

PEDAGOGISCH BELEIDSPLAN



BSO DE LEERFABRIEK

#ONTDEK DE HELE WERELD OP JOUW EIGEN MANIER

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Hoofdstuk 1. De Leerfabriek	5
1.1 Van droom en idee, naar werkelijkheid	5
1.2 Doelgroep (7 tot 13 jaar):	5
1.4 Onze visie	5
1.5 Ontwikkelingsactiviteiten	6
1.5.2 Sport	6
1.5.3 Creativiteit	6
1.5.4 Cultuur	6
1.6 Paspoortjes	7
1.7 Huiswerkbegeleiding	7
1.8 Opendeurenbeleid	7
Hoofdstuk 2. Pedagogische basisdoelen	8
2.1 Emotionele veiligheid	8
2.1.1 Fysieke veiligheid	8
2.2 Sociale ontwikkeling	9
2.3 Persoonlijke ontwikkeling	9
2.4 Normen en waarden	9
Hoofdstuk 3. Pedagogisch handelen	10
3.1 De rol van pedagogisch medewerker	10
3.2 Taken medewerkers	11
3.2.1 Basisgroep moment	11
3.3 Taken pedagogisch coach	11
3.5 Stoplichtsysteem	12
Hoofdstuk 4. Groepsindeling en dag structuur	13
4.1 De dagindeling	13
4.2 Basisgroep	15
4.3 Groepen groter dan 30 kinderen	15
4.4 Half-uurs-regeling en drie-uurs-regeling	15
4.5 Vier ogen principe	16
4.6 Schoolweken	16
4.7 Vakantieweken	16

4.8 Extra dag aanvragen en ruilbeleid.....	16
4.9 Afwezig dagopvang.....	17
4.10 Medicijngebruik.....	18
4.11 Vervoer	18
Hoofdstuk 5. Personeel	20
5.1 Anders gekwalificeerde medewerkers	20
5.2 Rol van de medewerkers	20
5.4 Stagiaires	21
5.5 Werkbesprekingen	21
6.3 Mentorschappen	23
6.4 Bijzonderheden ontwikkeling.....	23
6.5 Kinderen met een verstandelijke/fysieke beperking en/of een chronische ziekte.....	23
Hoofdstuk 7. Voeding.....	24
7.1 Gezonde voeding.....	24
7.2 Traktaties.....	24
7.3 Kookworkshops	24
7.4 Dieet, allergie en andere culturen.....	24
Hoofdstuk 8. Calamiteiten.....	25
8.1 Aansprakelijkheid	25
8.3 Grensoverschrijdend gedrag	26
8.4 Hygiëne.....	26
8.5 Beleid Veiligheid en Gezondheid.....	27
Hoofdstuk 9. De ouders.....	28
9.1 Interactie met ouders.....	28
9.2 Oudercommissie.....	28
9.3 Nieuwsbrieven.....	28
9.4 Klachtenregeling.....	28

Inleiding

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van De Leerfabriek. Met dit beleidsplan beschrijven we onze visie, aanpak en kernwaarden rondom de opvang en begeleiding van kinderen. Het dient als leidraad voor al onze medewerkers en locaties, waarbij we een veilige, inspirerende en stimulerende omgeving willen bieden voor de kinderen die bij ons zijn aangemeld.

Dit beleidsplan vormt de basis van onze werkwijze en wordt verder uitgewerkt in een pedagogisch werkplan, dat aansluit op de specifieke behoeften en omgeving van de kinderen. Hierin wordt per onderwerp vastgelegd hoe onze medewerkers handelen en waarom. Voor bepaalde onderwerpen die extra aandacht vereisen, zijn aparte protocollen opgesteld, die als aanvulling op dit beleidsplan dienen.

Bij De Leerfabriek staat niet alleen kwalitatieve opvang centraal, maar ook de talentontwikkeling van kinderen en medewerkers. We geloven dat kinderen het beste leren en groeien wanneer zij zich veilig en gezien voelen. Daarom zorgen we voor stabiele teams, een uitdagende en stimulerende omgeving en een breed scala aan activiteiten die aansluiten bij de interesses en talenten van de kinderen.

Onze missie is om kinderen op een speelse en educatieve manier de wereld te laten ontdekken. Door middel van activiteiten op het gebied van sport, cultuur, creativiteit en koken krijgen kinderen de kans om ervaringen op te doen, grenzen te verkennen en nieuwe talenten te ontdekken. Ons doel is dat ieder kind De Leerfabriek verlaat met een rugzak vol waardevolle ervaringen en een sterk vertrouwen in zijn of haar eigen kunnen.

Hoofdstuk 1. De Leerfabriek

1.1 Van droom en idee, naar werkelijkheid

In 2019 startte De Leerfabriek met de eerste groepen kinderen in Terheijden. Voor het zover was, legde Tim Ovington, eigenaar van De Leerfabriek, een hele reis af. In 4,5 jaar bezocht hij landen over de hele wereld. Van Schotland tot IJsland, van Malawi tot Zuid-Afrika, van Cuba tot Mexico en Amerika. Een reis waar hij andere culturen ontdekte, scholen, weeshuizen en stichtingen bezocht en andere schoolsystemen onderzocht.

Na het zien van 76 scholen in 27 landen, een boek vol inspiratie en inzichten, werd het idee rondom De Leerfabriek realiteit. Samen met een enthousiast team bieden we bij De Leerfabriek kinderen de kans om de wereld te ontdekken. Te proeven van andere culturen en nieuwe ervaringen op te doen. Zo leren ze over de wereld en over zichzelf.

Elke maand staat er een nieuwe module op het programma, die gekoppeld is aan een bepaald land. Bij deze module doen we activiteiten met de focus op koken, sporten en creativiteit, die horen bij het land dat we behandelen.

1.2 Doelgroep (7 tot 13 jaar):

Bij De Leerfabriek kiezen we voor de doelgroep 7 tot en met 13 jaar. We kiezen bewust voor deze leeftijd omdat we met deze groep echt iets kunnen bereiken met de aangeboden workshops. Met deze doelgroep kunnen we activiteiten aanbieden die afgestemd zijn op leeftijd, waarbij we de jongere en oudere kinderen gescheiden kunnen houden. Hierbij houden we rekening met de behoeften van de kinderen.

1.3 Onze missie

Wij geloven dat ieder kind eigen en unieke talenten heeft. Door nieuwe ervaringen laten we kinderen op een laagdrempelige manier hun talenten ontdekken. Op deze manier zijn kinderen een stapje voor op hun toekomst. Leren, ontdekken en plezier maken gaan bij ons hand in hand. We nemen de kinderen mee op avontuur, waarbij we iedere maand naar een ander land 'reizen'. Hier proeven zij van cultuur, tradities, sport en verhalen. Op een creatieve manier ontdekken ze de wereld en leren ze over zichzelf.

Onze medewerkers hechten we veel waarde aan het welzijn van kinderen, zowel fysiek als mentaal. Door activiteiten te bieden die gericht zijn op sociale interactie, zelfontplooiing en uitdagingen, dragen we bij aan het welzijn van de basisschoolkinderen die bij ons zijn aangemeld. Bij De Leerfabriek stimuleren we talentontwikkeling en zorgen we ervoor dat elk kind zich gewaardeerd en ondersteund voelt in zijn of haar groeiprocess.

1.4 Onze visie

Bij De Leerfabriek geloven we dat kinderen het beste leren door te doen, te ontdekken en vooral door plezier te maken. Onze BSO is geen verlengstuk van school, maar een plek waar kinderen na schooltijd kunnen ontspannen, groeien en hun eigen pad mogen volgen.

We creëren een omgeving vol avontuur en vrijheid. Hier mogen kinderen vies worden, buiten spelen, koken, bouwen, filosoferen en ontdekken wat hen enthousiast maakt. We geven geen kant-en-klare antwoorden, maar stellen vragen. We geloven in het kind als onderzoeker van zijn eigen wereld.

Onze visie is eenvoudig: geef kinderen de ruimte om zichzelf te zijn, en ze bloeien vanzelf op. Met een mix van creativiteit, humor en wereldwijde inspiratie bieden we een BSO die anders durft te zijn, door het aanbieden van workshops zoals sporten, koken en creativiteit. Elke maand behandelen we een nieuw land, waarbij we bijpassende workshops aanbieden.

1.5 Ontwikkelingsactiviteiten

We verrijken de kinderen met wereldse wijsheid en ze ontdekken (nieuwe) talenten. Er is aandacht voor cultuur, creativiteit, sport, koken en bijvoorbeeld taal. Ook kijken we naar de persoonlijke reis van de kinderen. Wat leren ze over zichzelf, wat vonden ze spannend maar durven ze nu ook. Ze vullen hun backpack met ervaringen en herinneringen. In hun paspoort staan stempels voor de ontdekkingsreis door het land en over zichzelf (zie kop 'paspoortjes' 1.6).

1.5.1 Koken

Bij De Leerfabriek ontdekken kinderen de wereld niet alleen door verhalen en activiteiten, maar ook door middel van eten. Tijdens onze kookactiviteiten maken kinderen kennis met gerechten uit verschillende culturen. Ze leren niet alleen hoe ze een gerecht bereiden, maar ook waar het vandaan komt, welke ingrediënten worden gebruikt en welke tradities ermee samenhangen. Hierdoor ontwikkelen ze een bredere kijk op de wereld en leren ze nieuwe smaken waarderen. Daarnaast stimuleren we samenwerking, geduld en creativiteit in de keuken. Veiligheid en hygiëne staan hierbij altijd voorop.

