



spelen  
ontdekken  
leren

bij **Tiens**

## INHOUDSOPGAVE

- Inleiding**      Spelen = Ontdekken = Leren
- Hoofdstuk 1**    De locatie
- Hoofdstuk 2**    Verantwoorde en kwalitatieve opvang
- Hoofdstuk 3**    De deskundigheid van onze medewerkers
- Hoofdstuk 4**    Samen opvoeden
- Hoofdstuk 5**    Praktische info

## INLEIDING

Beste ouder, verzorger,

Tiens is een veilige basis, een 'thuis' voor tieners na school, op studiedagen en in schoolvakanties. Tiens is zo ingericht dat er alle ruimte is om onder begeleiding een breed scala aan activiteiten te ondernemen. Van sporten tot schilderen, tekenen of bouwen. Van theater spelen, dansen en muziek maken tot koken en technische activiteiten doen. De Tiens-medewerkers zijn opgeleid om verschillende activiteiten zelf aan te bieden en af en toe komen er ook docenten/specialisten om samen met de tieners iets nieuws te leren. In de huiskamer is er alle tijd en rust voor praten, spelletjes, lezen, chillen. Eén van de twee pedagogisch medewerkers is daar aanwezig. De andere richt zich op de georganiseerde activiteiten.

We gaan er ook op uit, zeker in de schoolvakanties!

Gaat je tiener naar Tiens dan is het fijn om te weten hoe het er aan toe gaat op een Tiens-dag. In dit pedagogisch beleid leggen we gedetailleerd uit hoe we onze pedagogische visie vertalen naar de dagelijkse praktijk. De tekst is ontleend aan onze centraal pedagogische visie (opgenomen als bijlage vanaf pagina 27). Mocht je meer willen weten of vragen hebben, schroom niet en spreek de medewerkers van de groep van je tiener aan. Uiteraard kun je ook een afspraak maken met de leidinggevende of de adjunct-leidinggevende van Tiens.

Wij wensen je tiener(s) en jou een fijne tijd toe bij Tiens!

Mariska Ristjouw  
directeur SKBNM



## HOOFDSTUK 1

# TIENS

### Het gebouw

Tiens is gehuisvest in een voormalig schoolgebouw, de Fröbelschool, gebouwd in 1928-1929. In 1978 werd het pand in gebruik genomen door Dagblad de Gooi en Eemlander. Vanaf 1982 maakt de SKBNM gebruik van het pand. Het allereerste kinderdagverblijf van de Stichting Kinderopvang was er gehuisvest. Nu is Tiens er gevestigd. Het gebouw bestaat uit vijf huiskamers en drie activiteitenruimten. Er zijn twee buitenruimten waar de tieners kunnen sporten en spelen, één aan de voorkant van het gebouw en een binnenplaats.

### De groepen

Tienercentrum Tiens	Groepssoort	Groepssamenstelling	Bijzonderheden
Tiens 1	10,5 t/m groep 8	24	-
Tiens 2	10,5 t/m groep 8	24	-
Tiens 3	10,5 t/m groep 8	24	-
Tiens 4	10,5 t/m groep 8	24	-
<b>Totaal</b>	-	<b>120</b>	-

Capaciteit qua m2: aantal kindplaatsen wat mag volgens de vierkante meters. Wanneer groepen worden opgehoogd zal dit echter niet hoger zijn dan de maximale groeps grootte. We zullen dit dan uiteraard ook aanpassen in het werkplan, de risico inventarisatie en bespreken met de oudercommissie. 120 = aangevraagd en goedgekeurd voor LRK

### De leidinggevenden

**Claartje Paulussen** is leidinggevende van Tiens. Zij is bereikbaar op 06 86876632 of per mail via [c.paulussen@skbnm.nl](mailto:c.paulussen@skbnm.nl)

**Trees Daas** is adjunct-leidinggevende van Tiens. Zij is bereikbaar op 06 86887619 of per mail via [t.daas@skbnm.nl](mailto:t.daas@skbnm.nl)

Wil je iets bespreken met Claartje of Trees? Schroom niet en bel of mail gerust!

## HOOFDSTUK 2

# VERANTWOORDE EN KWALITATIEVE OPVANG

### Wat is ons doel?

Ons doel is om tieners op te voeden tot gelukkige, zelfstandige en verantwoordelijke mensen met voldoende zelfvertrouwen om in de maatschappij hun eigen weg te kunnen vinden. Dit vraagt in de praktijk veel kennis, vaardigheden en inzet van onze Tiens-medewerkers. Onze visie op (de ontwikkeling van) het kind vormt de basis van ons pedagogisch beleid.

### Hoe kijken wij naar je kind?

Bij de tieners van Tiens kijken we op de volgende manier naar hun ontwikkeling:

- Elk kind is uniek en heeft een eigen karakter en persoonlijkheid, en een eigen tempo van ontwikkeling;
- Elk kind kan en weet veel (= competent) en kan binnen bepaalde grenzen zelf keuzes maken en verantwoordelijkheid aan;
- Elk kind is van nature nieuwsgierig en heeft een veilige omgeving nodig om zich te kunnen ontplooien;
- Elk kind heeft behoefte aan anderen: waardering van en ondersteuning door volwassenen en andere tieners dragen bij aan een positief zelfbeeld en zelfvertrouwen;
- Elk kind heeft zijn eigen uitdagingen: kinderen met gedrags- en/of ontwikkelingsproblematiek hebben extra ondersteuning en begeleiding nodig om in een complexe en prikkelvolle wereld aan hun individuele ontplooiing toe te komen.

### Wat bieden wij je kind?

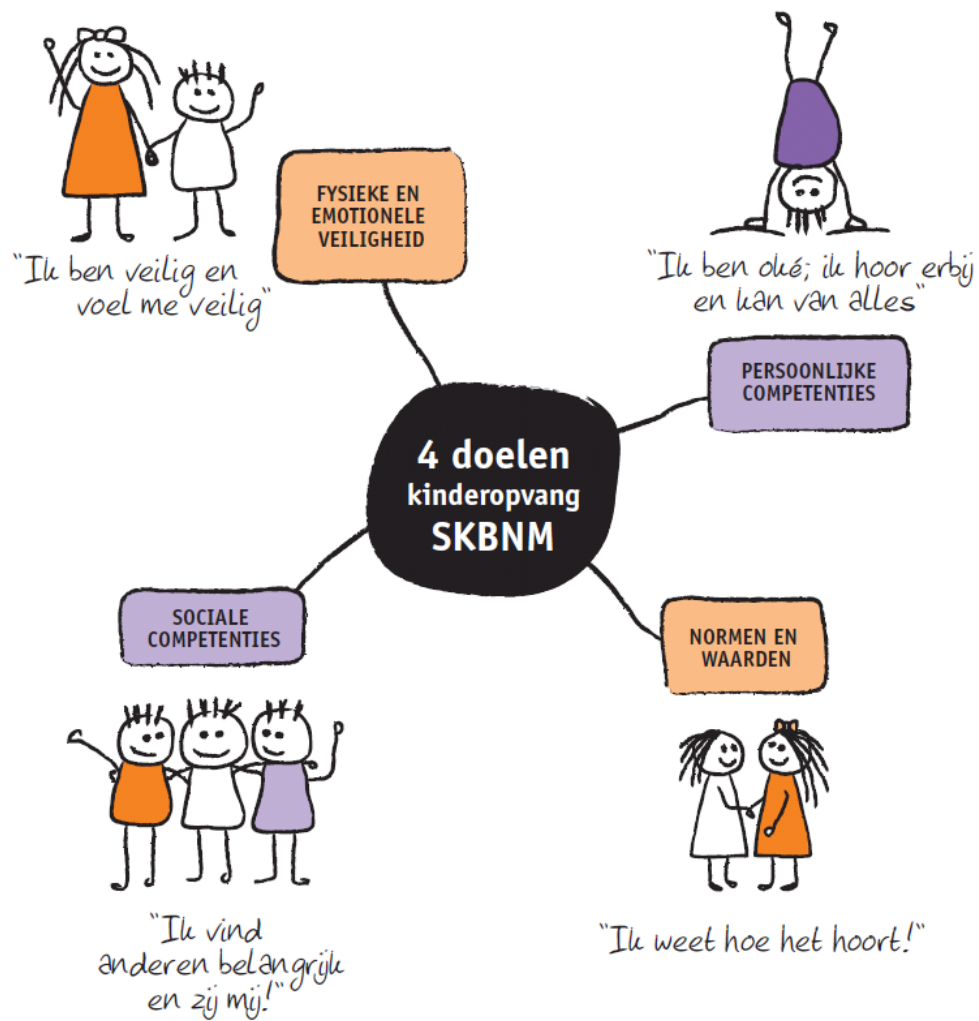
Als kinderopvangorganisatie hebben wij de taak om je kind:

- Fysieke en emotionele veiligheid te bieden;
- De mogelijkheid te bieden voor het ontwikkelen van zijn persoonlijke competenties;
- De mogelijkheid te bieden voor het ontwikkelen van zijn sociale competenties;
- Normen en waarden bij te brengen.

### Hoe voelt je kind zich bij ons?

We streven er naar je kind het volgende bij ons te laten ervaren:

- "Ik ben veilig en voel mij veilig";
- "Ik ben oké; ik hoor erbij en kan van alles";
- "Ik mag mijzelf zijn";
- "Ik word gewaardeerd om wie ik ben".



