

# Pedagogisch beleidsplan 2022



## Inhoud

Inleiding .....	4
Algemene werkwijze .....	5
Opvoeding en verzorging .....	5
Respect .....	5
Zelfstandigheid en zelfredzaamheid .....	5
Algemene visie .....	6
Pedagogische visie .....	6
Vier pedagogische basisdoelen .....	7
Het bieden van emotionele veiligheid .....	7
Bevorderen van de persoonlijke competentie .....	8
Bevorderen van de sociale competentie .....	9
Overdragen van normen en waarden .....	10
Intermenselijke relaties .....	10
Diversiteit .....	10
Rituelen en vieringen .....	10
Samenleven/samen verantwoordelijk .....	10
Signalerende functie .....	10
Pedagogische ondersteuning .....	11
Mentorschap en ontwikkeling van het kind .....	11
Kwaliteit .....	13
Veiligheid .....	13
Hygiëne .....	13
Gediplomeerd personeel .....	13
Achterwacht .....	13
Openingstijden en 3 uursregeling .....	14
Minder beroepskrachten dan vereist voor KDV 0 tot 4 jaar .....	14
Minder beroepskrachten dan vereist voor Peuteropvang 2 tot 4 jaar .....	15
Minder beroepskrachten dan vereist voor BSO 4 tot 13 jaar .....	15
Ouders en afspraken .....	16
Het aanvragen van extra dagdelen .....	16
Wennen .....	16
Verlaten van de stamgroep .....	16
Oudergesprek .....	17
Oudercommissie .....	17
Klachtenreglement .....	17
Dagopvang .....	18
Kabouters .....	18
Dwergen .....	18

Peuteropvang .....	19
Klein Duimpje.....	19
Buitenschoolse opvang .....	19
Reuzen.....	19
Stagiaires en vrijwilligers .....	19
Voorwaarden.....	19
Voorwaarden voor een stage bij de Beiler Sprookjesboom zijn: .....	19
De taakomschrijving van een vrijwilliger:.....	19
De vrijwilliger beschikt over: .....	19
Bijlage 1. Het vier ogen principe vertaald in het beleid van KcBS .....	20
Inleiding .....	20
Pedagogisch medewerkers .....	20
Uitwerking specifiek voor ons kindercentrum.....	20
Ten aanzien van transparantie .....	20
Tijdens uitstapjes.....	20
Ten aanzien van signaleren .....	20
Bijlage 2 Vroeg erbij.....	22
Bijlage 3 Een klacht.....	23
Bij wie moet u zijn?.....	23
Behandeling van een interne mondelinge klacht. ....	24
Behandeling van een interne schriftelijke klacht .....	25
Externe klachtenprocedure .....	26

## Inleiding

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van Kindercentrum Beiler Sprookjesboom. Hierin staat beschreven welke uitgangspunten en werkwijzen worden gehanteerd en welke visie er is op de ontwikkeling en opvoeding van de kinderen.

Kindercentrum Beiler Sprookjesboom biedt opvang voor kinderen van 0 tot 13 jaar. Ons pedagogisch beleidsplan is een weergave van de manier waarop Kindercentrum Beiler Sprookjesboom het pedagogisch beleid vorm wil geven op de werkvloer.

Dit plan is geen vastliggend plan en zal ook regelmatig bijgesteld worden. Immers, tijden veranderen, maar ook visies en niet ieder kind of iedere situatie is gelijk (en dit zal ook niet allemaal beschreven kunnen worden).

De kinderopvang wordt, naast het gezin en de school, tegenwoordig als een belangrijk pedagogisch milieu beschouwd, omdat steeds meer kinderen een deel van hun dagen in de kinderopvang doorbrengen.

Het pedagogisch beleid gaat specifiek over alle formele en informele afspraken die gezamenlijk continuïteit en eensgezindheid geven aan het handelen met betrekking tot de opvoeding en de ontwikkeling van de kinderen.

De persoonlijke en gezamenlijke werkstijl van de pedagogisch medewerker ontwikkelt zich conform deze uitgezette koers.

Door vanuit één lijn te werken ontstaat er saamhorigheid en duidelijke visie in het team.