Wanneer we samen een gerecht hebben bereid, moedigen we de kinderen aan om het te proeven, zonder hen te dwingen. We vinden het belangrijk dat kinderen nieuwe smaken en ingrediënten ontdekken, omdat dit bijdraagt aan hun smaakontwikkeling. Door te proeven leren kinderen dat het leuk is om nieuwe dingen te proberen en ontdekken ze welke smaken en structuren ze lekker vinden. Soms heeft een kind meerdere keren proeven nodig om een smaak te waarderen. Daarom stimuleren we hen om open te staan voor nieuwe gerechten, zonder druk, maar met nieuwsgierigheid.

1.5.2 Sport

Beweging is een belangrijk onderdeel van de ontwikkeling van een kind. Daarom bieden we bij De Leerfabriek een breed scala aan sportactiviteiten aan die aansluiten bij de verschillende landen die we 'bezoeken'. Bij deze sportactiviteiten zetten we medewerkers in die een opleiding hebben afgerond in de richting van sportcoach. Of het nu gaat om capoeira uit Brazilië, sumoworstelen uit Japan of voetbal uit Spanje, kinderen maken op een speelse manier kennis met verschillende sportculturen. Dit bevordert niet alleen hun motorische vaardigheden en gezondheid, maar leert hen ook samenwerken, doorzetten en omgaan met winnen en verliezen. Door variatie in de sporten ontdekken kinderen waar hun interesses en talenten liggen.

1.5.3 Creativiteit

Creativiteit is een essentieel onderdeel van de ontdekkingsreis die kinderen bij De Leerfabriek maken. We bieden diverse activiteiten aan waarbij kinderen hun fantasie en kunnen uiten, zoals schilderen, tekenen, kleien en knutselen. Vaak sluiten deze creatieve opdrachten aan bij het land van de maand, zodat kinderen niet alleen hun creatieve vaardigheden ontwikkelen, maar ook de culturele achtergrond van hun creaties begrijpen. Zo ontwerpen we bijvoorbeeld Griekse vazen bij module Griekenland en maken we lampionnen bij module China.

1.5.4 Cultuur

Door middel van culturele activiteiten brengen we kinderen in aanraking met tradities, verhalen en gewoonten van verschillende landen. Dit doen we door middel van muziek, dans, verhalen, kleding en bijvoorbeeld taal. Zo kunnen kinderen bijvoorbeeld een traditionele Indiase dans leren. We vinden het ook waardevol om mensen uit te nodigen die een gastles kunnen geven. Zo hebben we bijvoorbeeld mensen die uit andere landen komen uitgenodigd om een taalworkshop te geven. Op deze manier leren ze de diversiteit van de wereld waarderen en ontwikkelen ze respect en openheid voor andere culturen.

1.6 Paspoortjes

Elk kind dat start bij De Leerfabriek krijgt een eigen paspoortje. Hiermee gaan ze als het ware met ons 'op reis' en kunnen ze stempels verdienen. Aan het einde van de dag nemen we vijf minuten de tijd om samen met de kinderen terug te kijken op hun dag. Ze kunnen stempels verdienen voor:

- Positief zijn
- Samenwerken
- Opruimen
- Sportief zijn
- Iets nieuws proberen
- Een bonusstempel

Dit moment is niet alleen leuk, maar ook waardevol. Het helpt kinderen om na te denken over wat goed ging en waar ze de volgende keer misschien nog in kunnen groeien. Zo maken we leren en ontwikkelen op een speelse manier zichtbaar!

1.7 Huiswerkbegeleiding

Wanneer de kinderen van school bij De Leerfabriek komen, hebben zij eerst vrije tijd waarin ze mogen kiezen wat ze willen doen. In dit eerste half uur is er ook de ruimte om huiswerk te maken, zodat zij dit thuis niet meer hoeven te doen. Medewerkers van De Leerfabriek staan altijd klaar voor als kinderen vragen hebben over hun huiswerk. Medewerkers ondersteunen hierbij waar nodig. Onze ervaring (tot nu toe) leert dat de kinderen van leeftijd 10+ hier eerder mee in aanmerking komen dan de kinderen onder de 10 jaar.

1.8 Opendeurenbeleid

De kinderen van De Leerfabriek zijn ingedeeld in hun eigen basisgroep. De basisgroepen zijn belangrijk voor de emotionele veiligheid van de kinderen. Dit betekent echter niet dat de kinderen alleen in hun eigen groep spelen. Naast de eigen vaste basisgroep kunnen de kinderen gebruik maken van verschillende andere ruimtes. We willen de kinderen zoveel mogelijk mogelijkheden bieden om op ontdekking uit te gaan. De basisgroep is belangrijk voor de emotionele veiligheid.

Het opendeurenbeleid wat we hanteren geeft kinderen tegelijkertijd de mogelijkheid om jongere of oudere broertjes/zusjes op te zoeken en met vrienden te spelen die in een andere basisgroep geplaatst zijn. Dit stimuleert de sociale ontwikkeling. De kinderen starten altijd in hun eigen basisgroep met de eigen vaste medewerkers. De vaste eetmomenten vinden plaats in de eigen basisgroep, onder begeleiding van de vaste medewerkers. Dit gezamenlijke eetmoment wordt ook benut om met elkaar te bespreken hoe het gaat. Onze medewerkers proberen bij dit belangrijk moment al in te schatten waar het kind het beste aan kan deelnemen met activiteiten op die dag. Uiteraard in samenpraak met het kind.



Hoofdstuk 2. Pedagogische basisdoelen

In de Wet Kinderopvang wordt onder andere aangegeven wat de overheid verstaat onder kwaliteit in de kinderopvang: *‘Verantwoorde kinderopvang is kinderopvang die bijdraagt aan een goede en gezonde ontwikkeling van het kind in een veilige omgeving’*. Een kinderopvang moet verantwoorde kinderopvang bieden. Dit betekent dat De Leerfabriek handelt volgens de vier pedagogische basisdoelen van professor J.M.A. Riksen-Walraven. De opvoedingstheorie van Riksen-Walraven ligt ten grondslag aan de Wet Kinderopvang en de Beleidsregels Kwaliteit. Bij De Leerfabriek hechten we veel waarde aan een veilige en stimulerende omgeving voor kinderen. Onderzoek naar kinderopvang in Nederland heeft de afgelopen jaren waardevolle inzichten opgeleverd over de voorwaarden waaraan goede opvang moet voldoen. Deze inzichten vormen de basis van ons pedagogisch beleid en sluiten aan bij de Nederlandse situatie en behoeften van kinderen.

Volgens Riksen-Walraven is het ervaren van emotionele veiligheid de belangrijkste voorwaarde voor een gezonde ontwikkeling. Een kind dat zich niet veilig voelt, kan zich niet optimaal ontwikkelen en nieuwe ervaringen opdoen. Daarom zorgt De Leerfabriek ervoor dat kinderen zich op hun gemak voelen en met vertrouwen kunnen groeien.

Binnen onze opvang streven we naar:

1. Een veilige, vertrouwde en warme omgeving waarin kinderen zich fysiek en emotioneel beschermd voelen.
2. Ruimte voor persoonlijke ontwikkeling, waarin kinderen hun talenten en vaardigheden kunnen ontdekken en versterken.
3. Het bevorderen van sociale competenties door samenwerking, communicatie en respect voor elkaar.
4. Overdracht van normen en waarden, zodat kinderen leren omgaan met regels en respectvol samenleven met anderen.

2.1 Emotionele veiligheid

Een kind kan pas echt groeien en nieuwe uitdagingen aangaan als het zich veilig en vertrouwd voelt. Daarom creëren we bij De Leerfabriek een omgeving waarin kinderen zichzelf kunnen zijn en zich gewaardeerd voelen. We hechten veel waarde aan persoonlijke aandacht en een hechte groeps sfeer. Ons team zorgt ervoor dat ieder kind gezien wordt en met plezier deelneemt aan de activiteiten. We zorgen ervoor dat de kinderen zoveel mogelijk dezelfde begeleiders voor de groep zien. De vaste gezichten en vertrouwde structuren dragen bij aan een gevoel van geborgenheid, zodat kinderen met vertrouwen nieuwe stappen durven zetten. We zorgen voor een dag structuur die we elke week toepassen. Zo weet de kinderen wat ze kunnen verwachten en weten zij ook wat we van de kinderen verwachten.

2.1.1 Fysieke veiligheid

De fysieke veiligheid houdt in dat de inrichting van het gebouw en de materialen die worden gebruikt veilig zijn en dat er maatregelen getroffen zijn voor hygiëne en veiligheid. De inrichting van de ruimte kan een bijdrage leveren aan een gevoel van geborgenheid.

Onze ruimtes zijn zo ingericht dat ze uitdaging bieden, maar ook rust en overzicht creëren. Dit helpt kinderen om zich vrij te voelen en tegelijkertijd bewust te zijn van hun omgeving.

De verschillende ruimtes binnen De Leerfabriek zijn afgestemd op uiteenlopende activiteiten en behoeften. Er zijn plekken waar kinderen kunnen sporten, knutselen en koken, maar er zijn ook rustige plekken waar kinderen zich kunnen terugtrekken om even

tot rust te komen. De ruimtes bij De Leerfabriek voldoen aan de eisen die de overheid stelt op het gebied van veiligheid en hygiëne. De afmetingen van de diverse ruimten zijn boven de gestelde norm.