## 2.1 Fysieke en emotionele veiligheid

Tiens is een veilige basis, een 'thuis' waar tieners zich kunnen ontspannen, plezier hebben en zichzelf kunnen zijn. Waar zij zich vertrouwd voelen, waar zij gezien en gehoord worden en waar rekening wordt gehouden met hun specifieke behoeften en begeleidingsvraag.

### Betrokken en deskundige medewerkers

De basis van emotionele veiligheid ligt in de betrokken houding en deskundige begeleiding van onze Tiens-medewerkers. Zij beschikken over pedagogische kennis en vaardigheden. Ze weten hoe ze de persoonlijke ontwikkeling van de tieners positief kunnen stimuleren. Spelenderwijs ontwikkelen tieners zo hun persoonlijke en sociale competenties.

De Tiens-medewerkers reageren adequaat op signalen van de tieners en zijn er voor de tieners. Ze besteden gerichte aandacht en tijd aan iedere tiener. Ze laten hun betrokkenheid zien, praten op vriendelijke toon en hebben veel geduld. Ze helpen benoemen wat tieners voelen, doen en zien en leggen het waarom van dingen uit. Ze reageren op hun vragen en verhalen, maar kunnen ook omgaan met hun zwijzaamheid.

### Wennen

Door tieners de tijd te geven om te wennen, gaan ze zich langzamerhand veilig voelen bij hun nieuwe groep. Ook voor ouders en medewerkers is wennen belangrijk. Voor ouders om vertrouwen op te bouwen met de medewerkers. Voor de medewerkers is het fijn om te weten hoe het karakter en het gedrag van een tiener is en hoe je de tiener kunt ondersteunen. De ouders zijn daarvoor bij uitstek de deskundigen. De wendagen worden afgestemd met de vorige BSO, waarbij de mentor van de oude groep en de mentor van de nieuwe groep relevante informatie kunnen delen. De mentor is de medewerker die het specifieke aanspreekpunt is voor de ouder als het gaat om informatie over het welbevinden en de ontwikkeling van de tiener.

### Wennen bij Tiens

Bij doorstroom van BSO naar Tiens maakt de BSO pedagogisch medewerker de wenaafspraken samen met Tiens en de ouders. In het wenbeleid wordt uitgegaan van maximaal twee wendagen. In overleg tussen ouders en (adjunct) leidinggevende kan van het aantal wendagen afgeweken worden.

Het wennen vindt plaats voorafgaand aan de ingangsdatum van de plaatsingsovereenkomst. De tiener wordt als 'wen-/gastkind' toegevoegd in het Ouderportaal en zijn de hele middag welkom. De wenaafspraken worden vastgelegd op het formulier 'Wenbrief voor overgang naar Tiens'. Deze brief wordt door de mentor van de huidige BSO groep uitgereikt aan de ouders voorafgaand aan de start van het wennen.

### Een vaste groep tieners

Tieners horen bij één vaste basisgroep. De maximale groeps grootte die wij hanteren is conform de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang (IKK). We voldoen uiteraard ook aan de regels wat betreft de Beroepskracht/Kind-Ratio (BKR). Mocht dit onverhoopt door bijvoorbeeld ziekte, verlof of scholing niet mogelijk zijn, dan zullen we kiezen voor het beste alternatief voor de tieners en bijvoorbeeld tieners voor één dag met toestemming van ouders in een andere groep plaatsen.

Op woensdag en vrijdag kan het zijn dat groepen met minder dan tien tieners worden samengevoegd. Als de vaste Tiens-medewerker meegaat en de volledige groep wordt samengevoegd

met de volledige andere groep inclusief vaste Tiens-medewerker, volstaat het om ouders via een melding in het Ouderportaal te informeren.

### **Vertrouwde gezichten en één basisgroepsruimte**

Tieners die hun Tiens-medewerkers en hun groepsgeenootjes goed kennen, voelen zich op hun gemak. We streven daarom naar vaste medewerkers en vertrouwde gezichten op Tiens.

Aan één groep worden maximaal vier vaste Tiens-medewerkers gekoppeld. In het geval van ziekte, verlof of scholing komt er een invaller. We proberen zoveel mogelijk vaste invallers in te zetten, zodat je tiener vrijwel altijd bekende gezichten ziet.

In schoolvakanties is er op sommige dagen een klein aantal 'vakantie opvang'-tieners aanwezig. Zij komen vooraf wennen op de groep. Zo weten de tieners die het gehele jaar komen wie er in de vakantie bij hen in de basisgroep komt. Andersom leren de vakantietieners hun basisgroep kennen.

### **Een vaste dagindeling**

Een vaste en overzichtelijke structuur van de dag maakt de dag voorspelbaar en geeft tieners houvast. Als de tieners uit school komen, gaan we samen aan tafel om wat te drinken en eten. Hierna kunnen de tieners vrij spelen of deelnemen aan de activiteiten die dan starten. Wij bieden diverse activiteiten aan, zowel binnen in de verschillende activiteitenruimtes, als buiten. Om 17.00 uur is er een kwartier 'telefoontijd' en is het tijd voor een gezonde snack. Telefoontijd is geen verplicht kwartiertje, maar betekent dat de tieners tussen 17:00 en 17:15 op hun telefoon mogen spelen/chatten/etc. Daarna kunnen de tieners vrij spelen tot het moment dat ze zelf naar huis gaan.

Tijdens schoolvakanties en op studiedagen kunnen tieners tussen 8.00 en 10.00 uur komen. In verband met de activiteiten verwachten wij dat alle tieners met de fiets zijn.

Om 10.00 uur drinken we samen wat en bespreken we de plannen van de dag. Daarna starten de tieners met hun activiteiten of vrije spel. Als we buitenshuis iets gaan ondernemen, zijn we uiterlijk om 16.00 uur terug op de locatie. We drinken en eten nog iets en daarna mogen de tieners vrij spelen. Tussen 16.00 en 18.00 uur gaan de tieners naar huis zoals afgesproken met ouders.

### **Gezonde voeding**

Ons uitgangspunt is dat we tieners gezonde voeding aanbieden en laten kennismaken met verschillende smaken. We eten veel groenten en fruit en drinken water of thee. Eten is een sociale activiteit met de groep. Hier horen ook bepaalde pedagogische keuzes en rituelen bij: samen met de tieners de tafel dekken, zelf je brood/cracker smeren, met bestek eten, elkaar helpen als dat nodig is en samen opruimen.

Ons complete voedingsbeleid is terug te vinden in het Ouderportaal.

### **Een veilige (speel)omgeving**

Alle groepsruimten zijn veilig, schoon en gezellig. Ze zijn zó ingericht dat de kinderen zich er thuis voelen en ongestoord kunnen spelen. We hebben oog voor de veiligheid van het spelmateriaal en de inrichting binnen en buiten. Materiaal dat stuk is, wordt onmiddellijk verwijderd. We dragen ook bij aan de fysieke veiligheid van de kinderen door onze medewerkers steeds te trainen op het gebied van calamiteiten. De Wet IKK schrijft voor dat op elke locatie één van de pm-ers een geldig kinder-EHBO certificaat moet hebben. Bij de SKBNM zijn alle pedagogisch medewerkers getraind.



## Veiligheids- en Gezondheidsbeleid

In het Veiligheids-en gezondheidsbeleid wordt een concrete beschrijving gegeven van de risico's die de opvang van kinderen op de desbetreffende locatie met zich meebrengt. Dit Veiligheids- en Gezondheidsbeleid wordt actueel gehouden als er nieuwe risico's worden geconstateerd. Er wordt een plan van aanpak op gemaakt waarin . aangegeven wordt welke maatregelen er worden genomen en binnen welke termijn. Deze wordt jaarlijks geëvalueerd.

## Grote risico's vermijden

Tenminste één keer per jaar, of nadat zich een ernstig incident heeft voorgedaan, maken de teams van de locaties een inventarisatie van de grote risico's die de kinderen kunnen lopen op het gebied van fysieke veiligheid, gezondheid en sociale veiligheid.

## Leren omgaan met kleine risico's

We maken afspraken met de tieners over risicovolle situaties. Deze afspraken formuleren wij positief en wij geven hier uitleg en informatie over aan de kinderen. Bij Tiens zijn er bijvoorbeeld regels over het omgaan met spelmateriaal, gereedschap en keukengerei; regels op het gebied van hygiëne en afspraken omtrent sociaal gedrag.

De afspraken worden regelmatig door de pedagogisch medewerkers met de tieners besproken en herhaald. Bijvoorbeeld tijdens het eet- en drinkmoment, voorafgaand aan een activiteit of spel, tijdens een één op één gesprek tussen een Tiens-medewerker en een tiener.

## Sociale veiligheid

Alle medewerkers moeten zich houden aan onze interne gedragscode en het beleid *Sociale Veiligheid Kinderen*. Daarin staat onder meer dat men zich zo dient te gedragen dat de kinderen geen psychische en/of lichamelijke schade wordt toegebracht en er geen duidelijke voorkeur is voor bepaalde kinderen. Het is medewerkers niet toegestaan buiten werktijden op te passen bij kinderen die door de SKBNM worden opgevangen. Ook Social Media contact tussen medewerkers en kinderen van de SKBNM is ongewenst. Houden medewerkers zich niet aan dit protocol, dan volgen maatregelen.

## Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Medewerkers bespreken en melden verontrustende signalen en vermoedens van kindermishandeling (digitaal) bij de zorgcoördinator en zij schakelt de aandachtsfunctionaris kindermishandeling in. De aandachtsfunctionaris heeft een centrale en adviserende rol in het volgen van de stappen uit de meldcode en is, samen met de zorgcoördinator verantwoordelijk voor beslissingen die gemaakt moeten worden. Wanneer het een collega betreft, heeft de directie de wettelijke verplichting dit bij de vertrouwensinspecteur van het Ministerie van Onderwijs te melden. De medewerkers zijn zich ervan bewust dat het tot hun verantwoordelijkheid behoort om hiervan melding te doen. Tijdens de overleggen is er alle ruimte om signalen van mogelijke kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag te bespreken. Dit wordt te allen tijde serieus genomen en vertrouwelijk behandeld.

## Meldingen of klachten indienen

Ouders kunnen een signaal of een niet pluis gevoel altijd melden via de website van de SKBNM. Op de webpagina Klachten en suggesties kunnen ouders een opmerkingen- of klachtenformulier invullen. Dit is een laagdrempelig en eenduidig meld- en klachtensysteem, waarbij de signalen,

meldingen (en klachten) door de coördinator Kwaliteitsregistraties zo snel mogelijk worden opgepakt en behandeld. Het verleden heeft ons geleerd, dat een compleet overzicht van signalen, meldingen (en klachten) de beste garantie biedt voor kwalitatief goede en veilige kinderopvang.

Een ouder die het moeilijk vindt om een signaal of niet pluis gevoel te melden bij een SKBNM medewerker, kan terecht bij onze externe vertrouwenspersoon dhr. P. Clark, [www.deexterneklachtencommissie.nl](http://www.deexterneklachtencommissie.nl), tel: 06-22415205, mail: [info@deexterneklachtencommissie.nl](mailto:info@deexterneklachtencommissie.nl).

### Het vier-ogen-principe

Het vier-ogen-principe houdt in dat een medewerker door een ander volwassene gezien of gehoord kan worden. Het geldt wettelijk alleen voor groepen met kinderen tot 4 jaar. De SKBNM past het toe op alle leeftijden.

Door het 'open deurenbeleid' van de SKBNM zijn groepen met elkaar verbonden en zijn medewerkers gewend bij elkaar in en uit te lopen. Op die manier hebben de medewerkers vrijwel altijd zicht op elkaar. Bij Tiens zit er glas in wanden en deuren tussen gang en groepen.

Jaarlijks wordt per locatie met de oudercommissie doorgenomen hoe het vier-ogen-principe wordt toegepast. De leidinggevende maakt met de ouders een afweging tussen de maatregelen nodig voor de veiligheid van de tieners, de effecten op de pedagogische kwaliteit en de kosten die uit de maatregelen voortvloeien. In 2017 is met de oudercommissies tot het volgende aanvullende beleid besloten:

- Op een locatie waar volgens de wettelijke regeling op een bepaald moment met één pedagogisch medewerker gewerkt mag worden is tijdens openen en sluiten altijd een tweede volwassene aanwezig (het tweede paar ogen).
- Op een locatie die uit twee of meer groepen met dezelfde openingstijden bestaat, mag een pedagogisch medewerker alleen op de groep staan, mits de (halve)deur naar de buurgroep, de gang, de hal open staat en daar een volwassene aanwezig is.

In 2018 is bovenstaande niet herzien.

### De drie-uurs-regeling wet IKK

Volgens de Wet IKK mag een BSO groep (waar Tiens onderdeel vanuit maakt) maximaal drie uur per dag afwijken van de wettelijke beroepskracht/kind-ratio (BKR). Dat geldt voor de dagen waarop de BSO 10 uur of langer geopend is. Aan het begin van de ochtend, tijdens de pauze en aan het einde van de dag werken BSO-medewerkers mogelijk alleen op de groep met meer kinderen dan de BKR toestaat.

### Achterwachtregeling

Op Tiens is altijd minimaal een medewerker en een volwassene aanwezig. Tijdens de verplichte pauze van zijn/haar collega is de Tiens-medewerker alleen met de tieners. Op dat moment treedt de achterwachtregeling in werking. De achterwachtregeling van Tiens is als volgt geregeld: BSO 't Mouwtje is altijd bereikbaar voor assistentie en hulp is binnen 15 minuten aanwezig.

### Verklaring Omtrent Gedrag

Bij indiensttreding moeten alle nieuwe medewerkers een recente 'Verklaring omtrent gedrag' overleggen. Indien de betreffende persoon niet eerder is veroordeeld, wordt deze VOG afgegeven door de gemeente waarin de aankomend medewerker woonachtig is. Ook trekken wij referenties

na bij de vorige werkgever(s) en vindt er continue screening plaats.

### **Landelijk personenregister kinderopvang**

Vanaf 1 maart 2018 moet iedereen die werkt of woont op een plek waar kinderen worden opgevangen, zich inschrijven in het personenregister kinderopvang. Op deze wijze kan de overheid vaste én tijdelijk medewerkers continue screenen.

## **2.2 Persoonlijke competenties**

Wanneer tieners zich veilig voelen, staan ze sneller open voor (nieuwe) ervaringen en activiteiten. Wij geven tieners bij Tiens volop de kans om dingen zélf te doen en uit te proberen. Zo ondersteunen wij de tieners in hun zelfredzaamheid en streven naar zelfstandigheid. Tegelijkertijd begeleiden wij hen bij de verschillende stappen in hun ontwikkeling. De inrichting van de groepsruimte, het spelmateriaal en de activiteiten zijn zeer bewust afgestemd op de ontwikkelingsfasen van de tieners.

### **De rol van de Tiens-medewerker**

De Tiens-medewerkers hebben kennis van de ontwikkelingsfasen die een tiener doormaakt en kennen iedere tiener goed. Ze bieden spelenderwijs alle mogelijkheden voor een brede ontwikkeling op sociaal, lichamelijk, intellectueel, creatief en emotioneel gebied. Dit doen ze zowel individueel als groepsgewijs. Ze zorgen voor ontwikkelingsgericht spelmateriaal en gebruiken hun creativiteit om tieners stimulerende en uitdagende speelervaringen te bieden.

### **De inrichting van de binnenruimte**

Voor de inrichting van onze binnenruimte nemen wij de doelgroep als uitgangspunt; de tieners staan dus centraal. Wij kijken bij de inrichting van de groeps- en activiteitenruimten naar de ontwikkelingsgebieden en behoeften van de tieners. We houden er rekening dat de ruimten zowel inspanning als ontspanning kunnen bieden.

### **De inrichting van de buitenruimte en de multizaal**

Ook buitenspelen is belangrijk voor het ontwikkelen van persoonlijke competenties. Het is van belang dat de tieners de mogelijkheid hebben om hun energie kwijt te kunnen. Dit kunnen ze volop door de activiteiten die wij aanbieden op het buitenspeelplein en in de multizaal. De tieners mogen zelfstandig buiten spelen, maar blijven op het terrein van Tiens, tenzij ouders daar andere afspraken over hebben gemaakt met de medewerkers van Tiens.

### **Spelmateriaal**

Kijkend naar de doelgroep en de ontwikkelingsfase van de tieners bieden wij spelmaterialen aan dat past bij hun wensen en hun behoeften. Jaarlijks maken de Tiens-medewerkers een spelscan van hun groep om te bepalen of er nieuw materiaal nodig is. Gezelschapsspellen zijn favoriet. Wij werken ook veel met (knutsel)materialen waarbij tieners verschillende technieken kunnen leren. Knutselen met restmaterialen nodigt tieners uit om creatief te zijn en out of the box te denken. Wij leggen hierbij de nadruk op het proces en niet op het eindresultaat. Het maakt niet uit of een kleiwerkje ergens op lijkt, het uitproberen van nieuwe dingen en materialen is al leuk genoeg. Wie zelf mag proberen, houdt zin om te leren!

Wanneer de opdracht wat vrijer is, ondersteunen wij de tieners door het vertrouwen te geven dat ze het kunnen (op eigen kracht). Wij leren ze hierdoor om beter te kunnen anticiperen en beter om te

kunnen gaan met onvoorspelbare situaties. Ook tijdens het sporten is meedoen belangrijker dan winnen. Door tieners kennis te laten maken met diverse sporten, ze het plezier te laten ervaren van het sporten, ze rekening te leren houden met elkaar maar ook om op te komen voor zichzelf, krijgen de tieners meer zelfvertrouwen.

### **Ontwikkelingsgerichte activiteiten**

De activiteiten die we aanbieden variëren van sport, creatief en koken tot theater, dans, techniek of natuurbewaking. Uitgangspunt is het laten ontdekken van interesses en talenten en het hebben van plezier. We bieden geplande, ontwikkelingsgerichte activiteiten, die we afstemmen op de belangstelling en het begripsniveau van de tieners.

### **Open deuren beleid**

De tieners hebben hun eigen groepsruimte. Hier starten en eindigen zij de dag met hun eigen basisgroep. Buitenspelen, sporten en creatieve activiteiten doen zij in andere ruimten. We werken met een open deuren beleid wat wil zeggen dat tieners op bepaalde tijden de vrijheid hebben om te kiezen in welke groep of activiteitenruimte ze willen spelen. Ze geven bij de Tiens-medewerkers van hun eigen basisgroep aan waar ze heen gaan en wat ze gaan doen.

Ook maken we soms gebruik van locaties buitenshuis. Een Tiens-medewerker gaat dan met een aantal tieners mee naar de activiteit.

### **Samenvoegen vrije-/ studiedagen en schoolvakanties**

Tiens vangt kinderen op van een groot aantal scholen in de regio. Alle scholen waarvan Tiens kinderen opvangt hebben 12 weken vakantie per jaar. Ook hebben ze jaarlijks een aantal studiedagen en/of extra vrije dagen, waarvan het moment per school verschilt.