Dit biedt de kinderen structuur, duidelijkheid en vertrouwdeheid. De ouder(s)/verzorger(s) en kinderen kunnen er dan op rekenen een eenduidige kwaliteit aan te treffen.

De vier pedagogische basisdoelen die in de wet Kinderopvang genoemd worden, zijn uitgangspunt bij het opstellen van dit pedagogisch beleidsplan. De vier pedagogische basisdoelen zijn:

- Het bieden van emotionele veiligheid
- Het bevorderen van de persoonlijke competentie
- Het bevorderen van de sociale competentie
- Overdragen van normen en waarden

In tegenstelling tot de meest gangbare pedagogische beleidsplannen is gekozen voor een beleidsplan dat op een aantal onderwerpen, naast de hoofdlijnen, ook is voorzien van wat meer praktische informatie. Hierdoor is het plan beter toegankelijk en eenvoudiger in de praktijk te hanteren.

Niet alleen door regelmatig werkoverleg en afstemming binnen het team van pedagogisch medewerkers, maar zeker ook door vragen, opmerkingen en suggesties van ouders, is pedagogisch beleid continu een punt van aandacht en onderwerp van gesprek.

Het pedagogisch beleid wordt tevens besproken met de oudercommissie.

Het beleidsplan geeft in hoofdlijnen weer, op welke manier de pedagogisch medewerkers omgaan met de ontwikkeling van kinderen.

Het is dan ook de verantwoordelijkheid van de pedagogisch medewerkers om ervoor te zorgen dat elke kind wordt uitgedaagd om zich optimaal persoonlijk te ontwikkelen.

Naast het pedagogisch beleidsplan heeft elke groep een werkplan.

Hierin worden bepaalde zaken uit het algemeen pedagogisch beleidsplan verder uitgediept.

De oudercommissie wordt op de hoogte gesteld wanneer er wijzigingen worden aangebracht binnen het pedagogisch beleidsplan.

De oudercommissie wordt uitdrukkelijk uitgenodigd te adviseren over de inhoud van het pedagogisch beleidsplan.

## Algemene werkwijze

### Opvoeding en verzorging

De ouder/verzorger is de primaire opvoeder.

Op het kindercentrum is er eveneens sprake van opvoeding.

Kindercentrum Beiler Sprookjesboom is een partner in de verzorging en opvoeding.

In overleg met de ouders vullen wij de thuissituatie aan.

De manier van opvoeding op ons kindercentrum verschilt echter van de thuissituatie onder meer door de deelname van het kind aan de groep en de aanwezigheid van “professionele opvoeders” (de pedagogisch medewerksters).

Stagiaires die onder andere de opleiding Gespecialiseerd Pedagogisch Werker volgen helpen de pedagogisch medewerksters op de groep in hun stageperiode.

Bij ziekte en vakanties proberen we om met de pedagogisch medewerkers van ons kindercentrum elkaars diensten te vervangen.

### Respect

Kinderen en ouders worden op respectvolle manier benaderd.

Verschillen tussen de kinderen worden als een verrijking van de groep beschouwd.

Om te kunnen “groeien” (persoonlijke competentie) moet het kind zich thuis voelen.

De pedagogisch medewerksters laten merken dat ze elk kind en zijn/haar ouder(s) accepteren en dat ze open staan voor de verschillende culturele achtergronden.

### Zelfstandigheid en zelfredzaamheid

De pedagogisch medewerkster zoekt het evenwicht tussen geborgenheid en veiligheid (sociale en emotionele veiligheid) aan de ene kant en uitdagingen aan de andere kant.

Veiligheid en geborgenheid bieden de basis voor zelfvertrouwen. Uitdagingen vormen de basis voor zelfstandigheid.

Als deelnemer van de groep leren kinderen met elkaar rekening te houden.

Binnen de groep gelden duidelijke regels die niet bedoeld zijn als een keurslijf, maar dienen om de veiligheid te garanderen en de ruimte te scheppen voor elk kind om zich te ontplooien.

De pedagogisch medewerkster stimuleert het kind bijvoorbeeld om zelf oplossingen te zoeken bij onenigheid. Mocht het niet lukken dan kan de pedagogisch medewerkster samen met de kinderen proberen er toch uit te komen door het kind een aantal handvatten aan te bieden.