2.2 Sociale ontwikkeling

Bij De Leerfabriek werken we vaak in groepen. Samen ontdekken, samenwerken en communiceren zijn belangrijke vaardigheden die kinderen nodig hebben. Bij De Leerfabriek leren kinderen rekening te houden met elkaar, problemen samen op te lossen en vriendschappen op te bouwen. Door groepsactiviteiten, sport en creatieve opdrachten stimuleren we sociaal gedrag en wederzijds respect. Naast het sociaal aspect blijft er uiteraard ook een keuzemoment, waarbij een kind kan kiezen tussen verschillende workshops. Bij De Leerfabriek vinden we dit waardevol, omdat een kind dan echt een workshop volgt uit zijn of haar intrinsieke motivatie. Soms organiseren we ook verplichte workshops. We vinden het ook belangrijk binnen De Leerfabriek dat kinderen nieuwe dingen uitproberen!

2.3 Persoonlijke ontwikkeling

Elk kind heeft unieke talenten en groeit op zijn of haar eigen manier. Bij De Leerfabriek krijgen kinderen de ruimte om nieuwe dingen te proberen en te ontdekken waar hun kracht ligt. Onze aanpak is gebaseerd op avontuur en beleving: iedere maand nemen we kinderen mee op reis naar een ander land, waar ze kennismaken met nieuwe culturen, sporten, creativiteit en verhalen. Dit helpt hen om niet alleen de wereld, maar ook zichzelf beter te leren kennen. We moedigen kinderen aan om uit hun comfortzone te stappen, hun grenzen te verleggen en met trots terug te kijken op wat ze hebben bereikt.

2.4 Normen en waarden

Normen en waarden zijn belangrijk, omdat deze richting geven aan ons bestaan. Het beïnvloedt ons doen en laten, ons zelfbeeld en (zelf)vertrouwen en onze relaties met anderen. Ieder mens handelt vanuit eigen normen en waarden en elke cultuur heeft hierbij zijn eigen invulling. Kinderen vormen hun normen en waarden in de omgang met en naar het voorbeeld van volwassenen. Het is niet gek dat normen en waarden waarmee kinderen worden geconfronteerd, nogal eens in strijd kunnen zijn met elkaar. Wat thuis mag, mag niet altijd op school of op de kinderopvang. Kinderen kunnen daardoor wel eens verward raken. Daarom is het van belang dat wij kinderen leren omgaan met waarden en normen. Zowel met waarden en normen van thuis als die van de kinderopvang en de eventuele verschillen daartussen. Door kinderen te helpen waarden en normen te verhelderen, helpen we hen bewust te worden van hun eigen denken en handelen, met als achterliggend doel een groeiende zelfstandigheid, toenemend zelfvertrouwen en een zelfbewust levenshouding.

Bij De Leerfabriek draait alles om respect, openheid en het ontdekken van de wereld op een positieve manier. We besteden veel aandacht aan normen en waarden in de groep. We laten kinderen kennismaken met verschillende culturen en tradities, zodat ze leren open te staan voor diversiteit en met een brede blik naar de wereld te kijken. Daarnaast stimuleren we discipline: kinderen leren verantwoordelijkheid te nemen door bijvoorbeeld taakjes te geven waar ze zelf mee aan de slag kunnen met de kook en creatieve workshops. Ook stimuleren we de kinderen om door te zetten wanneer iets moeilijk is. We moedigen de kinderen aan om uit hun comfortzone te stappen. Soms is iets moeilijk of spannend, bijvoorbeeld een nieuwe sport proberen, maar helpen we kinderen om stap voor stap vertrouwen te krijgen. Zo groeit hun zelfvertrouwen en durven ze steeds meer. We zorgen voor een veilige en fijne sfeer waarin ieder kind zich gezien voelt. Dat doen we onder andere door te werken met basisgroepen (zie kop 4.2), zodat de kinderen altijd vertrouwde begeleiders om zich heen hebben.

Hoofdstuk 3. Pedagogisch handelen

Bij De Leerfabriek speelt de pedagogisch medewerker een belangrijke rol in de begeleiding en ontwikkeling van kinderen. Door oprechte aandacht te geven, een band op te bouwen en een fijne sfeer neer te zetten, zorgen onze medewerkers ervoor dat kinderen zich op hun gemak voelen en met plezier deelnemen aan de activiteiten. We geloven in de kracht intrinsieke motivatie: kinderen krijgen de ruimte om zelf keuzes te maken, nieuwe dingen te proberen en steeds zelfstandiger te worden. Onze medewerkers ondersteunen dit proces door hen aan te moedigen, te begeleiden en een omgeving te bieden waarin ruimte is om uit je comfortzone te stappen. Daarnaast worden de kwaliteiten van de verschillende medewerkers ingezet. Zo werken we met

3.1 De rol van pedagogisch medewerker

Bij De Leerfabriek bieden wij workshops aan op het gebied van sport, creativiteit en koken. Tijdens deze workshops stimuleren en begeleiden wij kinderen in hun ontwikkeling door:

- Creativiteit en nieuwsgierigheid bevorderen: We moedigen kinderen aan om nieuwe dingen te proberen, te experimenteren en uit hun comfortzone te stappen tijdens de workshops.
- Actieve ondersteuning te bieden tijdens de workshops: Of het nu gaat om een sportieve uitdaging, een creatieve opdracht of een kookactiviteit, we begeleiden kinderen en helpen hen door uitleg en praktische ondersteuning.
- Structuur en regelmaat te bieden: Elke week is de opbouw van een dag bij De Leerfabriek hetzelfde, als we geen uitje hebben. Kinderen hebben wekelijks dezelfde routine zodat ze weten wat ze kunnen verwachten.
- Een balans tussen activiteit en rust te waarborgen: We zorgen voor een afwisseling tussen actieve en rustgevende momenten, waarbij we inspelen op de energie en behoeften van de kinderen.
- Kindgerichte begeleiding te bieden en eigen inbreng te stimuleren: We geven kinderen de ruimte om hun eigen ideeën te ontwikkelen en inzichten te delen, zodat hun zelfstandigheid, zelfvertrouwen en onderzoekende houding worden versterkt.
- Activiteiten af te stemmen op verschillende leeftijdsgroepen: We houden rekening met de ontwikkelingsfasen van kinderen en passen onze workshops hierop aan, zodat iedereen op zijn of haar niveau wordt uitgedaagd.
- Een emotioneel veilige en respectvolle omgeving te creëren: Wij zorgen voor een sfeer waarin elk kind zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelt, zodat het zich optimaal kan ontwikkelen.

3.2 Taken medewerkers

3.2.1 Basisgroep moment

Wanneer de kinderen uit school komen worden de kinderen aangemeld en starten we de middag met een gezamenlijk rustmoment in de basisgroepen. We hebben twee basisgroepen, 'de jungle' en 'de gameroom'. Deze jongere kinderen zitten in de jungle, de oudere kinderen in de gameroom. De kinderen krijgen iets te drinken, zoals water of ranja, en er wordt fruit en een koekje aangeboden. Tijdens dit moment creëren we een ontspannen sfeer, waarin ruimte is voor persoonlijke aandacht. Dit moment biedt medewerkers de gelegenheid om bewust af te stemmen op de kinderen: hoe komen ze binnen, hoe voelen ze zich, en wat hebben ze nodig? Kinderen krijgen de ruimte om hun verhaal te doen, wat bijdraagt aan het gevoel van gezien en gehoord worden. We stimuleren dat kinderen naar elkaar luisteren, elkaar uit laten spreken en respectvol met elkaar omgaan. Op deze manier werken we aan het versterken van emotionele veiligheid, sociale vaardigheden en een positief groepsklimaat.

Bij BSO De Leerfabriek hebben we twee basisgroepen op maandag, dinsdag en donderdag. De gameroom bestaat uit 21 kinderen en de jungle ruimte uit 24 kinderen, bij beide groepen hebben de kinderen de leeftijd van 7 tot 13 jaar. Op beide groepen staan twee medewerkers, waarbij we voldoen aan de beroepskracht-kindratio. In totaal mag BSO De Leerfabriek 45 kinderen in totaal opvangen per dag.

3.2.2 Workshops

De taak van de medewerkers begint al bij de voorbereiding: zij zorgen ervoor dat alle materialen klaarliggen, de activiteit goed is georganiseerd en dat de inhoud aansluit bij de interesses en ontwikkelingsbehoeften van de kinderen.

Tijdens de workshop stimuleren zij een positieve en open sfeer waarin kinderen zich vrij voelen om te experimenteren, fouten te maken en nieuwe vaardigheden te ontdekken. Ze moedigen kinderen aan om zelf na te denken, vragen te stellen en samen te werken. Daarbij bieden ze de juiste balans tussen vrijheid en structuur: ze geven richting waar nodig, maar laten ook ruimte voor eigen initiatief en creativiteit.

Naast het begeleiden van de activiteit hebben pedagogisch medewerkers een observerende rol. Ze houden in de gaten hoe kinderen zich ontwikkelen, signaleren eventuele uitdagingen en spelen hierop in door extra ondersteuning of aanmoediging te bieden. Ze zorgen ervoor dat elk kind zich gezien en gewaardeerd voelt, zodat het met plezier en zelfvertrouwen kan deelnemen.

3.3 Taken pedagogisch coach

Bij De Leerfabriek werken we samen met pedagogisch beleidsmedewerker/coach Mandy de Boer die wij inhuren via Fleks Kinderopvang. De pedagogisch coach zorgt voor de ondersteuning en ontwikkeling van onze medewerkers en zorgt voor het juiste beleid. De pedagogisch coach wordt flexibel ingezet per medewerker om ervoor te zorgen dat iedere begeleider voldoende coaching en begeleiding krijgt gedurende het jaar.

