen. Bij afwezigheid door ziekte is er helaas geen restitutie mogelijk.

Als kinderen ziek worden terwijl ze op de opvang zijn, bellen we altijd de ouders om te overleggen. Het belang van het kind staat hierbij voor ons steeds voorop. Dat wil zeggen dat als we het zieke kind niet die aandacht kunnen geven die het vraagt, of wanneer de aandacht voor de andere kinderen in het gedrang komt, wij van de ouders verwachten dat zij hun kind komen halen. We beschikken niet over extra personeel en aparte ruimtes om zieke kinderen te verplegen. Wanneer een kind koorts ontwikkelt, 38 graden en hoger, zullen wij ouders verzoeken het kind op te halen.

Via de Kindplanner app dienen de medische gegevens van het kind te worden ingevuld. Dagelijks zijn er medewerkers aanwezig die in het bezit zijn van een (Kinder)EHBO-diploma en/of BHV diploma en zij kunnen zodoende direct adequaat handelen. In acute situaties en bij ongevallen en wanneer ouders niet in de gelegenheid zijn om binnen afzienbare tijd ter plaatse te zijn, nemen we contact op met de eigen huisarts van het kind. Is de verwonding of het ziekteverschijnsel ernstiger, dan wordt het alarmnummer gebeld of gaan we naar de spoedeisende hulp van het dichtstbijzijnde ziekenhuis.

## 11.7 Extra dagen (dagdelen)

Het is bij Zien mogelijk om je kind een extra dag naar de opvang te brengen. Ouders kunnen hun kind aan- of afmelden via de app Kindplanner. Ouders kunnen hun kind te allen tijde afmelden. Deze dag houden de ouders als tegoed. Hiermee kunnen ze een extra dag of dagdeel aanvragen. Wanneer deze beschikbaar is wordt hij geaccordeerd. Wanneer ouders geen tegoed hebben kunnen ze ook een extra dag aanvragen, hiervoor ontvangen zij een extra factuur.

## 11.8 Oudergesprekken

Jaarlijks bieden de medewerkers van de groep ouders de mogelijkheid te komen voor een 10-minuten gesprek. De uitnodiging zal rond iedere verjaardag van het kind zijn. Ouders kunnen aangeven of ze behoefte hebben aan een dergelijk gesprek. De kinderen vullen samen met de ouders een vragenlijst in, die vervolgens wordt besproken met de mentor. Daarnaast kunnen ouders altijd een gesprek aanvragen met iemand van de groep als de dagelijkse overdracht niet volstaat.

Wanneer het kind de BSO verlaat vindt er altijd een eindgesprek plaats met de mentor en de ouders. Daarnaast vragen we via onze Verbetermeter app hoe de ouders het verblijf van het kind bij Zien ervaren hebben. Op deze manier kunnen wij als organisatie leren van de ervaringen van ouders.

## 11.9 Zien Nieuwsbrief

Eens per kwartaal krijgen de ouders van Zien een nieuwsbrief. In deze nieuwsbrief worden ze meegenomen in de nieuwste ontwikkelingen van Zien. Er is een terugblik naar het afgelopen kwartaal en een vooruitblik op het volgende kwartaal.

## 11.10 Ouderavonden

Wij organiseren minimaal één keer per jaar een ouderavond, variërend van een workshop tot een inhoudelijke discussie over een vraagstuk van ouders. De oudercommissie vervult in het organiseren van deze avonden vaak ook een rol.

## 11.11 Oudercommissie

Elke locatie van Zien heeft een oudercommissie. In de samenstelling van de oudercommissie wordt geprobeerd om zoveel mogelijk groepen te kunnen vertegenwoordigen. Dit betekent dat we proberen van verschillende (eventueel alle) groepen ouders in de oudercommissie plaats te laten nemen. De oudercommissie heeft een signalerende en stimulerende functie op de dagelijkse gang van zaken. Daarnaast heeft zij ook adviesrecht met betrekking tot: prijsstijgingen, beleid ten aanzien van de groepsgrootte, voeding, veiligheid, hygiëne en het pedagogisch werkplan.

## 11.12 Klachtenregeling

Je kind is bij Zien in goede handen. Echter er kan iets misgaan in de opvang van je kind of in de organisatie van de kinderopvang. Als je een klacht wilt indienen kun je dit melden bij de pedagogisch professional of locatiemanager van de locatie. Wij adviseren je om eerst je klacht te bespreken met de vaste medewerker van de groep van je kind.