Afhankelijk van hoeveel scholen er een studiedag hebben en het aantal kinderen wat daarbij hoort of afhankelijk van het aantal aanwezige kinderen op vakantiedagen, kunnen wij op deze momenten een gezamenlijke activiteit aanbieden op Tiens en voegen we de groepen samen. Dit kan buiten de eigen basisgroep zijn en is in het belang van de sociale interactie en de spelmogelijkheden die wij de kinderen dan kunnen bieden. Vanaf het moment dat op studiedagen de andere kinderen uit school komen en de reguliere dag start, verblijven de kinderen weer in hun eigen basisgroep. Wij proberen zoveel mogelijk de voor de kinderen bekende beroepskrachten in te zetten. Als dat onverhoopt niet mogelijk is, hebben de beroepskrachten extra aandacht voor de kinderen die zij nog niet (goed) kennen.

### **Activiteiten buiten de locatie**

De regels omtrent uitstapjes voor Tiens hebben we vastgelegd in onze 'uitstapjesscan'. Daarin is bijvoorbeeld opgenomen dat we bij bepaalde activiteiten een andere beroepskracht/kind-ratio hanteren om de veiligheid van tieners te waarborgen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan activiteiten in de buurt van water. Er staan regels in om de sociale veiligheid van de tieners te waarborgen (vier-ogen-principe). Ook voor activiteiten voor groepen groter dan 30 tieners gelden aanvullende regels. Bij uitstapjes maken we duidelijke afspraken met tieners, zodat zij weten bij welke basisgroep zij horen en welke pedagogisch medewerkers bij hun basisgroep horen. Bij uitstapjes buitenshuis hebben de pedagogisch medewerkers en de tieners altijd herkenbare Tiens kleding aan.

### **Clubjes rijden**

De SKBNM heeft chauffeurs in dienst die tieners van en naar clubjes kunnen brengen en halen.

Deze chauffeurs worden begeleid door de (adj) leidinggevende van de locatie en de activiteiten-coördinator. Bij Tiens ligt de nadruk op zelfstandigheid. Tieners die naar lessen moeten, worden gestimuleerd om hier zelf naar toe te fietsen als dit mogelijk is.

## 2.3 Sociale competenties

Bij Tiens krijgen de tieners volop de mogelijkheid hun sociale vaardigheden te ontwikkelen. Door het contact met de andere tieners in de groep, krijgt de tiener de mogelijkheid om zichzelf in verhouding tot de mensen om zich heen te begrijpen.

### De rol van de Tiens-medewerkers

De tieners in de groep reageren op elkaar en doen samen allerlei positieve en negatieve ervaringen op. Deze ervaringen hebben invloed op hun gevoel van welbevinden, hun gevoel van zelfvertrouwen en hun verdere ontwikkeling. Daarom is het belangrijk dat de Tiens-medewerkers voor een goede sfeer zorgen en de interacties tussen de tieners positief begeleiden en eventueel sturen. Ze doen dit bijvoorbeeld door te benoemen wat ze zien: "Wat knap dat je toch met me hebt gesproken over de situatie, ook al was je zo boos." De Tiens-medewerkers geven complimentjes bij positief gedrag, leren tieners dingen samen te doen en elkaar te helpen. Ze zorgen dat iedereen aan de beurt komt en leren de tieners dat elk kind even belangrijk is.

### Rituelen

De groepen bij Tiens hebben eigen rituelen. Dit zijn activiteiten die op een bepaalde 'vaste' manier in de groep gebeuren en daarmee veiligheid en saamhorigheid geven. Rituelen spelen een rol bij bijvoorbeeld aan tafel gaan, bij het opruimen en bij het afscheid nemen. Bij dit laatste ritueel wijken wij bewust af van ons voedingsbeleid door de tieners een 'spekpot' te geven; een pot met Tienslogo waar een verzameling van sweet memories (post-its met echte herinneringen én spekjes) in zit. Je mag als tiener nog een keer (of 2) terugkomen om de pot (met spekjes) bij te laten vullen zodat je kunt laten weten hoe het met je gaat.

### Evenementen

Naast de reguliere informatie-avonden voor nieuwe ouders, vieren we ook regelmatig feestjes bij Tiens, zoals het zomerfeest en de winterborrel. Naast de reguliere evenementen organiseert Tiens regelmatig activiteitenavonden voor de Tieners.

## 2.4 Normen en waarden

Een tiener is niet alleen een individu maar maakt ook deel uit van verschillende 'groepen' mensen, zoals het gezin, de familie, de buurt, de klas of de Tiens-groep. In die groepen gelden afspraken over hoe je je gedraagt en hoe je met elkaar omgaat. Leren hoe dit werkt en welke normen en waarden er gelden, heet 'socialiseren'. Bij Tiens leert een tiener samen delen, op zijn beurt wachten en zorgvuldig met spullen omgaan. En natuurlijk door de sportactiviteiten samenwerking en omgaan met winnen en verliezen

### **De Tiens-medewerkers geven het goede voorbeeld**

Normen en waarden bijbrengen doen de pedagogisch medewerkers op verschillende manieren. Zelf het goede voorbeeld geven vormt de basis, omdat tieners volwassenen imiteren en uiteindelijk de normen en waarden overnemen van de mensen waarmee ze een band hebben.

### **Structuur en grenzen**

We stimuleren gewenst gedrag en zwakken ongewenst gedrag af. We bieden tieners structuur en geven grenzen aan, waarbij we op een vriendelijke toon en duidelijke wijze praten en controleren of een tiener ons echt begrijpt. De regels op de groep, maar ook in de andere ruimten waar wij gebruik van maken, zijn zeer duidelijk en formuleren we positief. Daardoor leren we tieners juist wat ze wel mogen doen en welk gedrag wij verwachten in plaats van veel dingen te 'verbieden'.

### **Praten en uitleggen**

Om de wereld te leren begrijpen heeft de tiener informatie en uitleg nodig. Het is belangrijk dat we helder en duidelijk communiceren zodat de tiener weet wat er van hem/haar verwacht wordt. Door uit te leggen dragen we zowel bij aan de sociaal emotionele ontwikkeling als aan de taal- en cognitieve ontwikkeling van de tiener.

## HOOFDSTUK 3

# DE DESKUNDIGHEID VAN ONZE MEDEWERKERS

Ons doel is tieners samen met de ouders op te voeden tot gezonde zelfstandige en verantwoordelijke mensen met voldoende zelfvertrouwen om in de maatschappij hun eigen weg te kunnen vinden. Dit vraagt in de praktijk veel kennis, vaardigheden en inzet van de Tiens-medewerkers. Daarom investeren we voortdurend in hun scholing en deskundigheidsbevordering. Dit zorgt ervoor dat onze Tiens-medewerkers professioneel en persoonlijk kunnen groeien, hetgeen uiteraard zowel de tieners als de Tiens-medewerkers zelf ten goede komt.

### Veel ervaren krachten

Veel van onze Tiens-medewerkers hebben jarenlange ervaring en kunnen ouders steunen, helpen en adviseren als ze onzeker zijn over de ontwikkeling of het gedrag van hun tiener. Op die manier zijn zij een partner in de opvoeding.

### Leidinggevend op de locatie

Wij hebben er bewust voor gekozen om te investeren in de aanwezigheid van leidinggevend op onze locaties. We vinden het uitermate belangrijk dat de pedagogisch medewerkers hun (adjunct) leidinggevende, tevens hun coach en aanspreekpunt, in de buurt hebben. Ook voor de ouders is het prettig als de (adjunct) leidinggevende een bekend gezicht is, zodat ze met opmerkingen en vragen altijd weten bij wie ze terecht kunnen.

### Pedagogisch beleidsmedewerkers/coaches

Een actuele en heldere pedagogische visie en beleid zijn dé pijlers van SKBNM en de implementatie daarvan zorgt voor kwalitatieve en onderscheidende opvang voor onze kinderen en werkplek voor onze professionals. De kwaliteit van onze pedagogisch medewerkers is daarbij van essentieel belang.

De pedagogisch beleidsmedewerker houdt zich bezig met het ontwikkelen, invoeren en borgen van het pedagogisch beleid. Het pedagogisch beleid is breder dan alleen het pedagogisch beleidsplan, het omvat al het beleid dat raakt aan de pedagogische praktijk. Daarnaast heeft de pedagogisch beleidsmedewerker een taak bij het bewaken en invoeren van pedagogische beleidsvoornemens, zodat iedere medewerker werkt volgens de SKBNM pedagogische visie.

Het coachen van de pedagogisch medewerkers is de verantwoordelijkheid van de adjunct leidinggevend en leidinggevend. Zij worden daarbij begeleid en gefaciliteerd door de pedagogisch beleidsmedewerkers.

Het aantal uur minimale inzet van de pedagogisch beleidsmedewerker op jaarbasis is afhankelijk van het aantal fte aan pedagogisch medewerkers en het aantal kindercentra, volgens de volgende rekenregel:

$(50 \text{ uur} \times \text{het aantal kindercentra}) + (10 \text{ uur} \times \text{aantal fte pedagogisch medewerkers})$ .

Iedere pm-er heeft recht op coaching. Dit is wettelijk vastgesteld op 10 uur per FTE (1 FTE staat gelijk aan een 36-urige werkweek).