De pedagogisch coach houdt een dossier bij waarin de uitgevoerde werkzaamheden wordt bijgehouden. Op basis van de teamsamenstelling en het aantal kinderen op de locaties, wordt jaarlijks vastgesteld hoeveel uren er nodig zijn voor de coaching en de ontwikkeling en implementatie van het pedagogisch beleid. Hierbij wordt de volgende formule gebruikt: deze rekenregel gebruiken: $(50 \text{ uur} \times \text{het aantal kindercentra}) + (10 \text{ uur} \times \text{het aantal fte pedagogisch medewerkers})$.

Door middel van coaching en gerichte ondersteuning zorgen we ervoor dat onze begeleiders zich blijven ontwikkelen, wat bijdraagt aan een veilige, stimulerende en inspirerende omgeving voor de kinderen.

3.4 Straffen en belonen

Bij De Leerfabriek zorgen de pedagogisch medewerkers voor structuur en duidelijke grenzen binnen de groep. Dit biedt kinderen houvast en helpt hen op een respectvolle manier met elkaar om te gaan. Regels en afspraken zijn noodzakelijk om een veilige en prettige omgeving te creëren waarin kinderen zich kunnen ontwikkelen.

Wanneer een kind ongewenst gedrag vertoont, wordt dit op een positieve en constructieve manier gecorrigeerd. De pedagogisch medewerker spreekt het kind aan en legt uit waarom bepaald gedrag niet wenselijk is. Indien nodig worden er samen afspraken gemaakt of krijgt het kind even een rustmoment om tot zichzelf te komen en te reflecteren op het gedrag. Hierna wordt in gesprek gegaan om het kind te helpen begrijpen wat er is gebeurd en hoe het anders kan.

Bij herhaaldelijk ongewenst gedrag wordt gebruikgemaakt van een gestructureerde aanpak, zoals een stoplichtsysteem of andere methoden, om het kind te begeleiden in het aanleren van gewenst gedrag. Wij werken nauw samen met Flekss Kinderopvang, waar zij ook gebruik maken van dit systeem. Dit zorgt voor een makkelijkere overgang als zij van Flekss (opvang voor alle leeftijden) naar De Leerfabriek (7 t/m 13 jaar) doorstromen.

3.5 Stoplichtsysteem

Wij zetten het stoplicht in, als een kind meerdere malen op een dag ongewenst gedrag vertoont en na te zijn gewaarschuwd hier ongevoelig voor blijft of in doorgaat. De pedagogisch medewerker kan hier dan de keuze maken, om het kind op de kleur oranje of rood van het stoplicht te zetten. De pedagogisch medewerkers hanteren hiervoor het protocol: 'handelen volgens het stoplichtsysteem'.

Een kind begint elke dag opnieuw op de kleur groen. Als hij of zij gedurende de dag op oranje of rood komt, kan deze weer terugkomen op de kleur groen van het stoplicht als er een positieve vooruitgang te zien is in het gedrag van het kind op diezelfde dag. Als een kind op de kleur oranje van het stoplicht staat, is het gedrag niet gewenst en is er ruimte voor verbetering. Dit wordt als het nodig is aan het einde van de dag met de ouders/verzorgers van het kind besproken. Als een kind op de kleur rood van het stoplicht staat, gaat BSO De Leerfabriek met de ouders/verzorgers van het kind in gesprek en worden er specifieke afspraken gemaakt, om dit gedrag te voorkomen.



Hoofdstuk 4. Groepsindeling en dag structuur

4.1 De dagindeling

De Leerfabriek hanteert een vaste dagindeling om kinderen en medewerkers structuur en houvast te bieden. Dit ritme zorgt voor een goede afwisseling tussen activiteiten, vrije speeltijd en rustmomenten. Regelmaat in de dag helpt kinderen zich veilig en vertrouwd te voelen. Hoewel we werken met een vast schema, is er voldoende ruimte voor flexibiliteit en inspelen op de behoeften van de kinderen. De onderstaande dagindeling geldt als leidraad voor de dagelijkse activiteiten.

Dagindeling maandag, dinsdag en donderdag.

14:00-14:45 uur

Vanaf 14:00 worden de kinderen opgehaald van de basisschool. In Terheijden worden de kinderen te voet opgehaald door de medewerkers. In Made en Wageningen worden de kinderen opgehaald en door middel van een BSO-busje naar De Leerfabriek gebracht. De kinderen worden bij het ophalen aangemeld via de KOV app.

14:45-15:00 uur

Wanneer de kinderen bij De Leerfabriek aankomen is er een moment van rust. Er is water/ranja, fruit en een koekje voor iedereen. De kinderen zijn ingedeeld in basisgroepen, waar zij het eerste kwartier naartoe gaan. Dit is ook het moment dat Kindcentrum JIJ kan aansluiten.

15:00-15:15 uur

In dit kwartiertje hebben we de opendeurenbeleid. Kinderen kunnen in dit kwartier naar andere ruimtes om een activiteit te doen. Ook mogen de kinderen in dit kwartier in de grote zaal, waar we altijd een sportactiviteit klaarzetten. We zorgen ervoor dat er altijd een begeleider in de ruimte is.

15:15-16:05 uur

Uitleg van de workshops die op de desbetreffende dag worden aangeboden. Per dag worden twee workshops aangeboden waaruit de kinderen kunnen kiezen.

16:05-16:55 uur

De workshops worden gegeven door de medewerkers. De workshops zijn van tevoren goed voorbereid en de kwaliteiten van de medewerkers worden ingezet bij de workshop die het beste aansluit.

16:55-17:00 uur

Aan het einde van de workshop gaan we met alle kinderen opruimen. We zorgen er samen voor dat De Leerfabriek er weer netjes uitziet en dat iedereen hieraan bijdraagt.

17:00-18:30 uur

Om 17:00 uur eindigt het programma. De kinderen kunnen dan hun paspoortje pakken, dat ze bij aanmelding hebben ontvangen. In dit paspoortje kunnen zij stempels verdienen voor positieve inzet, sportiviteit, samenwerking, opruimen, het proberen van iets nieuws en een bonusstempel. We nemen per kind de tijd om samen de dag te reflecteren. We benoemen wat goed ging en bespreken eventuele verbeterpunten voor de volgende keer. Kinderen die zelfstandig naar huis mogen, kunnen op twee tijdstippen verstrekken (17:00 en 17:30), terwijl de overige kinderen vrij kunnen spelen totdat zij worden opgehaald. We zorgen ervoor dat er voldoende spelmaterialen beschikbaar is, zodat zij zich tot dat moment kunnen vermaken.

Indeling vakantiedagen

8:30-9:30 uur	Kinderen worden gebracht of komen zelfstandig naar De Leerfabriek. Zij melden zich bij de medewerker die er op dat moment is. De inloop is tot 9:00.
9:45-10:00 uur	Planning van de dag wordt uitgelegd. Er wordt besproken welke workshops op de dag kan volgen.
12:30-13:15 uur	Lunchen samen met de kinderen.
14:30-17:00 uur	Afmaken van eerste activiteit of het volgen van een tweede activiteit.
17:00-18:30 uur	Om 17:00 uur eindigt het programma. De kinderen kunnen dan hun paspoortje pakken, dat ze bij aanmelding hebben ontvangen. In dit paspoortje kunnen zij stempels verdienen voor positieve inzet, sportiviteit, samenwerking, opruimen, het proberen van iets nieuws en een bonusstempel. We nemen per kind de tijd om samen de dag te reflecteren. We benoemen wat goed ging en bespreken eventuele verbeterpunten voor de volgende keer. Kinderen die zelfstandig naar huis mogen, kunnen op twee tijdstippen verstreken (17:00 en 17:30), terwijl de overige kinderen vrij kunnen spelen totdat zij worden opgehaald. We zorgen ervoor dat er voldoende spelmateriaal beschikbaar is, zodat zij zich tot dat moment kunnen vermaken.

4.2 Basisgroep

Bij De Leerfabriek zijn de kinderen verdeelt in basisgroepen. Tijdens het maken van deze basisgroepen houden we rekening met de verschillende leeftijden en behoeftes. De maximale groepsgrootte van een basisgroep is 30 kinderen. Tijdens schoolvrije dagen hebben we dezelfde kinderen op de groep als in schoolweken.

De verhouding tussen het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en het aantal aanwezige kinderen in een basisgroep wordt bepaald op grond van de volgende formule:

Het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten in relatie tot het aantal aanwezige kinderen op een kindercentrum wordt bepaald op basis van de formule $(A \times 0,1) + (B \times 0,083)$, waarbij:

- A staat voor het aantal kinderen op het kindercentrum in de leeftijd van vier jaar tot en met zes jaar;
- B staat voor het aantal kinderen op het kindercentrum in de leeftijd van zeven jaar tot de leeftijd waarop het basisonderwijs eindigt;
- bij een uitkomst van ,18 of hoger naar boven wordt afgerond, en
- bij een uitkomst lager dan 0,18 er ten minste een beroepskracht ingezet wordt, indien er kinderen aanwezig zijn op het kindercentrum.

Om het juiste aantal beroepskrachten te bepalen, maakt De Leerfabriek gebruik van de website <https://www.1ratio.nl/>. Hiermee wordt uitgerekend hoeveel beroepskrachten er in het totaal nodig zijn naar aanleiding van de groepsgrootte en de leeftijdscategorieën.

Bij BSO De Leerfabriek hebben we twee basisgroepen. Per basisgroep staan twee begeleiders. Een basisgroep heeft 21 kinderen en de andere groep 24 kinderen. Beide groepen bestaan uit kinderen met de leeftijd van 7 tot 13 jaar.

