



*het* **KASTEELTJE**  
**KINDEROPVANG**

**Pedagogisch Beleidsplan  
BSO de Troonkamer**

## Inhoudsopgave

Visie.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Missie .....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Pedagogische basisdoelen .....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
(Emotionele) Veiligheid.....	4
Persoonlijke competentie .....	4
Sociale competentie .....	4
Waarden en normen.....	4
De BSO .....	5
Basisgroep en gecombineerde groep .....	5
VSO .....	5
Brengen en halen.....	5
Groene kinderopvang .....	6
Verantwoorde kinderopvang .....	6
Kwalificaties personeel .....	6
Vier-ogen principe .....	6
Vaste gezichten criterium .....	6
Mentorschap.....	6
Stagiaires .....	6
Groepshulpen.....	6
Pedagogisch coach – en beleidsmedewerker.....	7
Buiten spelen .....	8
Wereld oriëntatie & uitstapjes .....	8
Huisregels .....	8
Intake en wennen .....	8
Ruilen en incidenteel afnemen van dagdelen.....	8Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Mentorschap.....	9Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Afwijktijden .....	9Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Voeding .....	10Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Achterwacht .....	11
Oudercommissie .....	12
Meldcode.....	12
Klachtenprocedure.....	12
Klanttevredenheidsonderzoek .....	12
Bijlage; LRK gegevens.....	13

## Voorwoord

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van BSO de Troonkamer. In dit beleidsplan wordt stilgestaan bij het pedagogisch klimaat en het pedagogisch handelen van de pedagogisch professional(s) (hierna pp'er/pp'ers). Kinderopvang Het Kasteeltje B.V. bestaat uit 3 kinderdagverblijven en 1 buitenschoolse opvangcentra. Het Kasteeltje B.V. is kenmerkend in kleinschaligheid, eigenheid, warmte en gezelligheid.

In dit pedagogisch beleidsplan zal de omschrijving van onze visie en doelstelling van de BSO duidelijk uiteen worden gezet. Wij zullen duidelijk maken hoe wij met ontwikkelingen omgaan en welke werkwijze wij daarvoor hanteren. Dit deel is in eerste instantie in elkaar gezet door het management en met medewerking van de pp'ers en zal gebruikt gaan worden als vertrekpunt voor het uitbreiden van het pedagogisch beleidsplan. Het pedagogisch beleidsplan zal uitgebreid worden met de pedagogische doelen en de werkwijze waarop de BSO aan deze doelen gaat werken, het pedagogisch handelen. Bij de uitwerking van deze doelen zijn alle pp'ers en ook de ouders betrokken.

Dit beleidsplan is bestemd voor iedereen die direct of indirect bij de BSO betrokken is. Op deze manier schetsen wij een duidelijk beeld van de manier van werken binnen de BSO. Het pedagogisch beleidsplan geeft richting aan het handelen van de groepsleiding. Dit sluit echter niet uit dat iedere pp'er op diens eigen unieke manier vorm kan geven aan het handelen. Het beleidsplan is een dynamisch plan. Wat met zeer grote regelmaat zal worden geëvalueerd en waar nodig veranderd en aangescherpt. Dit zodat de kwaliteit van het kinderdagverblijf gewaarborgd blijft.

NB: Wanneer er in dit plan gesproken wordt over ouders bedoelen wij daar ook verzorgers mee en wanneer er over hij gesproken wordt bedoelen wij ook zij.

Tot slot treft u in bijlage 1 de LRK gegevens van BSO de Troonkamer.

Dit pedagogisch beleidsplan wordt jaarlijks gecontroleerd en bijgewerkt door Janneke van Gent: Pedagogisch Coach/Beleidsmedewerker.

## Visie

‘Het Kasteeltje B.V.’ streeft naar een plek waar elk kind zich thuis voelt. Wij bieden optimale zorg, aandacht, liefde en veiligheid. Door deze basisvoorwaarden te blijven hanteren, kunnen wij onze cognitieve werkwijze goede invulling geven. Een kind voelt zich door deze basisvoorwaarde op zijn plek en durft zelf de wereld te ontdekken. Wij stimuleren de kinderen om zelf te ontdekken, te ondernemen en hierdoor te leren. Kinderen leren door het vooral zelf te doen. Dit onder toezicht van onze pp’ers, zodat de activiteit veilig gebeurt. Door een kind te motiveren zelfstandig te werken, vergroot je naast de zelfstandigheid ook de zelfverzekerdheid van het kind. Een kind kan meer dan het denkt en door de succeservaring leert het trots op zichzelf te zijn. Mocht de activiteit niet in één keer lukken dan zullen onze pm’ers het kind helpen het nog eens te proberen. Zo ontwikkelt het kind doorzettingsvermogen en ervaart het kind een succeservaring.