Vanaf 1 januari 2019 start onderstaande coaching die de pm-er ontvangt en als zodanig moet registreren:

- Coaching op de werkvloer
- Kind in Beeld
- Video Interactie Begeleiding
- OVI coaching gesprek
- Functioneringsgesprek
- Incidentele coaching op verzoek

De functie van pedagogisch beleidsmedewerker/coach wordt binnen de SKBNM uitgevoerd door Myrthe Maathuis (WO Pedagogiek gediplomeerd) en Floor Mommers (HBO Pedagogiek gediplomeerd), beide met een brede ervaring in de dagelijkse praktijk van kinderopvang en het begeleiden/coachen van kinderopvang professionals.

### **Werkbegeleiding**

De pedagogisch medewerkers hebben gedurende het jaar verschillende groepsoverleggen. Het grootste deel van deze overleggen is met een (adjunct) leidinggevende die een pedagogische achtergrond heeft, geschoold is in managementvaardigheden en zelf ook werkbegeleiding krijgt van de manager. Verder zijn de (adjunct) leidinggevenen met regelmaat op de groepen aanwezig om zo het pedagogisch handelen te kunnen borgen. Een overzicht van de groepsoverleggen per kalenderjaar:

- Groot team vergadering 5x
- Huishoudelijk teamoverleg 6x
- SOL overleg 4x
- Groep in beeld 10x (in principe zonder (adjunct) leidinggevende behalve als begeleiding gewenst is)
- Kind in beeld 5x
- Coachen op de werkvloer 4x

Wegens overmacht (ziekte/invaltekort) kan het zijn dat er overleggen uitvallen. Uiteraard doen wij ons uiterste best om deze overleggen dan direct opnieuw in te plannen.

### **Spel- en activiteitenbeleid**

Zoals je al hebt kunnen lezen, zijn we bij de SKBNM van mening dat spelen en daardoor nieuwe ervaringen opdoen heel belangrijk is voor de ontwikkeling van tieners. Spelen = Ontdekken = Leren (SOL). Om onze pedagogisch medewerkers handvatten te geven voor de wijze waarop ze tieners het beste kunnen laten spelen en ze een rijke speelomgeving aan te bieden, hebben we de SOL-methode ontwikkeld. Dit is een praktische handleiding waarin precies beschreven staat met welke interactievaardigheden, spelmateriaal en met welke activiteiten de ontwikkeling van elke leeftijdsgroep gestimuleerd kan worden. Vraag je pedagogisch medewerkers eens naar de SOL-methode, ze laten je de map graag zien.

### **Basisvaardigheden**

Nieuwe medewerkers beginnen bij de SKBNM met een uitgebreid inwerkprogramma, om zich de SKBNM-werkwijze eigen te maken. Nieuwe Tiens-medewerkers leggen bovendien een rijvaardigheidstest af bij een erkende rijsschool die elke twee jaar wordt herhaald. Nieuwe (adjunct) leidinggevenen volgen een training coachend leidinggeven. Alle medewerkers van de SKBNM krijgen jaarlijks een training kinder-EHBO, een aantal van hen volgt aanvullend de opleiding voor bedrijfshulpverlener. Ook op individueel niveau worden medewerkers bijgeschoold, bijvoorbeeld door het volgen van een managementopleiding of een training ergonomisch werken. Een aantal



medewerkers is gecertificeerd voor het werken met de Triple P-methode die draait om positief opvoeden en het geven van opvoedadvies aan ouders. Dit zijn onze opvoedcoaches.

### **Blijven leren**

We vinden het belangrijk dat onze pedagogisch medewerkers hun vaardigheden op peil houden en nieuwe inzichten verwerven. Wij organiseren trainingen en thema avonden. Alle pedagogisch medewerkers krijgen één maal per jaar Video Interactie Begeleiding. Hierbij worden pedagogisch medewerkers tijdens hun dagelijkse werkzaamheden door video-interactiebegeleiders gefilmd en wordt er samen met hen teruggekeken naar hoe zij inspelen op initiatieven van kinderen. Daarnaast worden sinds 2017 jaarlijks twee KDV en twee BSO/(Tiens) groepen van pedagogisch medewerkers, die minimaal één jaar in dienst zijn, intern in zes bijeenkomsten getraind in Oog Voor interactie (OVI). De deelnemers aan deze training hebben één coachingsgesprek met de trainer en houden in kleine groepjes een eindpresentatie. De pedagogisch medewerker krijgt op deze manier meer inzicht in haar eigen interactievaardigheden en leert hoe ze de onderlinge interacties tussen kinderen kan bevorderen. In 2020 is het door de coronacrisis helaas niet mogelijk geweest om in het voorjaar pm-ers in OVI te trainen. Ook is het nog onzeker of de OVI trainingen in het najaar doorgang kunnen vinden. Dat zal afhangen van herziene maatregelen vanuit de overheid.

### **Werken aan de eigen ontwikkeling**

Samen met een groot aantal medewerkers hebben we een aantal jaar terug vastgesteld over welke competenties iedereen die bij de SKBNM werkt, van huishoudelijk medewerker tot directeur, zou moeten beschikken. Als kerncompetenties van de SKBNM is gekozen voor Betrokkenheid, Samenwerking en Integriteit. In de werkbegeleidings- en functioneringsgesprekken zijn in totaal twaalf competenties leidraad voor het praten over de ontwikkeling van elke individuele medewerker. Dit blijkt een prettige manier om de kwaliteit van het pedagogisch handelen te blijven verhogen. Uit de jaarlijkse functioneringsgesprekken volgen leerdoelen waar de pedagogisch medewerkers zich in willen ontwikkelen. Er wordt een competentie-ontwikkelplan ingevuld en dit wordt gedurende het jaar gemonitord.

### **Stagiaire(s)**

De eerste werkervaring doet een pedagogisch medewerker op als stagiaire. Omdat wij het belangrijk vinden dat pedagogisch medewerkers goed opgeleid worden, bieden wij stages aan voor verschillende mbo- en hbo-opleidingen. Via de Beroepsbegeleidende Leerweg (BBL) kunnen pedagogisch medewerkers werken en leren combineren. Via het EVC-traject is het mogelijk om op basis van eerder verworven competenties versneld een beroepskwalificatie te behalen. De SKBNM heeft de status 'erkend leerbedrijf'.

### **BBL-ers op de groep**

Een BBL-er is een werknemer die als student is ingeschreven voor de beroepsbegeleidende leerweg binnen het MBO een opleiding volgt die kwalificerend is voor de functie van pedagogisch medewerker. De beroepsbegeleidende leerweg houdt in dat de werkcomponent een wezenlijk onderdeel van de opleiding vormt.

Voor een HBO-leerling/werknemer duale leerroute die een opleiding volgt die kwalificerend is voor de functie pedagogisch medewerker, gelden dezelfde regels en procedures als voor de BBL-er. De BBL-er start boventallig op de groep. Afhankelijk van aantoonbare resultaten zal een BBL-er

gedurende het opleidingstraject gefaseerd toewerken naar een volledig intallige pedagogisch medewerker.

De voorwaarden voordat een stageplaats op de groep wordt ingevuld, zijn:

1. De bezetting van de groep is stabiel en de samenwerking onderling is goed.
2. De overige pedagogisch medewerkers zijn gekwalificeerd en ervaren.
3. Eén van de vaste pedagogisch medewerkers is in staat en gemotiveerd om als stagebegeleider op te treden.
4. Er is bij voorkeur een vacature op deze groep, zodat bij goed functioneren de BBL-er vast werkzaam kan blijven na afronding van het BBL-traject.

De pedagogisch medewerker in opleiding wordt begeleid door de praktijkbegeleider. Daarnaast worden alle pedagogisch medewerkers in opleiding op de werkvloer begeleid door een gediplomeerd pedagogisch medewerker met minimaal één jaar werkervaring of door de (adjunct) leidinggevende.

Een BBL-er heeft verschillende taken op de groep:

- het begeleiden en stimuleren van de kinderen;
- het voeren van haal- en brenggesprekken met ouders en (na afronding van de eerste fase van het BBL-traject) het voeren van oudergesprekken in de rol van mentor;
- het meedenken over aanschaf van speelgoed, bestellingen in ontvangst nemen, deelnemen aan ouderavonden en overlegvormen, onder begeleiding van de stagebegeleider presentie en dagritme van de kinderen bijhouden. In de eerste fase mag de BBL (na toestemming van de adjunct/ leidinggevende of de praktijkbegeleider) lopend kinderen ophalen van school. Vanaf de tweede fase (duur is afhankelijk van het BBL-traject) mag de BBL-er ook met een busje kinderen van school halen (uiteraard mits de BBL-er in het bezit is van een rijbewijs). De BBL onderhoudt ook contact met scholen bij het ophalen van kinderen uit de klas of van het schoolplein;
- schoonmaaktaken en defecten constateren in klein speelgoed;
- het onderling afstemmen van het dagritme en het verdelen van de werkzaamheden op de groep.

### **BOL-stagiair op de groep**

De BOL-stagiair volgt een stage in het kader van het onderdeel beroepsvorming van een BOL-opleiding op MBO-niveau 3 of 4 die kwalificerend is voor de functie van pedagogisch medewerker. Ook een student die stage loopt in het kader van een HBO-bacheloropleiding of een stagiair die een BOL-opleiding op MBO-niveau 2 volgt, kan gedurende een vooraf bepaalde periode stage lopen bij de SKBNM. vooraf bepaalde periode verbonden aan de SKBNM. De stagiair heeft geen arbeidsovereenkomst met de SKBNM, maar een stageovereenkomst. De stagiair werkt boventallig op de groep. De SKBNM biedt per groep maximaal één stageplaats.