4.3 Groepen groter dan 30 kinderen

In sommige gevallen zal het wel eens voorkomen dat er meer dan 30 kinderen samen in een groep zitten. Het gaat in dit geval met name om uitjes. Wanneer dit voorkomt delen we de kinderen op in kleinere subgroepen waar de medewerkers aan gekoppeld zijn. Zo weet iedere medewerker voor welke kinderen zij specifiek verantwoordelijk zijn. Hierbij houden we ons uiteraard aan de geldende beroepskracht-kindratio.

4.4 Half-uurs-regeling en drie-uurs-regeling

Bij De Leerfabriek zorgen we ervoor dat we zo veel mogelijk binnen de grenzen van de wettelijk vastgestelde beroepskracht-kindratio (BKR) blijven werken. Tijdens de reguliere opvanguren in de schoolweken zijn er altijd voldoende medewerkers aanwezig om de veiligheid en het welzijn van de kinderen te waarborgen. Ons team bestaat uit vaste medewerkers die ondersteund kunnen worden door stagiaires of vrijwilligers, afhankelijk van de groepsgrootte en activiteiten.

Half-uurs-regeling

Het kan voorkomen dat we gedurende een korte periode, bijvoorbeeld tijdens het ophalen van kinderen van school of bij onverwachte situaties, tijdelijk afwijken van de BKR. Dit gebeurt niet langer dan 30 minuten per dag en altijd binnen de wettelijke kaders. In deze gevallen is er minimaal de helft van het vereiste aantal medewerkers aanwezig op de groep. We zorgen er daarbij voor dat de veiligheid van de kinderen te allen tijde gewaarborgd blijft.

Drie-uurs-regeling

De drie-uursregeling houdt in dat er tijdens minimaal 10 uur aaneengesloten kinderopvang (vrije dagen en vakantie), maximaal drie uur per dag afgeweken mag worden van de beroepskracht-kindratio. Die uren hoeven niet aaneengesloten te zijn. Tijdens deze tijd kunnen er minder medewerkers ingezet worden. De voorwaarde is wel

dat minimaal de helft van het op grond van de beroepskracht-kindratio vereiste aantal medewerkers wordt ingezet. Bij ons gaat dat als volgt: in de ochtenden tijdens vakantieweken en/of studiedagen kunnen wij mogelijk onderbezet zijn tussen 7:30 - 9:00 uur en in de middag tussen 17:00 - 18:30 uur. In het rooster registreert de BSO de werktijden van de medewerkers.

4.5 Vier ogen principe

Hoewel het vier-ogen-principe formeel niet verplicht is op de BSO, vinden wij het belangrijk om hier bewust mee om te gaan. In de praktijk zijn er op onze locatie vrijwel altijd minimaal twee medewerkers op de groep aanwezig.

Wanneer er minder dan tien kinderen zijn en een medewerker alleen op de groep mag staan, zorgen wij er waar mogelijk voor dat er een stagiaire of groepshulp ter ondersteuning aanwezig is.

Onze locatie bevindt zich in een gemeenschapsgebouw met een vrije inloop voor ouders. Dit betekent dat ouders op ieder moment binnen kunnen lopen, ook bij de ingang van de groep. Dit draagt bij aan een open en transparante cultuur en maakt dat wij op een natuurlijke manier voldoen aan het vier-ogen-principe. Daarnaast is er altijd een manager of leidinggevende in het gebouw aanwezig om toezicht te houden en ondersteuning te bieden waar nodig.

4.6 Schoolweken

Tijdens schoolweken biedt de Leerfabriek buitenschoolse opvang op vaste dagen en tijden, aansluitend op de schooltijden. Ouders worden tijdig geïnformeerd over eventuele bijzonderheden en geplande activiteiten, zodat zij goed op de opvang kunnen anticiperen.

4.7 Vakantieweken

Binnen De Leerfabriek hanteren wij een helder beleid met betrekking tot de openingstijden tijdens schoolvakanties. De Leerfabriek is alle vakanties open behalve de laatste 4 weken in de zomervakantie. Tijdens deze vakantieweken bieden wij een gevarieerd programma aan. Wij informeren ouders tijdig over de exacte data en eventuele aanvullende informatie met betrekking tot de vakantieopvang. We kiezen ervoor dat kinderen niet automatisch zijn aangemeld in de vakantie, maar dat de ouders zelf hun kind(eren) moeten aanmelden via de KOV-app. Zo hebben wij altijd een goed overzicht welke kinderen wij in de vakantie kunnen verwachten.

4.8 Extra dag aanvragen en ruilbeleid

Elke ouder die opvang afneemt bij De Leerfabriek heeft naast de contracturen, extra uren in een urenpotje zitten. Deze uren kunnen ingezet worden voor incidentele aanvragen en studiedagen. Het aantal uren dat een ouder in het urenpotje heeft zitten, is bepaald op basis van het aantal dagdelen dat een ouder afneemt bij De Leerfabriek.

Wanneer een ouder één dagdeel afneemt op contract heeft hij/zij 24 extra uren in het urenpotje zitten. Als een ouder een studiedag of een extra middag wil afnemen, kan hier het aantal uur uit het urenpotje voor worden ingezet. Aanvragen van een extra middag of het ruilen van een BSO-middag kan via de ouderapp KOVnet of er kan hiervoor contact opgenomen worden met een van de managers van BSO De Leerfabriek (Tim Ovington of Lisanne de Laat). Dit dient minimaal 5 werkdagen van tevoren aangevraagd te worden en wordt toegezegd, mits er plek is op de groep. De planning makers van De Leerfabriek controleert dagelijks de extra aanvragen en kijkt of het mogelijk is om het verzoek te accepteren. Het is niet mogelijk om een dag los op factuur aan te vragen, buiten de uren om uit het urenpotje en de ruiluren.

4.9 Afwezig dagopvang

Bij afwezigheid, dient dit uiterlijk 24 uur voor aanvang van de opvangtijd gemeld te worden via de app: KOVnet. Wanneer er op tijd wordt afgemeld kunnen de uren op een ander moment worden ingezet, mits er plek is op de groep. Wanneer er niet op tijd wordt afgemeld komen de uren te vervallen.

4.9.1 Ziek zijn

Wij vragen om ons voor 12:00 door te geven als een kind ziek is. Wanneer een kind besmettelijk ziek is hij of zij niet welkom is bij de BSO. Ook van kinderen die tijdens BSO-uren ziek worden, worden de ouders benadert en gevraagd of zij het betreffende kind kunnen ophalen. We volgen hierin het protocol 'ziekte, hitte en medicatie'.

4.10 Medicijngebruik

De Leerfabriek geeft uitsluitend medicatie aan kinderen op voorschrift van een arts en in overleg met de ouder/verzorger. Wanneer een medewerker tijdens BSO-tijd medicatie moet toedienen, gebeurt dit alleen als er een volledig ingevuld en door de ouder/verzorger ondertekend medicijnregistratieformulier is ingeleverd.

Op dit formulier staat duidelijk aangegeven welke medicatie op welk tijdstip toegediend moet worden. Zonder ondertekend formulier wordt er geen medicatie verstrekt. We volgen hierin het protocol 'ziekte, hitte en medicatie'.

4.11 Vervoer

Richtlijnen met betrekking tot het lopen en/of fietsen van school naar locatie

- Elke medewerker ziet via de KOVnet de ophaallijst voor de dag staan. Wanneer een kind aanwezig is wordt diegene aangevinkt in de lijst.
- We kiezen altijd voor de rustigste, veiligste en kortste route van school naar de locatie toe (elke medewerker loopt dezelfde route).
- De kinderen die hun fiets bij hebben, nemen altijd hun fiets in de hand en lopen in tweetallen voor de medewerker uit en krijgen hierbij instructies. Ze mogen bijvoorbeeld niet oversteken voordat de medewerker heeft gezegd dat er overgestoken mag worden.

Richtlijnen met betrekking tot het vervoeren met een BSO-busje van school naar locatie:

- Er mogen 8 kinderen tegelijkertijd vervoerd worden in de BSO-bus. Ieder heeft een eigen zitruimte en een eigen gordel die ze om moeten doen voordat we vertrekken.
- Kinderen moeten blijven zitten tijdens het rijden.
- Kinderen mogen hun gordel pas los maken wanneer de BSO-busje stil staat en de medewerker hier toestemming voor geeft.
- De BSO-busje mag alleen vervoerd worden door een medewerker die in het bezit is van een geldig certificaat.

Kinderen ophalen bij de BSO

Ouders geven bij de intake aan welke personen hun kinderen mogen ophalen, dit kunnen wij allemaal terugvinden in de app KOVnet waar iedere medewerker de inloggegevens van heeft. Mocht dit een keer anders zijn, moet dit doorgegeven worden via de app.

Kind gaat zelfstandig vanuit de BSO naar huis

We hebben hier altijd schriftelijke goedkeuring voor vanuit de ouders. Als deze niet is afgegeven en het kind geeft aan alleen naar huis te mogen fietsen, dan benaderen wij altijd eerst de ouders. De toestemmingen kunnen wij per kind terugvinden in de app: KOVnet. Er zijn twee momenten waarop kinderen zelf naar huis kunnen gaan. Dit is om 17:00 en om 17:30. Via de KOV kunnen medewerkers dit bijhouden.

4.12 Uitstapjes

De Leerfabriek zou geen Leerfabriek zijn als we geen uitstapjes zouden maken. Dit hoort bij het ontdekkingsreis bij De Leerfabriek. Zo gaan we bijvoorbeeld op bedrijfsuitjes naar lokale ondernemers, ontdekken we bijvoorbeeld hoe ijs wordt gemaakt op een melkboerderij of gaan we naar het zwembad om lekker af te koelen.