Binnen onze visie hebben we een aantal uitgangspunten.

- *Het kind staat centraal*  
Door naar het kind te luisteren, de individuele aandacht te geven en een breed scala aan activiteiten aan te bieden, bouwen de pp’ers een band op met het kind en kunnen zij adequaat reageren op de behoeftes van het kind.
- *Veiligheid*  
Wij bieden ten alle tijden een veilige en gezonde leef- en speelomgeving. Wij willen dat het kind veilig de wereld en zijn eigen kunnen kan ontdekken. Ook streven wij ernaar dat het kind zich vrij en gezien voelt binnen onze opvang.
- *Betrokkenheid*  
Binnen onze opvang houden wij van een samenspel tussen het kind, de ouder(s) en de pp’ers. Wij zijn graag betrokken bij het leven van het kind en willen laten zien dat het kind en de ouder(s) bij ons terecht kunnen. Zo staan wij graag stil bij verjaardagen en hebben wij begrip voor de thuissituatie. Wij denken graag mee en bieden waar mogelijk onze hulp.
- *Normen en waarden*  
Het overdragen van normen en waarden is voor ons erg belangrijk. Onze pp’ers hebben hier een voorbeeldfunctie in. Wij dragen uit om respect te hebben voor elkaar en onze omgeving.

## Missie

Wij vinden het belangrijk dat onze opvang goede kwaliteit levert en blijft leveren. Stilstand is achteruitgang. Ons beleid en ons team blijft daarom in ontwikkeling. Want alleen het beste is goed voor onze kinderen. “Spelenderwijs ontdekken”. BSO De Troonkamer heeft zich deze missie gesteld zodat wij de kinderen op een ontspannen, leuke, creatieve en vooral ontdekkende manier kunnen stimuleren in hun algemene ontwikkeling. Zo komen de kinderen op een positieve wijze met verschillende materialen, technieken en ideeën in aanraking en kunnen op deze manier waardevolle ervaringen opdoen. Dit komt vooral naar voren bij onze activiteiten.

## Pedagogische basisdoelen

Zoals de vier pedagogische basisdoelen van Riksen-Walrave voorschrijven, bieden wij emotionele veiligheid, bevorderen wij de persoonlijke en sociale competentie, daarnaast dragen wij de algemene normen en waarden over. Hieronder zal per basisdoel beschreven worden hoe dit in de praktijk tot uiting komt.

### **Emotionele veiligheid**

Wij zorgen voor een veilige, vertrouwde omgeving met vaste gezichten en duidelijke structuur. Pedagogisch professionals bouwen een warme band op met elk kind, sluiten aan bij hun ontwikkeling en zorgen voor rust en regelmaat. Informatie-uitwisseling met ouders draagt bij aan een veilige basis waarin kinderen zichzelf kunnen zijn en durven ontdekken.

### **Persoonlijke competentie**

We stimuleren de zelfstandigheid, creativiteit en nieuwsgierigheid van kinderen door spel, afwisselend materiaal en uitdagende activiteiten. Pedagogisch professionals observeren, luisteren en sluiten aan bij de belevingswereld van het kind. Er is ruimte om fouten te maken, zelf oplossingen te zoeken en in alle rust terug te trekken als daar behoefte aan is.

### **Sociale competentie**

Kinderen leren met en van elkaar in groepsverband. Ze worden begeleid in het omgaan met anderen, het oplossen van conflicten en het ontwikkelen van wederzijds respect. De groepsleiding bewaakt de sfeer en stimuleert kinderen om elkaar te helpen en samen te spelen.