De voorwaarden voordat een stageplaats op de groep wordt ingevuld, zijn:

1. De bezetting van de groep is stabiel en de samenwerking onderling is goed.
2. De overige pedagogisch medewerkers zijn gekwalificeerd en ervaren.
3. Eén van de vaste pedagogisch medewerkers is in staat en gemotiveerd om als stagebegeleider op te treden.

Tijdens de stage wordt de stagiair op de groep begeleidt door een stagebegeleider. De stagebegeleider ondersteunt de stagiair bij het leerproces, de uitvoering van schoolopdrachten en

beoordeelt deze ook. De stagebegeleider zorgt voor informatie-uitwisseling met de schoolbegeleider, evalueert de stage en neemt deel aan het evaluatiegesprek met de stagiair en de schoolbegeleider. De stage wordt afgesloten met een proeve van bekwaamheid. Deze wordt niet beoordeeld door de stagebegeleider maar door de praktijkopleider, een andere medewerker van de SKBNM.

Een BOL stagiair heeft verschillende taken op de groep:

- het begeleiden en stimuleren van de kinderen;
- het voeren van haal- en brenggesprekken met ouders;
- het meedenken over aanschaf van speelgoed, bestellingen in ontvangst nemen, deelnemen aan ouderavonden en overlegvormen, onder begeleiding van de stagebegeleider presentie en dagritme van de kinderen bijhouden;
- schoonmaaktaken en defecten constateren in klein speelgoed;
- het onderling afstemmen van het dagritme en het verdelen van de werkzaamheden op de groep.

## HOOFDSTUK 4

# SAMEN OPVOEDEN

## 4.1 Goede communicatie

### De mentor

Om de kinderen een continue opvoedingssituatie te bieden is een goede informatie-uitwisseling nodig tussen de ouders en de pedagogisch medewerkers. Ons uitgangspunt is immers dat ouders en pedagogisch medewerkers de opvoedingsverantwoordelijkheid delen, wat afstemming noodzakelijk maakt. Daarom heeft het kind een eigen mentor die het kind periodiek observeert, daar verslagen van maakt en met de ouder(s) de oudergesprekken hierover voert. Via de app van het Ouderportaal kan je zien wie de mentor van je kind is (onder 'Mijn gegevens').

Een ongedwongen, informeel contact is in onze ogen van groot belang. Ouders moeten zich op hun gemak voelen bij de pedagogisch medewerkers omdat dit uiteindelijk doorwerkt in de relatie met het kind. Een kind voelt aan of de ouder het met een gerust hart achterlaat.

### Aanmelden en kennismaken bij Tiens

Veel tieners stromen door vanuit een van de BSO's van de SKBNM. De tiener en zijn ouders worden actief geïnformeerd over Tiens vanaf de leeftijd van 10 jaar. De afdeling planning zal in overleg met de ouders en Tiens de startdatum bepalen. Zodra deze officieel bekend is, worden de wendagen met de huidige BSO afgestemd. Voordat de tiener start bij Tiens, nodigen we de ouders uit voor een kennismakingsgesprek met de (adjunct) leidinggevende van Tiens. Daarin bespreken we alle details rondom de opvang.

Indien een tiener nieuw is bij de SKBNM, stemmen we wendagen af met de ouders. De wendagen vinden plaats voorafgaand aan de startdatum. De (adjunct) leidinggevende van Tiens maakt met de ouders een afspraak voor een kennismakingsgesprek, een rondleiding en het evalueren van de wendagen. Indien ouders of Tiens behoefte hebben aan een uitgebreide intake dan is dat uiteraard mogelijk.

### Het evaluatiegesprek

Na drie maanden vindt een evaluatiegesprek plaats tussen de ouder(s) en de mentor van de tiener. Hierin wordt besproken hoe de wensperiode is verlopen en hoe de tiener zich voelt en gedraagt op de groep.

### De dagelijkse overdracht

Bij Tiens komen de tieners zelfstandig naar de opvang toe. Hierdoor is er minder contact tussen ouders en de pedagogisch medewerkers van de groep. Pedagogisch medewerkers zullen contact opnemen met de ouders als er bijzonderheden besproken moeten worden. Ouders kunnen uiteraard ook zelf altijd telefonisch contact opnemen met Tiens als zij iets willen bespreken.

### Informatie via de borden en het Ouderportaal

In de hal bij de voordeur hangen de foto's van de medewerkers van Tiens. Op het activiteitenbord in de gang kunnen de tieners zien wat er die dag voor activiteiten te doen zijn en aan welke

ontwikkelingsgebieden deze activiteiten gekoppeld zijn. Regelmatig wordt er een foto van dit bord op het Ouderportaal geplaatst.

Het Ouderportaal is het communicatiemiddel tussen de ouders en Tiens/de SKBNM. Informatie over feesten, vakantieactiviteiten, nieuwe tarieven e.d. wordt via het ouderportaal gecommuniceerd.

### **Gesprekken over de ontwikkeling van de tiener**

Een keer per jaar, rond de verjaardag van de tiener, maakt de mentor een afspraak met de ouders om de ontwikkeling en het welbevinden van hun tiener te bespreken. Voorafgaand aan het gesprek vult de mentor een observatieformulier in. Aan de hand van deze observaties proberen wij een compleet beeld te krijgen van de manier waarop de tiener zich ontwikkelt en maken wij met de ouders afspraken over de wijze van opvoeden.

### **Opvoedvraag? Opvoedcoach!**

Als ouders door het jaar heen graag een afspraak willen maken voor een gesprek met de mentor van hun kind dan is dat natuurlijk altijd mogelijk. Het kan gaan over gedrag gerelateerde vragen en eventuele opvoedtips; over een mogelijk verschil in gedrag thuis, op school en/of bij Tiens of over het welbevinden van de tiener op de groep. We hebben bij de SKBNM ook opvoedcoaches, die kunnen worden benaderd voor een gesprek. De opvoedcoaches geven tips bij opvoedvragen vanuit de methode van Positief Opvoeden. Heb je een opvoedvraag? Mail dan [opvoedcoaches@skbnm.nl](mailto:opvoedcoaches@skbnm.nl) om een afspraak te maken.

### **Als wij ons zorgen maken**

Mochten de pedagogisch medewerkers zich zorgen maken over het gedrag of de ontwikkeling van een kind, dan bespreekt de mentor dit met de ouders. Intern maken pedagogisch medewerkers een registratie via een beveiligd digitaal systeem (Q-base) en kunnen zich voor advies wenden tot hun (adjunct) leidinggevende en de interne zorgcoördinator. De zorgcoördinator kan ouders adviseren onze opvoedcoaches te raadplegen of kan hen doorverwijzen naar één van de regionale instanties waar de SKBNM mee samenwerkt: Jeugd en Gezin, Versa Welzijn of Bureau Jeugdzorg.

De informatie over een zorgkind (een kind met gedrags- en/of ontwikkelingsproblemen) wordt door de zorgcoördinator van de SKBNM persoonlijk aan de hand van het observatieformulier overgedragen aan (de Intern Begeleider van) de school. Dit doen wij alleen na toestemming van de ouder(s).

In het geval van vermoedens van kindermishandeling, kunnen pedagogisch medewerkers zich wenden tot de twee aandacht functionarissen van de SKBNM. Deze functionarissen handelen volgens een vast protocol kindermishandeling en altijd in overleg met de ouders en de hulpverlening.

### **Eindgesprek en evaluatie**

Wanneer een tiener de opvang gaat verlaten, nodigt de mentor de ouder(s) uit voor een eindgesprek. De ouder ontvangt tevens een digitaal evaluatieformulier waarin wij vragen naar de tevredenheid over verschillende aspecten van de opvang bij Tiens en eventuele tips voor verbeteringen.

## 4.2 Samen opvoeden vraagt om medezeggenschap

De SKBNM is een maatschappelijke onderneming. Wij hechten veel waarde aan de mening en ideeën van ouders, van de tieners zelf en van onze medewerkers en vinden het belangrijk dat alle betrokkenen kunnen meepraten over de wijze waarop de opvang wordt georganiseerd.

### Laat van je horen

Om ouders te ondersteunen en te ontzorgen bij het combineren van werk en zorg, willen wij zoveel mogelijk voldoen aan hun wensen en behoeften. Zowel als het gaat om de opvang van de tieners als om aanvullende dienstverlening. Door de mening van ouders altijd serieus te nemen, zoals die bijvoorbeeld naar voren komt uit ons klanttevredenheidsonderzoek, krijgen wij een goed beeld van de wensen van ouders.

### Kinderparticipatie

We nemen de mening en de wensen van tieners heel serieus. Bij tieners die naar Tiens gaan, vraagt dit een oplettende houding van de pedagogisch medewerkers. Zij overleggen met de tieners over de inrichting van de groepsruimte, nieuw aan te schaffen speelgoed en te ondernemen activiteiten. Kinderparticipatie ondersteunt de opvoeding van tieners tot mondige burgers. Tieners leren door kinderpacticipatie opkomen voor zichzelf, onderhandelen en dat hun mening er toe doet. Ze leren verantwoordelijkheid voor hun keuzes te nemen en die van de andere tieners te respecteren. Het geeft tieners daadwerkelijke invloed op hun dagelijkse leefomgeving.

### De Oudercommissie en de Centrale Ouderraad

Ouders die graag willen meepraten over het beleid van Tiens, kunnen lid worden van de oudercommissie. De oudercommissie bestaat minimaal uit twee leden en overlegt met en adviseert de leidinggevende van Tiens over zaken die direct van invloed zijn op de tieners. Oudercommissieleden ondersteunen Tiens ook bij activiteiten zoals het zomerfeest.