Betreft het de begeleider van je kind, dien dan de klacht in bij de locatiemanager van de locatie.

Kom je er na een gesprek niet uit met de pedagogisch professional of de locatiemanager van de locatie, dan kun je je klacht bij de Geschillencommissie indienen.

Bij klachten zijn de volgende punten van belang:

- Reageer zo snel mogelijk naar de vaste begeleider van je kind of naar de locatiemanager van de locatie;
- Schrijf de vragen/ problemen op;
- Maak een afspraak, op korte termijn, om de klacht te bespreken.

Jaarlijks zal er een openbaar jaarverslag klachten worden opgesteld. Dit jaarverslag wordt met de oudercommissie gedeeld. Ouders kunnen het daarnaast op verzoek inlezen. Een kopie van het verslag zal ieder jaar, voor juni van dat jaar, worden verzonden naar de GGD.

# 12. Kwaliteit

Goede en liefdevolle zorg voor kinderen begint met gepassioneerde medewerkers. Wij zien dit als ons dagelijks werk. Zo werken wij samen aan de beste zorg voor je kind.

## 12.1 Continue kwaliteit

Het pedagogisch beleidsplan kunnen we niet afsluiten, het blijft in ontwikkeling. Het is niet de bedoeling dat het in de kast verdwijnt. In tegendeel, we zullen steeds kritisch blijven naar de werkwijze van Zien en ons afvragen, door onder andere de inzet van de Verbetermeter App, of onderdelen van het pedagogisch beleids -en werkplan nog voldoen. Wanneer nodig wordt het plan aangepast. Op deze wijze houden we het pedagogisch beleids -en werkplan levendig.

Om onze belofte waar te maken “de beste zorg voor jouw kind” investeren wij in de kwaliteit van onze opvang. Binnen Zien werken wij met een team Kwaliteit en Pedagogiek. Dit team ontwikkelt en waarborgt de organisatie en uitvoering van het pedagogisch beleid. Zij ontwikkelen trainingen en geven training aan de medewerkers van Zien. Daarnaast geven zij coaching en begeleiding aan de pedagogisch coaches.

## 12.2 Pedagogisch coach en pedagogisch beleidsmedewerker

De pedagogisch coach richt zich op het aanbrengen van de pedagogische verdieping op de groepen. Ze ondersteunt de groepen onder andere bij het pedagogisch handelen, de keuze voor de materialen, de inrichting van de groepsruimten en het voorbereiden van de voorstellen. De ondersteuning die de pedagogisch coach aan de pedagogisch professionals biedt, is afhankelijk van het aantal pedagogisch professionals dat bij Zien in dienst is. De pedagogisch coach werkt nauw samen met het team kwaliteit en pedagogiek en de locatiemanager. Daarnaast hebben zowel het team kwaliteit en pedagogiek als de pedagogisch coach een signalerende en ondersteunende rol voor wat betreft de gezondheid en veiligheid (risico inventarisatie & evaluatie) van Zien. Het team kwaliteit en pedagogiek is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en waar nodig aanpassen van de beleidsplannen en protocollen van Zien. Zien heeft de rol van pedagogisch coach en beleidsmedewerker gesplitst.

De pedagogisch beleidsmedewerker moet minimaal 50 uur per LRK nummer aan beleidsplannen werken. Daarnaast moet de pedagogisch coach 10 uur per FTE per opvangorganisatie aan coaching uren inzetten. Binnen Zien hechten wij veel waarde aan coaching en training. Dit betekent voor ons onder andere

dat wij de wettelijk gestelde coaching uren als leidraad aanhouden, maar dat we hier doorgaans boven zullen zitten. Wij willen het beste uit de pedagogisch professionals halen, waardoor we de kinderen de best mogelijke zorg kunnen bieden. Op deze manier kunnen we kinderen vanuit vertrouwen op laten groeien.