### **Waarden en normen**

Wij hechten waarde aan respect, saamhorigheid en sociale omgangsvormen. Kinderen leren door het voorbeeld van de pedagogisch professional wat 'normaal' sociaal gedrag inhoudt, zoals groeten, delen en op je beurt wachten. Verschillen worden geaccepteerd en ieder kind mag zichzelf zijn

## De BSO

### **Basisgroep en gecombineerde groep**

BSO de Troonkamer is een ruime en lichte ruimte waar de kinderen in kunnen verblijven. Er is voor elk ontwikkelingsgebied iets, denk hierbij aan de leeshoek, bouwhoek, huishoek, knutselhoek, spelletjeskast 4 – 12 jaar. Daarnaast bieden de pp'ers ook wekelijks een activiteitenaanbod aan waarbij rekening wordt gehouden met de verschillende leeftijden op de BSO.

Wij bieden opvang aan kinderen van 4 – 12 jaar. Het aantal pp'ers op de groep wordt d.m.v. de BKR berekend en zal te allen tijde voldoende zijn. Qua ratio is de norm dat 1 pp'er de groep alleen mag draaien met max. 12 kinderen. BSO de Troonkamer kent 1 basisgroep en heeft plek voor 24 kinderen.

Daarnaast is het Ridderplein op kdv het Troonkasteel een gecombineerde groep waar kinderen van de BSO tijdens schoolvrije dagen en reguliere schoolweken ook gebruik van kunnen maken. Deze optie is er alleen voor kinderen tot 5 jaar, die structureel opvang afnemen en dit contractueel is vastgelegd met ouders. Ook is deze mogelijkheid er alleen tijdens reguliere schoolweken op woensdag en/of vrijdag. Daarnaast is het een vereiste dat de BKR dit toelaat. Zodra het kind 5 jaar is, stopt deze opvang.

### **VSO**

Gedurende de reguliere schoolweken bieden wij op de locatie van De Troonkamer voorschoolse opvang (VSO) aan. Dit is een apart onderdeel van de opvang. De VSO is van 07:00 uur tot 08:30 uur open. Kinderen worden door de pp'ers naar school gebracht.

### **Brengen en halen**

#### ➤ *Reguliere schoolweken*

Tijdens reguliere schoolweken is de BSO van 14:00 uur tot 18:00 uur geopend. Op woensdag en vrijdag is de BSO al geopend vanaf 12.00 uur. De kinderen worden zodra de school uit is opgehaald door de pp'ers. Dit wordt met de auto, de bakfiets of lopend gedaan. Van 16:00 uur tot 18:00 uur kunnen de kinderen opgehaald worden door de ouders.

#### ➤ *Vakantieperioden*

Tijdens de vakantieperioden is de BSO van 07:00 uur tot 18:00 uur open. Ouders kunnen hun kinderen van 08:00 uur tot 09:00 uur brengen naar de BSO. Van 16:00 uur tot 18:00 uur kunnen de kinderen opgehaald worden door de ouders.

Wij willen graag een goede overdracht doen. Echter sluiten onze deuren daadwerkelijk om 18:00 uur. Wilt u een uitgebreide overdracht, dan vragen wij u tijdig uw kind te komen halen. Vlak voor 18:00 uur zullen wij de overdracht kort houden, eventuele bijzonderheden communiceren wij dan via Konnect.

## Groene kinderopvang

BSO de Troonkamer onderscheidt zich van andere buitenschoolse opvang centra doordat wij werken met het concept 'groene vingers'. Dit houdt in dat wij nog bewuster bezig zijn met gezonde kinderopvang, veel buitenspel, veel beweging en gezonde voeding.

Binnen onze organisatie hebben wij 'Coach Gezonde Kinderopvang'. Via 'Huis voor Beweging' heeft onze Coach het certificaat behaald voor gezonde kinderopvang. Voor het behalen van dit certificaat heeft zij een cursus gevolgd en heeft zij kennis opgedaan in hoe er d.m.v. voldoende buitenspel, slaap en gezonde voeding een sterke en gezonde start geboden kan worden aan het kind.

BSO de Troonkamer beschikt samen met het kinderdagverblijf ook over een moestuin. Wanneer het kan gaan we graag met de kinderen naar buiten om de moestuin te onderhouden. Hierbij kunnen de kinderen helpen door zaadjes te poten, water te geven of de groente/fruit zelf te oogsten. Zo kunnen ze mee helpen sjouwen in de kruiwagens, de grond harken of de planten inscheppen. De voordelen van een moestuin voor de kinderen zijn:

- Kinderen leren hoe alles groeit en waar het voedsel vandaan komt.
- Kinderen leren voedsel te waarderen.
- Kinderen eten meer groenten.
- Kinderen ontwikkelen respect voor de natuur.
- Kinderen leren verantwoording dragen in de moestuin.
- Kinderen proeven en eten eerder en meer groenten.