Via de KOV-app geven ouders toestemming voor hun kind om deel te nemen aan uitstapjes in de omgeving van De Leerfabriek. De uitstapjes worden zorgvuldig gepland en georganiseerd, waarbij de veiligheid van de kinderen altijd vooropstaat.

Voor uitstapjes gelden vaste richtlijnen met betrekking tot de begeleidingsratio van medewerkers en kinderen. Deze richtlijnen waarborgen dat er altijd voldoende toezicht en begeleiding is. Voor verdere details over de werkwijze rondom uitstapjes verwijzen wij naar het protocol uitstapjes, dat op de locatie beschikbaar is voor inzage.



Hoofdstuk 5. Personeel

5.1 Anders gekwalificeerde medewerkers

Wij werken met een divers team van medewerkers met verschillende opleidingsachtergronden, waaronder Social Work, Pedagogiek, Sport en Bewegen en de Pabo. Hierdoor brengen zij elk hun eigen expertise en kwaliteiten mee, wat zorgt voor een veelzijdige en rijke pedagogische omgeving.

Door deze variatie in achtergronden kunnen medewerkers inspelen op de verschillende behoeften en interesses van kinderen. Zo hebben we bijvoorbeeld begeleiders met een achtergrond als sport en bewegen, zij verzorgen de sportworkshops en kunnen hun kwaliteiten hier inzetten. Daarnaast hebben we een begeleider met expertise in kunst, zij zal voornamelijk de creatieve workshops bedenken en uitvoeren. Dit maakt De Leerfabriek een dynamische en stimulerende omgeving waar kinderen op verschillende manieren worden uitgedaagd en begeleid in hun groei.

Elke medewerker is in het bezit van een geldige VOG. Tijdens de opvang is minimaal 1 volwassene aanwezig met een kinder-EHBO-certificaat. Deze medewerkers zijn getraind in het verlenen van eerste hulp aan kinderen, zoals het behandelen van verwondingen, reanimeren en het omgaan met verstikkingsgevaar. Hun kennis en vaardigheden worden regelmatig opgefrist door middel van herhalingscursussen, zodat zij in noodsituaties snel en doeltreffend kunnen handelen.

5.2 Rol van de medewerkers

Mensen maken de business, zeker bij De Leerfabriek. Het is de combinatie van het team en het programma die zorgen voor een waardevolle output bij de kinderen.

Om die waarde voor de kinderen te bieden, is de input vanuit het team één van de twee belangrijkste factoren van de basis van De Leerfabriek. Daarom vinden wij het belangrijk dat het team staat voor:

Passievol leiderschap

Het voortouw nemen, elkaar aanspreken op een opbouwende manier, taken verdelen en er samen iedere keer weer een goede dag van maken. Zien wat nodig is, ook op het moment zelf. Dat vraagt om flexibiliteit binnen het team.

Je bent enthousiast en neemt kinderen vol passie mee op avontuur. Je weet dat het verhaal wat jij vertelt de beleving van het land versterkt. De ervaring vergroot en dat verhaal vertellen de kinderen verder.

Samen inspireren

Je kijkt met een andere bril naar de wereld. Wat raakt kinderen? En hoe kun je ze op een andere manier iets van de wereld meegeven, hen bij het land betrekken. Op een speelse en realistische manier. Je weet dat je samen verder komt. $1+1=3$. Bij De Leerfabriek vormen we samen de programma's, bedenken we nieuwe activiteiten en houden we ruimte voor spontaniteit.

Oprechte en persoonlijke verbinding

Een praatje vanuit school naar De Leerfabriek, gewoon over hoe het met je gaat en hoe je dag was. Voor ons heel vanzelfsprekend en toch is het vaak bijzonder. Voor ieder kind is er aandacht op een manier die bij hem/haar past. Samen met het team zorg je dat alle kinderen oprechte aandacht krijgen. Ze voelen zich gezien.

Vertrouwd en Veilig

"Ik voel mij hier thuis en op mijn gemak. Ik kan mezelf zijn en deel de leuke en minder leuke dingen". Die woorden maken dat kinderen zich vertrouwd en veilig voelen. Ze durven zich open te stellen, zichzelf te zijn en daardoor die stap buiten hun comfortzone te zetten. Samen creëren we die plek creëren voor ze. Een safe space waarin ieder kind

er mag zijn, zonder oordeel. Dat vraagt van het team een open blik met aandacht voor ieder individu.

5.3 Leerfabriek legends (groepshulp en vrijwilligers)

Bij De Leerfabriek werken we met Leerfabriek legends (groepshulpen en vrijwilligers) die onze medewerkers extra ondersteunen. Groepshulpen en vrijwilligers worden altijd boventallig ingezet. Zij bieden onder supervisie van een gediplomeerd pedagogisch medewerker hulp bij het klaarzetten van ranja en fruit, helpt met de uitvoering van de workshops en zorgen voor een veilige begeleiding van de kinderen van en naar De Leerfabriek. Al onze groepshulpen en vrijwilligers beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), die is geregistreerd in het personenregister kinderopvang.

De begeleiding van groepshulpen en vrijwilligers wordt verzorgd door de pedagogisch medewerkers en managers. Zij geven duidelijke taken, voorzien hen van feedback en hebben regelmatig overlegmomenten om de voortgang te bespreken.

Net als onze medewerkers hebben groepshulpen en vrijwilligers jaarlijks een functioneringsgesprek. Afhankelijk van hun ontwikkeling kunnen zij gaandeweg meer verantwoordelijkheden krijgen.

5.4 Stagiaires

Studenten van diverse opleidingen kunnen bij ons op de BSO stagelopen. Elk half jaar vindt er een gesprek plaats met de stagebegeleider van de opleiding om de voortgang en ontwikkeling van de stagiair te bespreken. Stagiairs ondersteunen in eerste instantie de pedagogisch medewerkers bij hun dagelijkse werkzaamheden. Naarmate de stage vordert, worden hun taken geleidelijk uitgebreid. In het begin ligt de focus op begeleiding en ondersteuning, maar later wordt van de stagiair verwacht dat hij of zij zelfstandig taken uitvoert, zoals het bedenken en onder begeleiding uitvoeren van een workshop. Hierbij wordt altijd rekening gehouden met de leerdoelen en opdrachten die vanuit de opleiding worden gesteld.

5.5 Werkbesprekingen

Om de kennis en vaardigheden van onze medewerkers te verbeteren en te waarborgen, vinden er regelmatig overlegmomenten plaats tussen de managers en medewerkers. Tijdens deze bijeenkomsten worden onderwerpen besproken zoals het nieuwe rooster, de instroom van nieuwe kinderen, activiteiteenaanbod, samenwerking, taakverdeling, beleidsuitvoering en het contact met ouders.



Hoofdstuk 6. De Kinderen

6.1 Wennen op de BSO

Bij BSO De Leerfabriek begrijpen we dat een nieuwe omgeving tijd en begeleiding vergt. Er worden geen specifieke wendagen afgesproken, maar ouders kunnen samen met hun kind vooraf een bezoek brengen aan De Leerfabriek. Indien gewenst, kan hiervoor een afspraak worden gemaakt.

Het kan voorkomen dat een kind na een tijdje in een andere basisgroep wordt geplaatst. Om het kind zo goed mogelijk te laten introduceren in de nieuwe basisgroep, zorgen we ervoor dat de mentor dit kind zo goed mogelijk in de gaten houdt en eventueel meegaat naar de nieuwe basisgroep.

Omdat we met een oudere doelgroep werken (7 tot 13 jaar), zien we dat het wennen vrij snel gaat. Kinderen van deze leeftijd zijn taal-technisch vaardiger, kunnen beter voor zichzelf opkomen en kunnen hun gevoelens en emoties beter uiten. Wanneer een kind voor het eerst komt, zorgen onze medewerkers ervoor dat het kind zich welkom voelt en wegwijs wordt gemaakt binnen de groep. Het middagrooster wordt doorgenomen, zodat het kind weet wat het kan verwachten. Daarnaast stimuleren we kennismaking met andere kinderen en helpen we bij het vinden van een plekje binnen de groep als dit nodig is.

6.2 Kinderparticipatie

Bij De Leerfabriek vinden we het belangrijk dat kinderen mee kunnen beslissen over hetgeen wat hen aangaat. Dit betekent dat we niet alleen naar hun mening vragen, maar hen ook actief betrekken bij het bedenken, beslissen en uitvoeren van ideeën. Samen denken, samendoen en samen verantwoordelijkheid dragen staan hierbij centraal.

Daarom hebben we bij De Leerfabriek een kinderraad. Zij mogen actief meedenken over de activiteiten die tijdens de vakanties worden gedaan. Alle andere kinderen denken uiteraard ook mee en mogen meepraten over de activiteiten. Onze medewerkers begeleiden de kinderen hierin en moedigen hen aan om mee te denken en mee te beslissen.

Kinderparticipatie draagt bij aan de sociale en emotionele ontwikkeling van kinderen. Ze leren dat iedereen een eigen mening heeft en dat deze mag verschillen van die van een ander. In een groep met kinderen van verschillende leeftijden, achtergronden en interesses, is het belangrijk om samen te werken en rekening met elkaar te houden. Dit helpt kinderen bij het vormen en uiten van hun mening, maar ook om te accepteren dat ze niet altijd hun zin krijgen. Kinderparticipatie vergroot de betrokkenheid en het verantwoordelijkheidsgevoel van kinderen, waardoor ze zich gehoord en gewaardeerd voelen binnen De Leerfabriek.

We hebben op de maandag-, dinsdag- en donderdaggroep een kinderraad. Deze bestaat uit drie kinderen per dag. Deze kinderen zijn de ogen en oren van de groep, zodat zij samen met de medewerkers eens in de 3 maanden bespreken wat wel en niet goed gaat.