## 12.3 Verbetermeter App

Binnen Kinderopvang Zien maken wij gebruik van de Verbetermeter App. Wij willen graag weten hoe ouders onze aanpak en werkwijze waarderen. Dit doen we door het gebruik van een continue monitoring van de oudertevredenheid. Wij gebruiken hiervoor de Verbetermeter App. Ook voor onze medewerkers maken wij gebruik van de Verbetermeter app, om hun werkplezier en welzijn te meten. Wij vinden het belangrijk om continue in nauw contact met elkaar te staan en te leren van elkaar. Wij passen onze werkwijze proactief aan op de uitkomsten van de Verbetermeter App, daar waar nodig.

## 12.4 Vervoersmiddelen en vervoersapp BSO

Op de BSO van Zien maken we gebruik van verschillende vervoersmiddelen voor de BSO. Dit zijn de BSO bus, een elektrische bakfiets, een bus. Daarnaast zijn er ook kinderen die onder begeleiding naar de BSO fietsen. Ouders geven hiervoor toestemming middels een fietscontract. De medewerkers van de BSO maken gebruik van een vervoersapp. Deze app geeft real-time informatie over welke kinderen vervoerd moeten worden, met welk vervoersmiddel en naar welke opvanglocatie.

## 12.5 Jaarkalender

Binnen Zien werken wij met een jaarkalender. Deze jaarkalender (zowel fysiek als digitaal) vormt voor Zien een leidraad van feesten/ vieringen/ coachthema's en andere praktische invullingen waar wij binnen Zien mee werken. Deze jaarkalender wordt gebruikt door de groepen, de locatiemanagers en de overige staf van Zien. Wij vinden deze jaarkalender een waardevol middel om met de verschillende locaties van Zien, elkaar te zien en op dezelfde momenten volgens dezelfde uitgangspunten te werken. Ook op deze manier houden wij verbinding met elkaar.

## 12.6 De beste medewerkers

Kinderen hebben vrijheid nodig om alle 'talen' te ontdekken in een liefdevolle, vertrouwde en uitdagende omgeving. Hiervoor leiden wij de beste en gemotiveerde pedagogisch medewerkers op die – ook samen met jou als ouder – volop oog hebben voor de ontwikkeling van het kind.

Onze medewerkers bieden een luisterend oor en zijn enthousiaste deelgenoten in de verwondering van kinderen over de wereld om hen heen. Zoals onze

pedagogisch begeleiders aandacht hebben voor alle kinderen, hebben de directie en leidinggevenden veel aandacht voor alle medewerkers. Welke talenten hebben zij en waar krijgen zij energie van? Daar vragen we naar, maar we merken het ook op wanneer we onontdekte talenten zien binnen het team. Aan de hand van ieders wensen en talenten bepalen we wat er nodig is om die te verwezenlijken en te benutten op de werkvloer. Middels training en opleiding zorgen we ervoor dat iedereen op de werkvloer de juiste kennis en vaardigheden heeft en op de hoogte is van de ontwikkelingen binnen de branche. Al met al creëren we graag verbondenheid door proactief naar elkaar te kijken en te luisteren. Bij Zien is werkplezier en werkgeluk erg belangrijk en wij doen er dan ook alles aan om dit te creëren voor onze medewerkers.

Alle medewerkers zijn in het bezit van een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag). Daarnaast zijn de pedagogisch professionals gekoppeld aan de locatie waar zij werken via het personenregister. De pedagogisch professionals zijn minimaal in het bezit van een SAW 3 MBO-Diploma.

Bij ziekte en vakantie maken we gebruik van vervanging door onze eigen invalmedewerkers. Alle invalkrachten zijn in dienst bij Zien en kunnen op verschillende groepen worden ingezet. We zetten deze invalkrachten echter zoveel mogelijk in op dezelfde groepen om de continuïteit zoveel mogelijk te waarborgen voor de kinderen. Voor invalmedewerkers gelden dezelfde richtlijnen als voor de vaste medewerkers van Zien.

## Stagiaires

Naast de gediplomeerde pedagogisch professionals bieden wij stagiaires de mogelijkheid om passende werkervaring op te doen. We hebben stageplaatsen beschikbaar op verschillende niveaus van MBO-2 tot HBO. Stagiaires zijn boventallig en werken altijd onder toezicht en verantwoordelijkheid van de aanwezige pedagogisch professional. De stagiaires zijn in het bezit van een geldige VOG en ingeschreven in het personenregister.