Bij Kindercentrum Beiler Sprookjesboom worden de kinderen opgevangen in verticale groepen.

In verticale groepen wordt de gezinssituatie nagebootst.

Ook thuis is er een leeftijdsopbouw en zie je dat de kinderen van elkaar leren hoe met elkaar om te gaan en ze stimuleren elkaar in hun activiteiten (sociale competentie).

De verticale groepen zorgen ook voor geborgenheid en continuïteit voor de kinderen de kinderen zitten minimaal 2 jaar op dezelfde groep.

Hierdoor kunnen de kinderen een band met elkaar en de pedagogisch medewerkers opbouwen.

## Algemene visie

Kindercentrum Beiler Sprookjesboom staat voor het bieden van veiligheid, geborgenheid en gezelligheid.

In de begeleiding van de kinderen en het aanbod aan activiteiten wordt telkens rekening gehouden met de ontwikkelingsfase en de behoefte van het individuele kind.

Door kinderen te observeren en veel met hen en hun ouder(s)/verzorger(s) te communiceren, weet de pedagogisch medewerker wat er in een kind omgaat, zodat hij of zij daarop kan inspelen.

Daarnaast wordt zoveel mogelijk aangesloten bij specifieke leeftijdskenmerken van de groep, zoals groei naar zelfstandigheid en het maken van eigen keuzes.

## Pedagogische visie

In de begeleiding van de kinderen, bij het aanbod aan activiteiten en het doorschuiven van kinderen wordt telkens rekening gehouden met de ontwikkelingsfase en de behoefte van het individuele kind.

Door kinderen te observeren en veel met hen en hun ouder(s)/verzorger(s) te communiceren, weet de pedagogisch medewerker wat er in een kind omgaat, zodat hij of zij daarop kan inspelen.

Daarnaast wordt zoveel mogelijk aangesloten bij specifieke leeftijdskenmerken van de groep, zoals groei naar zelfstandigheid en het maken van eigen keuzes.

Kindercentrum Beiler Sprookjesboom hanteert de volgende pedagogische uitgangspunten:

- We bieden een veilige basis voor kinderen, met vaste pedagogisch medewerkers per groep;
- Kinderen en pedagogisch medewerkers gaan respectvol met elkaar om. Belangrijk hierbij is het respect voor elkaars geloof en levenswijze;
- We stimuleren de zelfstandigheid en het zelfvertrouwen van de kinderen;
- We bieden een omgeving waarin elk kind zich als individu kan ontwikkelen;
- We stimuleren de creativiteit van de kinderen, niet alleen in het gebruik van materialen, maar juist ook in het omgaan met bepaalde situaties en het oplossen van problemen.
- We stimuleren het samenwerken van de kinderen onderling.
- We kiezen voor verticale leeftijdsgroepen waarin de regels en het activiteiten- en materiaalaanbod aan de leeftijd kan worden aangepast.
- We hanteren een “opendeuren” beleid; hierbij hebben de kinderen meer vrijheid en kunnen zij de aanwezige vriendjes, vriendinnetjes, broertjes en/of zusjes uit andere groepen opzoeken.
- We hanteren het zogeheten 4-ogen-principe. Zie bijlage 1

## Vier pedagogische basisdoelen

Het scheppen van ontwikkelingsmogelijkheden voor kinderen is alleen mogelijk in een omgeving waarin een kind zich veilig voelt; dit is een belangrijke basis die kindercentrum Beiler Sprookjesboom voor de kinderen biedt. Elk kind is uniek en krijgt de ruimte om zich op zijn of haar manier en in zijn of haar eigen tempo te ontwikkelen.

Bij ontwikkelingsmogelijkheden gaat het om persoonskenmerken als veerkracht, zelfstandigheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit, die kinderen in staat stellen om allerlei soorten problemen adequaat aan te pakken en zich goed aan te passen aan veranderende omstandigheden. Kortom: geloof en vertrouwen in eigen kunnen.

De aanpak en werkwijze van de pedagogisch medewerkers worden voor een deel bepaald door de gezamenlijke afspraken die binnen kindercentrum Beiler Sprookjesboom zijn gemaakt. Iedere individuele pedagogisch medewerker brengt daarnaast de eigen opleiding, levenservaring en werkervaring in.