6.3 Mentorschappen

Bij De Leerfabriek krijgt ieder kind bij aanmelding een mentor toegewezen. Ouders zien via de KOV app welke begeleider de mentor is van zijn of haar kind. De mentor is een vaste medewerker en is het aanspreekpunt voor zowel het kind als de ouders. De mentor is zoveel mogelijk aanwezig op de groep en begeleidt het kind in zijn of haar ontwikkeling.

In de eerste weken spreekt de mentor het kind regelmatig aan en laat weten dat het kind met vragen altijd bij hem of haar terecht kan. Daarnaast helpt de mentor bij de integratie in de groep en zorgt ervoor dat het kind zich snel op zijn gemak voelt. Ouders worden op de eerste dag geïnformeerd over wie de mentor is en kunnen met vragen of opmerkingen altijd bij hem of haar terecht, oudergesprekken vinden alleen op aanvraag plaats.

De mentor houdt de ontwikkeling van het kind bij in de KOV-app. Hierin heb je een knop met schrijftjes per kind, waarin de ontwikkelingen worden beschreven door de mentor. Bij afwezigheid van de mentor wordt de verantwoordelijkheid tijdelijk overgenomen door een collega. Door deze persoonlijke begeleiding zorgen we ervoor dat ieder kind zich gezien voelt binnen De Leerfabriek.

6.4 Bijzonderheden ontwikkeling

Wanneer er bijzonderheden in de ontwikkeling van een kind worden gesignaleerd, verwijzen we ouders door naar de juiste instanties die hen verder kunnen ondersteunen. Dit gebeurt altijd in overleg met de ouders en met hun toestemming. De mentor speelt hierin een centrale rol en is verantwoordelijk voor het onderhouden van het contact met de ouders, het bespreken van de observaties en het eventueel inschakelen van externe instantie, zoals het Centrum voor Jeugd en Gezin. BSO De Leerfabriek werkt samen met Amego. Amego helpt bij vraagstukken rond mentaal welzijn bij kinderen en jongeren.

Daarnaast worden de signalen zorgvuldig vastgelegd in het registratiesysteem (KOVnet), zodat er transparantie en continuïteit is in de opvolging. We streven naar een open en constructieve samenwerking met betrokkene, om zo samen te zorgen voor een passende begeleiding die aansluit bij de behoeften van het kind. Bij alles wat we doen staat het welbevinden en de ontwikkeling van het kind centraal.

6.5 Kinderen met een verstandelijke/fysieke beperking en/of een chronische ziekte

Bij De Leerfabriek is ieder kind welkom, ook kinderen met een beperking of chronische ziekte. We overleggen van tevoren met ouders/verzorgers om te kijken of onze activiteiten goed aansluiten bij wat hun kind nodig heeft. Samen zoeken we naar de beste manier om ervoor te zorgen dat we een veilige en leuke ervaring kunnen garanderen.



Hoofdstuk 7. Voeding

7.1 Gezonde voeding

Het tafelmoment bij de basisgroep is een belangrijk moment bij De Leerfabriek. Op vaste momenten op de dag eten we gezamenlijk aan tafel. Wanneer de kinderen van school bij De Leerfabriek komen, staat er altijd vers fruit en/of groente klaar. Tussendoortjes kunnen zijn crackers, verse rauwe groenten of bijvoorbeeld een speculaasje of lange vinger

Kinderen kunnen gedurende de dag altijd zelf ranja en/of water pakken. De medewerkers van De Leerfabriek zullen de kinderen aanmoedigen om genoeg te drinken op de dag.

7.2 Traktaties

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

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

7.3 Kookworkshops

Bij De Leerfabriek zien we voeding als een belangrijk onderdeel van de ontwikkeling van kinderen. Smaakvoorkeuren en eetgewoonten worden al op jonge leeftijd gevormd. Daarom kiezen wij bewust voor het werken met natuurlijke, verse en gevarieerde ingrediënten (zelfs uit onze eigen biologische moestuin). Binnen onze thematische aanpak staat elke module in het teken van een ander land. Dit betekent dat we maandelijks samen met de kinderen nieuwe recepten ontdekken die aansluiten bij de cultuur van dat land, van Vietnamese loempia's en Griekse moussaka tot Portugese brigadeiro's. We bieden regelmatig gezonde recepten aan, maar vinden het ook belangrijk dat er ruimte is voor een zoet recept op zijn tijd. Zoete recepten worden incidenteel en in kleine hoeveelheden aangeboden en altijd in het kader van een recept dat bij een land past.

7.4 Dieet, allergie en andere culturen

Al onze medewerkers zijn op de hoogte van bijzonderheden/allergieën rondom eten. Wanneer er bijzonderheden zijn rondom voeding, wordt dat door ouders doorgegeven bij de inschrijving van De Leerfabriek via de KOV-app. De medewerker houdt rekening met deze wensen en zorgt voor een alternatief voedingsmiddel. Tijdens kookworkshop zal ook voor een alternatief recept worden gezocht die voldoet aan de wensen van het kind.

Hoofdstuk 8. Calamiteiten

8.1 Aansprakelijkheid

Bij De Leerfabriek zijn onze medewerkers verantwoordelijk voor de kinderen vanaf het moment dat zij worden opgehaald van school tot het moment dat ze worden opgehaald door hun ouder(s)/verzorger(s). Kinderen die zelfstandig naar De Leerfabriek komen, vallen onder onze verantwoordelijkheid zodra ze bij ons binnen zijn.

Voor kinderen die toestemming hebben om zelfstandig naar huis te gaan, geldt dat de verantwoordelijkheid overgaat naar de ouder(s)/verzorger(s) zodra het kind De Leerfabriek verlaat. Ouders dienen hiervoor een toestemmingsformulier te ondertekenen waarin wordt vastgelegd dat hun kind zelfstandig mag komen en/of vertrekken.

De Leerfabriek is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor de blessures en/of letsel die tijdens, voor of na de workshops en andere gerelateerde zaken kunnen worden opgelopen.

De Leerfabriek sluit elke aansprakelijkheid voor schade (c.q. lichamelijk letsel) van een bezoeker/lid of een vanwege bezoeker/lid aanwezige derde uit, tenzij de schade (c.q. lichamelijk letsel) is ontstaan door omstandigheden die op de grond van dwingend recht voor haar risico komen. Indien De Leerfabriek om welke reden dan ook gehouden is te vergoeden, dan zal de schadevergoeding niet hoger zijn dan het bedrag dat maximaal in het onder de ter zake toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering van De Leerfabriek kan worden uitbetaald. De Leerfabriek is nimmer gehouden enige schade anders dan zaak- of personenschade te vergoeden. In geval van overmacht is De Leerfabriek niet gehouden eventuele verplichtingen na te komen en worden deze voor de duur van de overmacht opgeschort. Aanspraak op schadevergoeding is in geval van overmacht uitgesloten. De Leerfabriek is niet aansprakelijk voor diefstal of verlies van goederen van leden of bezoekers. Het beschadigen van eigendommen van De Leerfabriek zal in rekening worden gebracht.

8.2 De Meldcode kindermishandeling

Bij De Leerfabriek hebben we een apart protocol over de Meldcode. Op locatie hangt een stappenplan en een afwegingskader van het personeel. Er zijn drie situaties waarin de meldcode van toepassing is: wanneer er sprake is van huiselijk geweld, kindermishandeling binnen de thuissituatie, of een meldplicht bij vermoedens van ernstig misbruik of grensoverschrijdend gedrag. Dit laatste kan zowel gaan om mishandeling of misbruik door een medewerker als om ongepast seksueel gedrag tussen kinderen onderling. Wij werken volgens de landelijke meldcode (versie 2019), die ons helpt om mogelijke signalen van onveiligheid bij kinderen tijdig te herkennen en hier zorgvuldig op te reageren. Ons uitgangspunt is altijd het welzijn van het kind. Als een medewerker zich zorgen maakt over de thuissituatie van een kind, volgen we de stappen uit ons protocol "Meldcode Kindermishandeling". We streven ernaar om zowel het kind als de ouders de nodige ondersteuning te bieden en, waar nodig, de juiste hulpinstanties in te schakelen.

De 5 stappen van de meldcode:

Stap 1: Breng signalen in kaart.

Stap 2: Overleg met een deskundige collega of Veilig Thuis.

Stap 3: Praat met ouders en het kind.

Stap 4: Afweging ernst situatie.

Stap 5: Beslis: Is melden nodig? Is hulpverlening nodig?

Wij nemen de Meldcode uiterst serieus, daarom verplichten wij de managers van De Leerfabriek een training over de Meldcode Kindermishandeling te volgen. Zij zorgen ervoor dat alle werknemers kunnen handelen volgens de stappen van de meldcode.

8.2.1 De rol van aandachtfunctionaris

De aandachtfunctionaris is een deskundige op het gebied van de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling en heeft een centrale en adviserende rol in de stappen rond het signaleren en handelen bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling in huiselijke kring. Onze manager Lianne de Laat is aangesteld als aandachtfunctionaris en dient het onderwerp: huiselijk geweld en kindermishandeling binnen De Leerfabriek te borgen en is eindverantwoordelijk voor de beslissing over het al dan niet doen van een melding. De aandachtfunctionaris is er verantwoordelijk voor dat alle medewerkers genoeg kennis hebben van De Meldcode en hiermee werken.

Om de kennis over de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling te bevorderen/borgen organiseert de aandachtfunctionaris jaarlijks één training met alle medewerkers. De aandachtfunctionaris ondersteunt medewerkers die een vermoeden hebben van huiselijk geweld en kindermishandeling. De aandachtfunctionaris is deskundig in het: signaleren, handelen en delen van zorg en is op de hoogte te zijn van de werkwijze van de meldcode en de afspraken binnen de organisatie.