De stagiaires die stagelopen in de functie van pedagogisch professional ondersteunen in de beginperiode voornamelijk in de dagelijkse werkzaamheden. Hierbij kun je denken aan het fruitmoment voorbereiden, huishoudelijke werkzaamheden, de tafel (samen met de kinderen) dekken en afruimen. Naarmate de stagiaire langer bij Zien is zullen de handelingen veranderen. De stagiaire zal meer ondersteunen bij voorstellen die we met de kinderen doen en het zelf initiëren van een voorstel. De stagiaire wordt begeleidt door een pedagogisch professional van de groep. Alleen in hun laatste jaar mogen de stagiaires helemaal zelfstandig werken.

De stagiaire heeft de ruimte om de opdrachten van de opleiding op de locatie te doen. We zullen de stagiaire van passende feedback voorzien, meekijken met de voorstellen en regelmatig evaluatiegesprekken voeren. De begeleider van de stagiaire zal ook samen met de stagiaire met de begeleider van school in gesprek gaan.

## 12.7 Training

Ook besteden we veel aandacht aan de ontwikkeling van de medewerkers, om de beste zorg voor de kinderen te realiseren. Dat doen we door trainingen te geven vanuit onze eigen Wij Zien Jou academie en door externe trainingen in te kopen.

Kinderopvang Zien hecht veel waarde aan de training van de medewerkers. Zien wil graag het beste in haar medewerkers naar boven halen. Naast training en coaching hebben wij dan ook aandacht voor hun welzijn en werkplezier.

Alle medewerkers van Zien worden getraind in het kijken en luisteren naar de kinderen. “Wie is dit kind? Wat heeft dit kind nodig? Wat vraagt het kind van mij? Wat wil een kind met dit gedrag zeggen? Wanneer moet ik ingrijpen?” Deze vragen staan centraal in onze werkwijze.

Pedagogisch professionals worden begeleid en ondersteund door een pedagogisch coach. De pedagogisch coach is verbonden aan meerdere locaties.

De taken van de pedagogisch coach zijn onder andere:

- Het verbeteren van de pedagogische kwaliteit van de werkzaamheden en een professionele ontwikkeling van de pedagogisch professionals.
- Het begeleiden en trainen van de medewerker(s) bij de dagelijkse werkzaamheden.
- Het aanbrengen van de pedagogische verdieping op de groepen.
- Ondersteuning van de groepen. Onder andere bij het pedagogisch handelen, de keuze van materialen, inrichting van de groepsruimten en het voorbereiden van de voorstellen/ projecten.

De afdeling kwaliteit en pedagogiek traint en coacht de pedagogisch coaches. Daarnaast is ons uitgangspunt binnen Zien dat wij de wettelijk verplichte aantal uren aan pedagogische coaching (10 uur voor iedere FTE per locatie) inzetten en aanvullen met eventuele uren die wij noodzakelijk achten om de pedagogisch professionals goed te scholen en bekwaam te maken en te houden in onze visie.

Vanuit onze Wij Zien Jou Academie bieden we verschillende trainingen aan. Ons uitganspunt is dat wij voordat wij een training aanbieden kijken en luisteren naar de behoefte van alle medewerkers. Drie keer per jaar ontvangen alle pedagogisch professionals een training. De onderwerpen van de training kunnen variëren van een training over onze visie, een praktijkgerichte training, een training over gespreksvaardigheden, enz.

## 12.8 (Bij)Scholing van nieuwe medewerkers

Er wordt twee keer per jaar een training gegeven voor de nieuwe medewerkers over de visie en de kernwaarden van Zien. Het pedagogisch werkplan wordt hierbij in hoofdlijnen doorgenomen en er is ruimte voor vragen. Ook medewerkers die al bij Zien werken, die hier behoefte aan hebben, kunnen aansluiten bij deze training.

## 12.9 Werkbezoek of studiereis

Binnen Zien vinden wij het belangrijk om regelmatig te kijken bij anderen. Hoe geven jullie vorm aan bepaalde zaken? Hoe doen jullie het? Waar lopen jullie tegenaan? Dit doen we door werkbezoeken aan andere locaties van Zien, of andere locaties dan Zien. Naast deze werkbezoeken bekijken wij ook of het mogelijk is om deel te nemen aan de internationale studiereis naar Reggio Emilia, in Italië.