Zo beschikken we over een gevarieerd team van mensen die van elkaar leren en elkaar in de praktijk aanvullen.

De alinea's hieronder beschrijven de vier pedagogische basisdoelen waar wij mee werken.

### Het bieden van emotionele veiligheid

Om de kinderen veiligheid en geborgenheid te bieden hechten we veel waarde aan de volgende zaken:

- Kinderen op eigen niveau positief benaderen;
- Individuele aandacht hebben voor kinderen;
- Vaste aanspreekpunten (vaste pedagogisch medewerkers) per groep voor de kinderen, waardoor de pedagogisch medewerker een (vertrouwens)relatie met de kinderen kan opbouwen;
- Door vaste groepen bouwen kinderen ook relaties op met andere kinderen;
- Het bieden van een huiselijke sfeer door de rol van de pedagogisch medewerker;
- Het bieden van een vaste dagindeling, door deze structuur wordt de kinderen een veilig gevoel gegeven;
- Duidelijk stellen van grenzen (nee-is-nee); consequent hanteren van de regels; uitleg geven bij het geven van "straf".

## Bevorderen van de persoonlijke competentie

De ontwikkeling van de identiteit en zelfredzaamheid van een kind heeft alles te maken met het zelfvertrouwen en de zelfstandigheid van een kind.

Voor de pedagogisch medewerker is het van belang om klaar te staan, begrip te tonen en ruimte te geven.

Door in eerste instantie als coach op te treden, in plaats van als helper of politieagent, wordt de ontwikkeling van de identiteit en de zelfredzaamheid gestimuleerd.

De pedagogisch medewerker kijkt en luistert goed naar zowel de individuele kinderen als naar de totale groep.

De pedagogisch medewerker geeft de kinderen de ruimte om te leren omgaan met ruzietjes en conflicten.

Kinderen zien en leren veel van elkaar, zij zien hoe een ander kind een situatie oplost.

We hanteren hierbij de volgende uitgangspunten/aandachtsgebieden:

- Bij conflicten/ruzies gaan we uit van het zelf oplossend-vermogen van de kinderen; de pedagogisch medewerker komt pas in actie als blijkt dat de kinderen er zelf niet uitkomen;
- Alert zijn op de verschillende rollen/karakters van kinderen en hierop inspelen;
- Kinderen die niet voor zichzelf kunnen opkomen: komen met hulpvraag of zoeken bescherming bij pedagogisch medewerker;
- Kinderen die altijd zelf conflicten/ongewenste situaties oplossen;
- Kinderen die zich altijd aan andere kinderen aanpassen en dus nooit in conflict raken;
- Zelfstandigheid stimuleren; kinderen ook zelf op onderzoek uit laten gaan;
- Kinderen wijzen op eigen verantwoordelijkheid.

Binnen de groepen is het van belang om ook aandacht te hebben voor het individuele kind.

Met name omdat drukke, aanwezige kinderen altijd makkelijk aandacht krijgen, is het van belang extra alert te zijn op de stille(re) kinderen.

Hierbij is het ook vooral van belang om te bepalen of een kind altijd en van nature stil is of dat dit wellicht een oorzaak heeft.

Door het wisselende aanbod van spel- en creatief materiaal worden kinderen gestimuleerd in hun ontwikkeling. Met name de zorg voor een aanbod dat is afgestemd op de leeftijd van een kind is hierbij van belang.

Kinderen worden in hun spel of met het maken van knutselwerk bewust afwisselend vrijgelaten en geholpen. Door kinderen vrij te laten, leren ze veel van zichzelf en van de andere kinderen om zich heen. De hulp van de pedagogisch medewerker zorgt voor weer andere leerzame input voor de kinderen.

De verstandelijke en creatieve ontwikkeling wordt gevolgd en gestimuleerd.

De pedagogisch medewerker stimuleert de kinderen in hun (samen)spel, de kinderen leren hierbij veel door de omgang met elkaar en het kijken naar elkaar.