8.3 Grensoverschrijdend gedrag.

De kans op grensoverschrijdend gedrag willen we bij De Leerfabriek zoveel mogelijk beperken. Binnen de organisatie zijn er, indien mogelijk, iedere dag minimaal 2 personen werkzaam, waardoor bij ons het vier-ogen principe van toepassing is ondanks dat dit niet verplicht is op een BSO. Binnen de buitenschoolse opvang is het verplicht om te werken met de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en vanaf 1 januari 2019 ook met het bijbehorende afwegingskader. Naast de meldcode geldt ook de meld-, overleg-, en aangifteplicht (MOA). Deze plicht geldt bij een vermoeden van seksueel misbruik of mishandeling tijdens de opvang.

Bij serieuze vermoedens van grensoverschrijdend gedrag, wordt de medewerker direct op non-actief gezet om rustig alle feiten te verzamelen voordat er verdere maatregelen worden genomen.

8.4 Hygiëne

Bij De Leerfabriek besteden we veel aandacht aan hygiëne. We vinden het belangrijk dat kinderen in een schone en verzorgde omgeving verblijven. Dit betekent onder andere dat kinderen hun handen wassen voordat ze gaan eten of nadat ze naar het toilet zijn geweest.

Om hierin structuur en duidelijkheid te bieden, volgen wij het protocol 'Hygiëne'. Dit protocol bevat richtlijnen voor zowel de medewerkers als de kinderen en wordt regelmatig besproken met kinderen en medewerkers. Het protocol is op locatie in te zien en op verzoek beschikbaar voor ouders.

8.5 Beleid Veiligheid en Gezondheid

Kinderen ontwikkelen zich snel, zijn nieuwsgierig en willen de wereld om zich heen ontdekken. Daarbij zien ze weinig gevaar, dit moeten ze leren. Omdat het voor medewerkers onmogelijk is om elke minuut van de dag alle kinderen in de gaten te houden, is een veilige omgeving van groot belang. Hierbij is er een spanningsveld tussen veiligheid en pedagogische aspecten. Niet alle veiligheidsrisico's kunnen worden afgedekt, wel moet de kans op ernstig letsel voorkomen worden. De GGD-inspecteur controleert de veiligheid en de gezondheidsaspecten van de BSO aan de hand van het beleidsplan veiligheid en gezondheid en voert ieder jaar een aangekondigde of onaangekondigde inspectie uit. Sinds de invoering van de Wet IKK in 2018 is het doorlopen van een Risico Inventarisatie jaarlijks niet meer verplicht. Echter wel voor het onderdeel Arbo moet er een RI doorlopen worden.

De Leerfabriek kiest ervoor om te werken met de Risico Inventarisatie van de Risicomonitor. Hiermee kan het gedeelte Arbo ingevuld worden en daarnaast ook de Risico inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd worden. Op deze manier wordt ook het beleidsplan veiligheid en gezondheid ontwikkelt en jaarlijks geëvalueerd. Deze inventarisatie is gericht op: Welke risico's lopen de kinderen? Hoe groot is daarbij de kans op ernstig letsel voor een kind? De combinatie kans en ernst is een maat voor urgentie. De actieplannen die ontstaan door het invullen van de RI worden in de groepsoverleggen besproken en er wordt over een oplossing gesproken. Voor de einddatum van de gestelde oplosdatum van deze maatregel is hij opgelost, of hij is aangepast en er is omschreven wanneer hij wel opgelost is. De managers controleert of er wordt gewerkt volgens het beleid veiligheid en gezondheid.

Hoofdstuk 9. De ouders

9.1 Interactie met ouders

Bij De Leerfabriek hechten we veel waarde aan een open en fijne communicatie met ouders. De interactie vindt vooral plaats tijdens informele gesprekken bij het ophalen van de kinderen. Mocht er iets spelen, dan nemen we contact op met ouders om dit te bespreken. Ouders kunnen op elk moment contact met ons opnemen via de KOV-app chat voor vragen over het welzijn en gedrag van hun kind(eren) of voor algemene informatie over De Leerfabriek.

Bij aanmelding van een kind wordt er een intake met de ouder gepland. Tijdens de intake informeren we de ouder over ons beleid. Wanneer we het inspectierapport ontvangen van de GGD, zorgen we ervoor dat deze zo snel mogelijk op de website zichtbaar wordt gemaakt.

9.2 Oudercommissie

We streven ernaar dat de commissie een goede afspiegeling is van onze groepen, zodat zoveel mogelijk ouders vertegenwoordigd zijn. De oudercommissie heeft een signalerende en stimulerende rol in de dagelijkse gang van zaken. Daarnaast heeft de commissie adviesrecht over belangrijke onderwerpen zoals tariefwijzigingen, groepsgrootte, voeding, veiligheid, hygiëne en ons pedagogisch beleid. Op deze manier dragen ouders actief bij aan een fijne en veilige omgeving voor alle kinderen.

Nieuwe leden voor de oudercommissie doen wij door middel van een oproep in de nieuwsbrief. Ook de medewerkers zullen ouders persoonlijk aanspreken om deel te nemen aan de oudercommissie.

9.3 Nieuwsbrieven

Elke maand ontvangen ouders een nieuwsbrief met informatie over de volgende maand. Hierin staat welke module en activiteiten de kinderen gaan volgen en eventuele andere belangrijke data en informatie voor die maand. De nieuwsbrief wordt via de KOV-app verstuurd.

9.4 Klachtenregeling

Bij De Leerfabriek zorgen we met veel aandacht en zorg voor de kinderen. Toch kan het voorkomen dat er iets niet helemaal naar wens verloopt. Mocht je een klacht hebben, dan kun je dit melden bij de medewerkers of de managers.

We adviseren om een klacht altijd eerst te bespreken met de vaste begeleider van je kind. Gaat het om de begeleider zelf, dan kun je de klacht direct indienen bij de managers van De Leerfabriek.

Wanneer dit gesprek niet leidt tot een oplossing en/of acceptatie van de afhandeling van de klacht, dan kunt u via deze link <https://de-leerfabriek.nl/klachten/> het registratieformulier invullen en de klacht schriftelijk indienen. De Leerfabriek heeft in het kader van de Wet Kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Dit reglement beschrijft de werkwijze omtrent het behandelen en registreren van klachten van onze klanten. Wanneer interne klachtenafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing dan is het uw recht deze klacht in te dienen bij de externe partij, de geschillencommissie. Het klachtenreglement van de geschillencommissie kunt u vinden op de volgende website: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>.

Belangrijke aandachtspunten bij een klacht:

- ✓ Bespreek het zo snel mogelijk met de vaste begeleider of locatieverantwoordelijke.
- ✓ Schrijf de vragen of problemen op, zodat het gesprek duidelijk en gericht kan verlopen.
- ✓ Maak op korte termijn een afspraak om de klacht te bespreken.

9.4.1 Stappenplan klacht indienen

Stap 1: Uw eerste handeling.

Op het moment dat u een klacht heeft, vragen wij u deze zo snel mogelijk te bespreken met de medewerker. Wanneer dit niet leidt voor u tot een oplossing en of afhandeling van uw klacht, kunt u contact op te nemen met de managers van de De Leerfabriek. Met hem/haar kunt u, uw klacht bespreken en zo mogelijk samen een oplossing vinden hiervoor.

Stap 2: Schriftelijke indienen van de klacht.

Uw klacht dient schriftelijk ingediend te worden, als dit mondeling niet opgelost kan worden. Dit moet verstuurd worden naar ons bij uw bekende mailadres of op de website via <https://de-leerfabriek.nl/klachten/> (dit wordt binnenkort zichtbaar op de website). De klacht dient zo snel mogelijk ingediend te worden, binnen een maand na het voorval. Dit zodat wij de klacht goed kunnen behandelen en zo snel mogelijk met u kunnen oplossen. De klacht dient de volgende informatie te bevatten: datum, naam 'klager', naam desbetreffende persoon of medewerker en een duidelijke omschrijving van de klacht.

Stap 3: Behandeling van de klacht.

De klachtenformulieren die via de website zijn gedaan of via de mail, worden bekeken door de manager. Deze neemt contact op met de desbetreffende medewerker en bespreekt de klacht. De manager neemt contact op met de 'klager' en bespreekt de klacht uitgebreid met hen. Er wordt gekeken samen met de 'klager' of dit mondeling opgelost kan worden met de desbetreffende medewerker. Indien dit niet het geval is dan zal de manager het gesprek aangaan met alleen de medewerker.

De ouder wordt tussentijds op de hoogte gebracht van de afhandeling van de klacht en wat de eventuele stappen hierin zullen zijn.

De stappen en de contactmomenten worden in een overzicht van klachtmeldingen vastgelegd. We zorgen dat de klacht binnen 6 weken is afgehandeld, maar ons streven is zo snel mogelijk. De ouder ontvangt na aanpak van de klacht en eventuele acties die nog genomen moeten worden, een schriftelijk verslag waarin de aanpak en de klacht staan beschreven. Indien akkoord en ondertekening van het verslag sluiten we deze melding en verzamelen we de gegevens bij onze klachtenmeldingen.

Vragen of opmerkingen? Laat het ons weten!

De Leerfabriek contactgegevens:

Adres: Markstraat 6, Terheijden

Contact Persoon: Tim Ovington

E-mail: info@de-leerfabriek.nl

Telefoon: 06-23603043

KVK-nummer: 96766875

Btw-nummer: 85911368

LRK-nummer: 191377569