## Verantwoorde kinderopvang

### **Kwalificaties personeel**

Op BSO de Troonkamer werken pedagogisch professionals die allemaal geschoold zijn waardoor zij het vak te mogen uitoefenen. Tevens zijn zij allemaal in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), welke is gekoppeld in het personenregister kinderopvang.

Een pedagogisch coach, coacht de pedagogisch professionals bij de hulpvragen en/of knelpunten.

### **Vier-ogen principe**

Het is verplicht binnen de kinderopvang om tijdens openingstijden altijd “vier ogen” aanwezig te hebben. Deze maatregel is om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen.

Tijdens afwijkmomenten van het leidster-kind ratio, zoals; openen/sluiten, pauze en uitstapjes, zijn er daarom altijd minimaal twee personen aanwezig.

### **Vaste gezichten criterium**

Het is belangrijk voor jonge kinderen dat zij vaste gezichten zien op de opvang. Hierdoor kunnen zij een band opbouwen met de pedagogisch medewerkers en dit helpt bij het proces om sneller en gemakkelijker te kunnen ontwikkelen en ontplooiën.

### **Mentorschap**

Bij de Troonkamer heeft ieder kind een mentor, dit is een vaste pedagogisch professional. Wij koppelen een mentor aan kinderen die zij het meeste zien. Doordat de mentor en het kind elkaar veel zien, leren zij elkaar goed kennen en is daardoor het volgen van de ontwikkeling gemakkelijker. De mentor kan het kind daardoor goed helpen en ondersteunen bij het ontwikkelingsproces. Tevens draagt de mentor zorg dat zij de jaarlijkse observaties vastlegt en bespreekbaar maakt met de ouders.

### **Stagiaires**

Ieder schooljaar ontvangen wij van het ROC Tiel op iedere groep, leerlingen die stage lopen. Wij zijn een erkend leerbedrijf via het SBB.

Onze medewerkers die de stagiaires opleiden, hebben hiervoor nog een extra cursus gevolgd waardoor zij mogen begeleiden en ook mogen examineren. De stagiaires zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en hebben een overeenkomst getekend in samenwerking met school. Zij staan nooit op de groep zonder een vaste pedagogisch professional.

### **Groepshulpen**

Binnen onze organisatie werken wij ook met groepshulpen. Deze medewerkers zijn niet officieel gecertificeerd, daarom tellen zij niet mee in het leidster-kind ratio. Zij ondersteunen de pedagogisch professionals op de groep met o.a. verzorgende en huishoudelijke taken. Zij zijn verplicht om een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan te leveren bij indiensttreding, ook worden ze gekoppeld in het personenregister kinderopvang.

## Pedagogisch Coach/Beleidsmedewerker

De Pedagogisch coach/Beleidsmedewerker speelt een belangrijke rol in de educatie en ontwikkeling van de pedagogisch professional(s). De coach ondersteunt de pedagogisch professional(s) tijdens hun werk en informeert hen ook over belangrijke veranderingen binnen de kinderopvang. De coach geeft advies over hun pedagogische handelen en hun professionele ontwikkeling. Alle pedagogisch professional(s), allround of vast, ontvangen in ieder geval een keer per jaar coaching. Voor BSO de Troonkamer wordt er 50 uur op jaar basis besteedt aan het beleid. De Pedagogisch coach maakt daarnaast een aparte berekening voor het x aantal fte waarbij er gecoacht wordt. De coaching wordt

gerapporteerd en bijgehouden in een map. Janneke van Gent – De Waal monitort dit proces. Daarnaast stelt de Pedagogisch Coach/Beleidsmedewerker jaarlijks een coachingsplan op waarin de doelen per maand verwerkt worden. Deze wordt gedeeld met de pedagogisch professional(s) en de ouders, daarnaast is deze ook te vinden op Konnect.

Wanneer de coach niet aanwezig is op de groepen zal zij altijd per mail bereikbaar zijn voor vragen. Coaching vindt plaats op verschillende manieren.

- Meekijken op de groepen en gelijk feedback geven.
- Individuele coaching d.m.v. gesprekken.
- Video opnames van een pedagogisch professional apart of van de hele groep.
- Coaching in groepsverband tijdens vergaderingen.