Bij voorkeur vaardigt elke oudercommissie een lid af naar de Centrale Ouderraad (COR) van de SKBNM, waarin bijna alle oudercommissies vertegenwoordigd zijn. De COR-leden adviseren de directie van de SKBNM gevraagd én ongevraagd over onderwerpen die betrekking hebben op de voorwaarden waaronder en de wijze waarop hun tieners worden verzorgd en opgevoed, zoals het pedagogisch beleid, het kwaliteitsbeleid, de uurtarieven en nieuwe diensten.

De oudercommissie van Tiens is bereikbaar via e-mail: [ocbsotiens@skbnm.nl](mailto:ocbsotiens@skbnm.nl)

De OC-leden stellen zich ook voor in het Ouderportaal en plaatsen de notulen van de vergaderingen op het Ouderportaal.

### Klagen en feedback geven mag

Ben je niet tevreden zijn over de opvang van je tiener, of heb je een wens of suggestie, dan horen wij dat graag. Wij vragen je je wens of suggestie kenbaar te maken door het invullen van het opmerkingen formulier op de website.

Wij verzoeken je in eerste instantie je eventuele kritische opmerking of klacht met de betreffende medewerker(s) te bespreken. Wij vragen je vriendelijk om de moeite te nemen om de afgehandelde kritische opmerking/klacht ook via het klachtenformulier op onze website kenbaar te maken. Het

verleden heeft ons geleerd, dat een compleet overzicht van klachten en meldingen de beste garantie biedt voor kwalitatief goede en veilige kinderopvang.

Wanneer je kritische opmerking/ klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan je deze via onze website, digitaal, aan de coördinator Kwaliteitsregistraties voorleggen. Zij zorgt ervoor dat de kritische opmerking/ klacht op de juiste wijze en door de juiste persoon wordt opgepakt en teruggekoppeld. Zij volgt dit proces. Meer informatie staat in de Klachtenprocedure, te vinden op onze website en in het Ouderportaal.

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost binnen de SKBNM, kan een ouder zich op elk moment richten tot het landelijk klachtenloket voor Kinderopvang, [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of tot de Geschillencommissie Kinderopvang [www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren](http://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registreren) . Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

## HOOFDSTUK 5

# PRAKTISCHE INFO

### Koppeling aan scholen

Tiens is er voor tieners van alle basisscholen in Bussum, Naarden en de Hilversumse Meent.

### Openingstijden

Schooldagen	van einde schooltijd tot 18:00 uur
Vakanties en studiedagen	08:00-18:00 uur

### Dagen ruilen

Neem je in een bepaalde week de opvangdag(en) van je tiener niet af, dan mogen de niet afgenomen dagen geruild worden voor extra dagen in de week vóór of de week ná de niet afgenomen dagen. Het ruilen van dagen is een service en is altijd afhankelijk van beschikbaarheid. Het aanvragen van een ruildag of ruildagen doe je gemakkelijk via het Ouderportaal.

### Extra dagen opvang

Incidenteel een extra dag opvang afnemen is mogelijk wanneer de groepsgrootte op de gewenste dag dat toelaat. De aanvraag van een extra dag doe je via het Ouderportaal. Bij afname van een extra dag teken je voor facturering van het extra dag tarief.

### Aanmelden/Afmelden

Per 1-1-2020 worden de contracturen voor vakantie- en studiedagen omgezet in een vakantietegoed. Dit vakantietegoed kun je inzetten wanneer daar behoefte aan is; op de vaste dagen in schoolvakanties, op andere dagen in schoolvakanties en/of op extra dagen buiten vakanties. Om het vakantietegoed in te zetten en opvang af te nemen, moet je je kind aanmelden. Wanneer het vakantietegoed verbruikt is, kunnen desgewenst extra dagen worden aangevraagd tegen het extra dag-tarief.

In schoolweken blijft de huidige gang van zaken ongewijzigd. Dat betekent dat wanneer jouw kind afwezig is op een vaste contractdag, je hem of haar dient af te melden. Vervolgens kan voor de afwezige dag een ruildag worden aangevraagd volgens de huidige ruildagen-spelregels.

### Handige links en contactgegevens

- Voor het maken van een afspraak met een van onze opvoedcoaches: Mail naar [opvoedcoaches@skbnm.nl](mailto:opvoedcoaches@skbnm.nl)
- Bij klachten of suggesties: Meer info op [www.skbnm.nl/over-skbnm/klachtensuggesties](http://www.skbnm.nl/over-skbnm/klachtensuggesties)
- Voor het wijzigen van de opvangdagen: Vul het formulier in op [www.skbnm.nl/wijzigingsformulier](http://www.skbnm.nl/wijzigingsformulier)
- Voor vragen over de planning of kinderopvangtoeslag: Mail naar [planning@skbnm.nl](mailto:planning@skbnm.nl)



## BIJLAGE

# Centraal pedagogische visie SKBNM

### Hoe wij het kind en zijn ontwikkeling zien

Elk kind is uniek: het heeft een eigen karakter en persoonlijkheid en ontwikkelt zich in zijn eigen tempo;

Een kind heeft anderen nodig, die voor hem zorgen, zijn behoeften serieus nemen, hem waarderen en graag met hem om willen gaan. Binnen deze emotioneel veilige omgeving kan het kind een positief zelfbeeld en zelfvertrouwen ontwikkelen;

Een kind is van nature nieuwsgierig. In een uitdagende en emotioneel veilige omgeving zal het uit zichzelf op onderzoek uitgaan. Zo leert het zijn eigen mogelijkheden en die van de wereld om zich heen kennen;

Taal, (samen)spel en (groeps)activiteiten zijn een belangrijk middel voor het kind om zich te ontwikkelen en zijn interesses en talenten te ontdekken, om zich te leren uitdrukken en om ontspannen bezig te zijn;

Het kind is onderdeel van een westerse en democratische samenleving en participeert hierin door de normen, waarden en de cultuur van deze samenleving te leren.

### Wat wij willen bereiken

#### **Het bieden van een omgeving waarin het kind veilig is en zich veilig voelt:**

Naast een fysiek en sociaal veilige omgeving willen we het kind een emotioneel warme omgeving bieden waar het zich kan ontspannen, zichzelf durft te zijn en op onderzoek uitgaat.

Ons doel is de kinderen de zekerheid te bieden dat zij belangrijk voor ons zijn en dat wij ze begrijpen en beschermen.

#### **Het kind de gelegenheid bieden zijn persoonlijke competenties te ontwikkelen en te ontdekken.**

Hieronder verstaan wij sociale, lichamelijke, intellectuele, creatieve en emotionele competenties.

Ons doel is een bijdrage te leveren aan de zelfkennis, het zelfvertrouwen en het positieve zelfbeeld van het kind, waardoor het zich prettig voelt, grip heeft op de situatie en zich vanuit een natuurlijke nieuwsgierigheid ontwikkelt.

Daarbij hebben wij respect voor zijn autonomie: zijn eigen karakter, temperament en het tempo waarin hij/zij zich ontwikkelt.

#### **Het kind de gelegenheid bieden om zijn sociale competenties te ontwikkelen.**

Hieronder verstaan wij het ontwikkelen van sociale vaardigheden en kennis zoals: anderen aanvoelen en rekening met ze houden, hulp durven vragen en willen ontvangen, het gevoel hebben erbij te horen en een bijdrage aan de groep/gemeenschap te leveren, samen kunnen spelen, conflicten kunnen voorkomen en oplossen, zorg hebben voor de omgeving en de natuur.

Ons doel hiermee is dat het kind sociaal vaardig is, zich gewenst voelt in een groep en een gevoel van

verantwoordelijkheid voor anderen en zijn omgeving ontwikkelt. Daarbij geven wij het kind uitleg en informatie en begeleiden wij de interactie binnen de groep.

### **Het overdragen van waarden, normen, cultuur en de basis van democratisch burgerschap.**

Hieronder verstaan wij: weten wat geaccepteerd gedrag is en waarom. Verantwoordelijkheid nemen voor het eigen gedrag, een mening hebben en zich kunnen verplaatsen in de mening van een ander. Ons doel hiermee is dat het kind leert om volgens de waarden en normen van zijn omgeving te handelen, hierover kritisch nadenkt en respect heeft voor de mening van anderen.

### **Onze pedagogische werkwijze**

De pedagogisch medewerkers begeleiden de kinderen op hun ontdekkingsreis in de wereld en doen dit samen en in overleg met de ouders. Dit betekent gelijkwaardigheid, openheid in contacten en vertrouwen in elkaar.

Wij verwachten van onze pedagogisch medewerkers dat zij zich kunnen inleven in de wereld van het kind, zodat de kinderen zich later ook kunnen inleven in de wereld van hun medemensen.

### **Hoe wij voor een emotioneel warme en veilige omgeving zorgen**

De pedagogisch medewerker neemt de kinderen serieus en gaat liefdevol met ze om. Dit doet zij/hij door goed te luisteren en te reageren op de signalen en vragen van het kind (sensitieve responsiviteit). Zij/hij benoemt vooraf wat zij/hij gaat doen (ook bij baby's), zij/hij legt het hoe en waarom van dingen uit en helpt het kind zijn emoties te verwoorden. Zij/hij speelt in op wat er onder hen leeft;

De pedagogisch medewerker geeft de kinderen de ruimte om zichzelf en hun omgeving te ontdekken en zodoende grip te krijgen op de wereld om zich heen. Het krijgt binnen deze veilige omgeving de ruimte om grenzen te verkennen en om fouten te maken;

Door rust en regelmaat in het dagritme weet het kind wat het kan verwachten (voorspelbaarheid), het biedt houvast op een lange dag waarin veel gebeurt. Zeker bij jonge kinderen vinden wij dat van belang, omdat zij nog weinig overzicht hebben. Er is een evenwicht tussen actie en rust. Kinderen in onze samenleving krijgen veel prikkels aangeboden die ten koste gaan van hun innerlijke rust (veel is gericht op actie en resultaat);

De pedagogisch medewerker geeft alle kinderen in de groep dezelfde positieve aandacht en trekt niemand voor.