# 13. Overlegstructuren

Op diverse plaatsen en vanuit verschillende invalshoeken bespreken wij zaken als de plaats van de kinderopvang in de maatschappij, visies over opvoeden, Reggio Emilia, Emmi Pikler, de kinderen in de groep.

## 13.1 Groepsoverleg

Eens in het kwartaal vindt er een groepsoverleg plaats. Tijdens dit overleg worden de kinderen en mogelijke ideeën of de voortgang van lopende projecten binnen de groep besproken. Ook worden de afspraken geldend voor de groep en de RI&E (risico-inventarisatie en evaluatie ten aanzien van veiligheid en hygiëne) doorgenomen, er worden protocollen besproken en er wordt overlegd over de onderlinge samenwerking. Dit betreft een kort overleg van maximaal een uur.

## 13.2 Kinderraad

Per locatie richt Zien een Kinderraad op. Deze kinderraad kan actief meedenken over de projecten die er tijdens vakanties gedaan worden, over voorstellen en over dagelijkse zaken. In het kader van Kinderparticipatie vindt Zien het belangrijk kinderen hier een extra stem in te geven. Alle kinderen van de BSO denken uiteraard ook mee en praten mee over deze onderwerpen.

## 13.3 Pedagogisch overleg

Het pedagogisch overleg vindt eens in het kwartaal plaats. Het pedagogisch overleg is een overleg tussen het team kwaliteit en de pedagogisch coaches. Hierin worden de komende kwartaalcoachthema's doorgenomen en de vorige thema's geëvalueerd. Daarnaast worden inhoudelijke vraagstukken besproken.

## 13.4 Overleg team kwaliteit en locatiemanagers

Eens in de zes weken vindt er een overleg plaats tussen de locatiemanagers en het team kwaliteit. Hierin worden lopende zaken op het gebied van kwaliteit en pedagogiek en de locaties besproken.

## 13.5 Locatiemanagers overleg

Eens in de maand is er een overleg met de operationeel leidinggevende van de locatiemanagers en de locatiemanagers van alle vestigingen van Zien. Hierin worden lopende zaken besproken en koers bepaald voor de komende periode.

## 13.6 Managementoverleg

Eens per maand houdt het management een managementoverleg. Op het overleg wordt onder anderen strategisch beleid, pedagogisch beleid, personeelszaken en organisatorische zaken besproken.

# 14. Beleid Veiligheid en Gezondheid

Kinderen ontwikkelen zich snel, zijn nieuwsgierig en willen de wereld om zich heen ontdekken. Daarbij zien ze weinig gevaar, dit moeten ze leren. Omdat het voor pedagogisch professionals onmogelijk is om elke minuut van de dag alle kinderen in de gaten te houden, is een veilige omgeving van groot belang. Hierbij is er een spanningsveld tussen veiligheid en pedagogische aspecten. Niet alle veiligheidsrisico's kunnen worden afgedekt, wel moet de kans op ernstig letsel voorkomen worden. De GGD- inspecteur controleert de veiligheid en de gezondheidsaspecten van de BSO aan de hand van het beleidsplan veiligheid en gezondheid en voert ieder jaar een aangekondigde of onaangekondigde inspectie uit.

Sinds de invoering van de Wet IKK in 2018 is het doorlopen van een Risico Inventarisatie jaarlijks niet meer verplicht. Echter wel voor het onderdeel Arbo moet er een RI doorlopen worden.

Kinderopvang Zien kiest ervoor om te werken met de Risico Inventarisatie van de Risicomonitor. Hiermee kan het gedeelte Arbo ingevuld worden en daarnaast ook de Risico inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd worden. Op deze manier wordt ook het beleidsplan veiligheid en gezondheid ontwikkelt en jaarlijks geëvalueerd. Deze inventarisatie is gericht op: Welke risico's lopen de kinderen? Hoe groot is daarbij de kans op ernstig letsel voor een kind? De combinatie kans en ernst is een maat voor urgentie.

De actieplannen die ontstaan door het invullen van de RI worden in de groepsoverleggen besproken en er wordt over een oplossing gesproken. Voor de einddatum van de gestelde oplosdatum van deze maatregel is hij opgelost, of hij is aangepast en er is omschreven wanneer hij wel opgelost is. De leidinggevende controleert of er wordt gewerkt volgens het beleid veiligheid en gezondheid.

Wij zien jou