### **Buiten spelen**

Buiten spelen is een vereiste bij onze kinderopvang.

Wij willen dat ieder kind op de BSO minimaal een kwartier mee naar buiten gaat.

Dit is een verplicht onderdeel van de middag.

Uiteraard mogen kinderen daar omheen vrijblijvend kiezen wat zij willen ondernemen.

### **Wereldoriëntatie & Uitstapjes**

Kinderen verkennen zeer regelmatig de wereld via uitstapjes binnen de buurt. Er gelden duidelijke veiligheidsafspraken, waaronder het delen van live-locaties in de algemeen groepsapp en duidelijke communicatie over welke kinderen het pand verlaten.

### **Huisregels**

BSO de Troonkamer heeft huisregels opgesteld.

Deze worden bij het inplannen van de wenaafspraak met ouders gedeeld. De huisregels is een kort overzicht van punten waarbij ouders in de praktijk te maken krijgen. Dit betreft praktische zaken zoals; breng- en haaltijden, voedingsbeleid en aanvraag voor ruil- en extra opvang dagen. Door deze aan ouders kenbaar te maken, weten we van beide kanten wat er verwacht wordt gedurende de opvang.

### **Intake en wennen**

Als de inschrijfprocedure is afgerond, wordt een maand voor de officiële startdatum contact opgenomen met ouders.

Een week voor startdatum wordt een intake/wenmoment ingepland.

Ouders ontvangen daarvoor een intakeformulier, dit wordt met de mentor besproken.

Daarnaast ontvangen ouders onze huisregels.

Het kind mag na het intakegesprek een paar uurtjes bij ons blijven om te “wennen” aan de nieuwe omgeving.

### **Ruilen en incidenteel en structureel afnemen van extra dagen**

Incidenteel en structureel afnemen van een extra dag of bij ruilen: Het kan zijn dat ouders incidenteel of structureel een extra dag willen afnemen welke buiten de vaste contacturen valt. Dit is alleen mogelijk wanneer de maximale stamgroep, de groepsgrootte en de BKR het toelaat om een kind te plaatsen.

Verzoeken voor ruilen en extra dagen/dagdelen dienen aangevraagd te worden via Konnect. Mocht u er

niet uitkomen dan kunt u mailen naar [info@hetkasteeltjetiel.nl](mailto:info@hetkasteeltjetiel.nl)

Voorwaarden bij incidenteel en structureel afnemen van extra dag(deel) of bij ruilen:

- Officiële feestdagen vallen buiten de regeling.
- Ruilen kan, mits dit minimaal 14 dagen van tevoren is aangevraagd en binnen maximaal 3 maanden na de in te zetten dag.
- Er vindt afstemming plaats met hoofdkantoor.
- Er vindt geen overschrijding plaats van het maximaal aantal kinderen per groep.
- Er is geen inzet van een extra pp'er nodig volgens de dan geldende planning.
- Ruilen is kind gebonden.
- Dagdelen of dagen kunnen alleen geruild worden tegen dagdelen of dagen van gelijke duur.
- Garantie op plaatsing kunnen we niet garanderen.
- Bij ziekte kan niet geruild worden.
- Dagen die in de zomer- en Kerstvakantie (basisschool) vallen, mogen niet geruild worden.

### Mentorschap

Binnen BSO De Troonkamer krijgt elk kind een mentor toegewezen. We hebben ervoor gekozen om de pp'er die het kind het meeste ziet, te benoemen tot mentor van dat kind. Hierdoor is de mentor automatisch de eerste verzorger van het kind binnen de opvang. Doordat de mentor en het kind elkaar vaak zien, leren ze elkaar goed kennen en kan de mentor de ontwikkeling van het kind goed volgen en registreren. Daarnaast creëert dit een lage drempel voor ouders om de mentor te benaderen voor eventuele vragen over de ontwikkeling en het welbevinden van het kind. Door samen de communicatie kort te houden. Kunnen we zoveel mogelijk één lijn trekken tegenover het kind en zijn de “thuiswereld” en de “kinderopvangwereld” zoveel mogelijk verbonden. Tevens geven we het kind een vertrouwde omgeving om zich te ontwikkelen en te uiten.