### **Hoe wij de ontwikkeling van persoonlijke competenties stimuleren**

De pedagogisch medewerker heeft de rol van begeleider. Zij/hij ondersteunt en stimuleert het kind om zich in zijn eigen tempo te ontplooiën op sociaal, lichamelijk, intellectueel, creatief en emotioneel gebied. Zij/hij kent het kind goed door te observeren en intensief contact met het kind te hebben;

De pedagogisch medewerker gaat uit van de ontwikkelingsfase, het karakter, de sekse en de behoefte van het kind en houdt rekening met de individuele verschillen tussen de kinderen. Zij/hij stelt geen onrealistische eisen en geeft de kinderen de ruimte om fouten te maken;

De pedagogisch medewerker neemt het kind serieus b.v. door het eigen keuzes te laten maken, verantwoordelijkheden te geven die het aankan en geen misleidende antwoorden te geven;

Positieve aandacht en bevestiging door het geven van een complimentjes motiveert het kind om nieuwe dingen te leren en zich te ontwikkelen;

De pedagogisch medewerker geeft de kinderen alle ruimte om te spelen, alleen of samen en is zich ervan bewust dat spel en taal belangrijke middelen zijn voor kinderen om zich uit te drukken, zich op alle gebieden te ontwikkelen en ontspannen bezig te zijn;

De pedagogisch medewerker stemt het aanbod aan speelgoed, spel en (voorbereide) activiteiten af op de ontwikkelingsfasen, ontwikkelingsgebieden en interesses van de kinderen. Dit doet zij/hij door de kinderen en de groep goed te observeren, actief te luisteren naar wat de kinderen ons zeggen, ook als ze nog niet kunnen praten en door planmatig te werken (activiteitenbeleid);

Het aanbod en de begeleiding van het spel en de activiteiten prikkelt de kinderen ook om nieuwe kennis en vaardigheden op te doen en biedt de kinderen de mogelijkheid om nieuwe hobby's en talenten te ontdekken;

De pedagogisch medewerker neemt de tijd om de kinderen te informeren en uitleg te geven over een ritueel, een spel of een activiteit en de regels die daarbij horen;

De pedagogisch medewerker moedigt de kinderen op een positieve manier aan (b.v. een knipoog, duim omhoog, compliment geven).

### **Hoe wij de ontwikkeling van sociale competenties stimuleren**

De pedagogisch medewerker zorgt voor saamhorigheid in de groep, waardoor kinderen zich prettig voelen bij elkaar en zich geaccepteerd voelen;

De pedagogisch medewerker bevordert de vaardigheid tot samenwerken: door de kinderen naar elkaar te laten luisteren, te laten delen, dingen om de beurt te laten doen, een ander kind iets te laten geven, een ander kind te helpen, te troosten of te knuffelen en complimentjes te geven;

De pedagogisch medewerker stelt zich zo min mogelijk buiten de groep op en probeert er onderdeel van te zijn in zijn rol als volwassene. Aan de andere kant bemoeit zij/hij zich zo min mogelijk met het groepsproces dat al tussen de kinderen is ontstaan en laat de kinderen die bezig zijn, ongestoord spelen;

Wanneer kinderen onderling een conflict hebben of zich niet goed raad weten met een probleem grijpt de pedagogisch medewerker niet direct in, maar wacht af of de kinderen het zelf op kunnen lossen. Zij/hij stuurt het proces bij als het fout dreigt te lopen en betreft de kinderen er weer bij die er buiten vallen;

De pedagogisch medewerker bevordert zelf de kans op positieve interacties tussen kinderen door situaties te creëren die de kans op positieve interacties tussen kinderen vergroot;

### **Hoe wij waarden, normen en cultuur overdragen**

De pedagogisch medewerker zorgt ervoor een goede relatie met het kind op te bouwen. Volwassenen zijn een voorbeeld voor de kinderen met betrekking tot de manier waarop mensen met elkaar omgaan. Pedagogisch medewerkers zijn mede om die reden respectvol en vriendelijk ten opzichte van elkaar en de kinderen. Andersom verwachten wij van de kinderen dat ze respectvol met de volwassenen omgaan. Wij gaan er vanuit dat een kind de normen en waarden overneemt van de omgeving waar het vertrouwen in heeft en zich veilig voelt.

De regels die op de groep gelden, zijn voor alle kinderen en pedagogisch medewerkers duidelijk en afgestemd op de ontwikkelingsfase van het kind. Het gedrag in de groep wordt door de pedagogisch medewerker gestructureerd en begrensd. De pedagogisch medewerker gaat consequent met de regels om en reageert snel als het kind zich er niet aan houdt;

Het gaat er om de kinderen met aandacht en geduld te leren zich aan de regels te houden en ze eigen te maken. De pedagogisch medewerker legt uit waarom er regels zijn en wijst het kind op de consequenties van zijn gedrag en zijn verantwoordelijkheid naar de andere kinderen en volwassenen. Tegelijkertijd stimuleert de pedagogisch medewerker het kind om na te denken over de normen en waarden die aan de regel ten grondslag liggen en een mening te vormen over de rol ervan in de groep (en de samenleving);

Door kinderen te betrekken bij besluiten in de groep (kinderparticipatie) leren zij om hun eigen mening te geven, naar die van een ander te luisteren, de mening van een ander te begrijpen en te respecteren, compromissen te sluiten, tot een gezamenlijk besluit te komen en zich hier verantwoordelijk voor te voelen.

### **Hoe wij de pedagogische kwaliteit borgen**

De pedagogische kwaliteit bestaat uit de kwaliteit van het feitelijke zorg- en opvoedingsproces en de dagelijkse ervaringen van de kinderen in de opvang. Die dagelijkse ervaring doen kinderen op in de omgang met de pedagogisch medewerker, de andere kinderen en de materiële omgeving (spelmateriaal, meubilair, inrichting en ruimte). Van deze drie aspecten heeft de pedagogisch medewerker verreweg de grootste invloed op het welzijn en de ontwikkeling van de kinderen. (Uit: NCKO-Kwaliteitsmonitor; 2009).

#### **De pedagogisch medewerker heeft de volgende 6 interactievaardigheden nodig:**

1. Sensitieve responsiviteit (emotionele steun);
2. Respect voor de autonomie van het kind (elk kind is uniek);
3. Informatie (praten) en uitleg geven (goede communicatie);
4. Structuur bieden en grenzen stellen (rust en duidelijkheid creëren);
5. Stimuleren van de ontwikkeling (d.m.v. spel, activiteit en positieve aandacht);
6. Begeleiden van interacties tussen kinderen (kinderopvang is groepsopvoeding).

Deze interactievaardigheden zijn onderdeel van de Centraal Pedagogische Visie van de SKBNM en zijn geborgd door middel van de SOL-werkmethode, inwerkprogramma, training Oog voor Interactie, sollicitatie- en functioneringsgesprekken op basis van de SKBNM-competentiescan,

begeleiding tijdens het werk door de (adjunct)leidinggevenden, de werkoverleggen Groep in Beeld, Kind in Beeld en Coachen op de werkvloer, teamvergaderingen en scholingsfaciliteiten.

De SKBNM hanteert als kwaliteitsnorm dat minimaal 90% van onze pedagogisch medewerkers is gekwalificeerd en maximaal 10% een beroepskwalificerende opleiding volgt. Vakinhoudelijke en persoonlijke ontwikkeling wordt gestimuleerd door scholingstrajecten en competentie management. De pedagogisch medewerkers worden in hun werk begeleid door (adjunct)leidinggevenden die een pedagogische achtergrond hebben, geschoold zijn/worden in managementvaardigheden en zelf ook werkbegeleiding krijgen van de managers.

#### **De andere kinderen:**

De meeste kinderen genieten van de aanwezigheid van andere kinderen en het stimuleert hun sociale en persoonlijke competenties. Al op heel jonge leeftijd sluiten kinderen vriendschappen. Dat maakt kinderopvang zo waardevol.

In de samenstelling van de groepen houden wij rekening met de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van de kinderen. In het kinderdagverblijf zijn er groepen met kinderen van 0-2 jaar, 0-2,5 jaar, 2-4 jaar en 0-4 jaar. De peuterspeelzalen bestaan uit groepen van 2-4 jaar. In de BSO delen wij de groepen ook naar leeftijd in. Vanaf 10,5 jaar maken de kinderen gebruik van het tienercentrum Tiens.

#### **De materiele leefomgeving:**

Bij de SKBNM is de inrichting van binnen- en buitenruimtes en de keuze voor het spelmateriaal gevarieerd en afgestemd op het ontwikkelingsniveau en interesses van de kinderen. De groepsruimtes die tevens als huiskamers dienen, bieden geborgenheid en gezelligheid. Er zijn diverse activiteitenhoeken ingericht. De aparte activiteitenruimten (BSO) bieden kinderen de mogelijkheid om nieuwe vaardigheden en interesses te ontwikkelen.