### Afwijken 3-uurs regeling

#### *Beroepskrachten*

BSO de Troonkamer beschikt over 24 kindplaatsen. Dit betekent dat, bij 12 kinderen of meer, te alle tijde twee beroepskrachten aanwezig moeten zijn op de groep. Tijdens de reguliere schoolweken is er geen sprake van pauzetijden gezien de BSO dan van 14:15 uur tot 18:00 uur open is en op woensdag en vrijdag vanaf 12.00 uur. Wel behouden de pp'ers het recht om maximaal 30 minuten af te wijken mits dit noodzakelijk wordt geacht. Zie kopje situaties.

Tijdens de vakantieweken wordt er 2 uur standaard afgeweken, dit i.v.m. de pauzetijden, deze zijn van 12:30 tot 14:30.

<b>Diensten reguliere weken</b>	<b>Diensten vakantie</b>
14:00 – 17:30	08:00 – 17:00
14:00 – 18:00	09:00 – 18:00
12:00 – 17:30	

Tijdens de uren van het afwijken gedurende de schoolvakanties (2 uur per dag) wordt minimaal de helft van de BKR- verplichte pp'ers ingezet. Dit ziet er in de praktijk als volgt uit:

- ✚ Als er 2 pp'ers aanwezig zijn op de groep, dan betekent dit dat er 1 pp'er op de groep achterblijft.

Pauzes <i>Vakantieweken</i>	12:30 – 14:30	✚ Bij 2 beroepskrachten mogen de pp'ers 60 minuten pauze houden = 120 minuten = 2 uur
Eind van de dag <i>Schoolweken</i> <i>Vakantieweken</i>	17:30 – 18:00	✚ Als er 12 kinderen of minder aanwezig zijn dan mag 1 pp'er om 17:30 naar huis.

### Situaties

Situaties waarbij wordt afgeweken In de praktijk kunnen er situaties zijn waarbij er wordt afgeweken. Onderstaand volgt het overzicht.

- Oudergesprekken; een kind bespreking is soms nodig als zich bijzonderheden voordoen in de ontwikkeling van het kind.
- In noodgevallen; bezoek afleggen aan het ziekenhuis of de huisarts.

### Pedagogische afwegingen

Als het in de praktijk voorkomt dat er wordt afgeweken, dan wordt er vaak gekozen voor een groepsactiviteit dat aan tafel gedaan kan worden. Ook kan ervoor gekozen worden dat de pp'er naar buiten gaat met de kinderen. Het is vanuit ons belangrijk dat de kinderen de juiste aandacht krijgen in hun behoeften. Daarnaast vinden wij het waarborgen van de veiligheid prioriteit, dit maakt dat er voor een gezamenlijke groepsactiviteiten of buitenspelen wordt gekozen. Er moet altijd toezicht zijn.

### Voeding

Als kinderdagopvangorganisatie willen wij de kinderen leren om gezond te eten. Kinderen krijgen gedurende de dag al genoeg suikers binnen, het Kasteeltje B.V. gaat daar bewust mee om. De pp'ers geven hierin het goede voorbeeld. Dagelijks krijgen de kinderen vers fruit aangeboden zoals appels, bananen en peren en daarnaast seizoen fruit zoals aardbeien en mandarijnen. Ook wordt groente aangeboden zoals paprika, tomaat of komkommer. Als wij uit de moestuin kunnen oogsten, zal ons aanbod vooral uit eigen tuin zijn. Daarnaast mogen de kinderen ook helpen met het snijden van groente/fruit. Zo dragen wij ook bij aan hun zelfstandigheid en daarnaast vinden zij het erg leuk om mee te helpen.

Wanneer van toepassing krijgen de kinderen tussen de middag een boterham. De eerste boterham is met iets hartigs zoals kaas of vegetarische smearworst. Daarnaast mogen ze kiezen voor iets zoets. Wij houden er rekening mee dat er niet meer dan twee zoete producten op tafel staan zoals jam of pindakaas. Aan het einde van de dag krijgen de kinderen een cracker, rijst wafel of soepstengel. De kinderen drinken gedurende de dag water of lauwe thee en tussen de middag melk.

Wij bieden geen ontbijt aan. Wij verwachten dat kinderen thuis ontbijten. Ook op de VSO wordt geen ontbijt aangeboden.

Gedurende het jaar zijn er natuurlijk verschillende momenten waarop de kinderen wat extra's krijgen. Denkend aan een ijsje in de zomer, pepernoten met Sinterklaas en wat lekkers tijdens onze Kerstlunch. Dit wordt in mate gegeven en wij streven ernaar de meest gezonde keuzes te maken met de extra traktaties.

Denk hierbij aan fruit en groente in een leuk jasje. Gezonde baksels zoals een havermoutcakeje, een rijst wafel, soepstengel of rozijntjes.

Hieronder staat enkele sites waarop gezonde en verantwoorde traktaties te vinden zijn:

- <http://www.gezondtrakteren.nl/>
- [www.voedingscentrum.nl](http://www.voedingscentrum.nl)
- <https://www.laurasbakery.nl/25-leuke-en-gezonde-kindertraktaties>

### **Achterwacht**

Een achterwacht is iemand die in geval van nood ten alle tijden ingeschakeld kan worden. Er moet een achterwacht geregeld zijn zodat een pm'er niet alleen op de groep komt te staan, wanneer een pm'er in geval van calamiteiten het kinderdagcentrum moet verlaten. Deze achterwacht hoeft niet per se in het pand te zijn, maar moet binnen 15 minuten aanwezig kunnen zijn op het kindercentrum.

De achterwacht van de Troonkamer is; Sandra van Beem. Zij fungeert als achterwacht bij calamiteiten. Ze is ten allen tijden bereikbaar als er iets op BSO de Troonkamer gebeurt en kunnen binnen kortste tijd aanwezig zijn.

Gemaakte afspraken:

- De afspraak is gemaakt dat er altijd een ander volwassene in het gebouw aanwezig is.
- Op het moment van het sluiten van BSO de Troonkamer wordt er altijd mondeling aangegeven door de betreffende pm'er aan diens collega dat ze het pand gaat verlaten.

### Meldcode

Wij maken gebruik van de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld.

Deze meldcode geeft aan hoe te handelen bij;

- Signalen die kunnen duiden op mishandeling of huiselijk geweld.
- Vermoedens voor plegen van geweld door pedagogisch medewerkers.
- Seksueel grensoverschrijdend gedrag bij kinderen.

Onze medewerkers worden vanuit de directie jaarlijks alert gehouden op de meldcode.

### Oudercommissie

De oudercommissie behartigt de belangen van ouders, bepaalt mee met beleidsmatige zaken en maakt knelpunten bespreekbaar.

Vier keer per jaar vergadert de oudercommissie met de directie. Beide partijen kunnen (knel)punten op de agenda toevoegen.

Het is voor ouders mogelijk om agenda punten aan te leveren voor de vergadering via; [ockasteeltje4001@gmail.com](mailto:ockasteeltje4001@gmail.com).

### Klachtenprocedure

Het Kasteeltje B.V. wil ten alle tijden kwalitatieve kinderopvang aanbieden. Een veilige en gezonde leef en speelomgeving zodat uw kind zich thuis voelt bij ons en zich optimaal kan ontwikkelen. Echter kan er altijd een keer iets misgaan bij de opvang van het kind of in de organisatie van de onze kinderopvang. Wij willen graag dat ouders tevreden zijn en blijven over onze kinderopvang. Mochten de ouder een opmerking, wens, meningsverschil of klacht hebben, dan kunt zij dit altijd bespreken met de pm'ers van de groep of met onze algemeen manager Janneke van Gent –de Waal. Een rustig gesprek kan vaak al veel oplossen. Zijn ouders echter na deze eerste stap niet tevreden, dan kunnen zij contact opnemen met de directie. Er kan dan een klachtenformulier worden ingevuld door de ouders.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediatie bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### Klanttevredenheidsonderzoek

Om onze dienstverlening voortdurend te kunnen toetsen en te verbeteren houden wij jaarlijks een klanttevredenheid onderzoek. Daarnaast wordt ouders op verschillende momenten gedurende de opvang van een kind gevraagd om hun bevindingen.

### Bijlage 1: LRK gegevens

Naam vestiging: BSO de Troonkamer  
Vestigingsnummer KVK: 177729168  
Soort kinderopvang: Buitenschoolse opvang  
Aantal kindplaatsen: 24  
VVE: Nee  
Huidige status: Geregistreerd  
Geregistreerd vanaf: 15 juli 2019  
Verantwoordelijke gemeente: Tiel  
Registratienummer LR: 177729168