Door de communicatie van kinderen onderling en de communicatie met de pedagogisch medewerker wordt de taalschat van de kinderen automatisch uitgebreid.

De pedagogisch medewerker besteedt hierbij wel aandacht aan het zoveel mogelijk weren van ongepast en onacceptabel taalgebruik van de kinderen.

Bij de jongere kinderen wordt de taalontwikkeling gestimuleerd door minimaal één keer per dag voor te lezen in de groep.

Door een bewuste en zorgvuldige keuze van spel- en creatief materiaal wordt aandacht besteed aan de lichamelijke ontwikkeling van de kinderen.

Het materiaal wordt hierbij zo goed mogelijk afgestemd op de leeftijd van de kinderen.

Door het stimuleren van buitenspelen wordt gezorgd voor meer lichamelijke beweging van de kinderen.



## Bevorderen van de sociale competentie

Door de groepsgewijze ontstaat een zogenaamde peer-groep (ook wel referentiegroep genoemd) voor de kinderen.

Een peer betekent letterlijk 'gelijke'; meest kenmerkende van de relatie tussen peers onderling is hun gelijkwaardige status.

Peergroepen zijn kweektuinen waarin het kind allerlei sociale vaardigheden verwerft.

Het leert onderhandelen, samenwerken, conflicten oplossen, helpen en beschermen, maar ook een ander aftroeven, voor zichzelf opkomen en leidinggeven.

Kleine leeftijdsverschillen tussen kinderen bieden daarbij de mogelijkheid tot het experimenteren met sociale rollen en vaardigheden. Geaccepteerd worden door anderen, imitatie van anderen en identificatie met anderen speelt een belangrijke rol voor zowel de sociale als persoonlijke ontwikkeling.

Sociaal contact wordt bevorderd door gezamenlijk te drinken en fruit te eten, het aanbieden van groepsactiviteiten (samenwerken) en door samen te spelen.

De begeleiding in de sociaal-emotionele ontwikkeling van kinderen wordt deels vormgegeven door het hanteren van regels/uitgangspunten in de omgang van kinderen met elkaar en met de pedagogisch medewerker.

De belangrijkste regels en uitgangspunten zijn:

- Op je beurt wachten; volwassenen en kinderen uit laten spreken, naar anderen luisteren;
- Respect hebben voor elkaar, je bewust zijn van de verschillen tussen mensen, maar geen vooroordelen hebben;
- Samen spelen en samenwerken (stimuleren), rekening houden met elkaar, delen, elkaar helpen, geven en nemen;
- Kinderen over teleurstellingen heen helpen, kinderen laten merken dat fouten maken erbij hoort;
- Emoties bespreekbaar maken en laten merken dat het normaal is om je emoties te tonen;
- Het zelfvertrouwen en het getoonde initiatief stimuleren door een positieve benadering, onder andere door het geven van complimenten;
- Laten merken dat pesten, asociaal en agressief gedrag niet wordt getolereerd;
- De kinderen de ruimte geven om zichzelf te ontplooien,
- soms is het goed om als pedagogisch medewerker afstand te nemen van de kinderen;
- Kinderen een hoeveelheid vrijheid en verantwoordelijkheid geven die is afgestemd op de ontwikkelingsfase van het kind.

## Overdragen van normen en waarden

Het overbrengen van waarden en normen kan in de volgende verschillende situaties aan de orde zijn.

### Intermenselijke relaties

Binnen de eigen groepen hebben kinderen veel contact met elkaar en met de pedagogisch medewerker, waardoor ze ongemerkt leren om met allerlei mensen om te gaan en rekening met elkaar te houden.

Belangrijk in deze omgang met elkaar is dat de kinderen en de pedagogisch medewerker altijd open en eerlijk met elkaar omgaan en iedereen in zijn waarde laten; dat wil ook zeggen dat pesten, (uit)schelden en discriminerende opmerkingen niet worden getolereerd.

Verder wordt belang gehecht aan het uitspreken van meningsverschillen.

Ook leren de kinderen om naar de pedagogisch medewerker en naar elkaar te luisteren en dat je niet altijd in een gesprek kunt inbreken.

Ongewenst gedrag van kinderen wordt binnen Kindercentrum Beiler Sprookjesboom zoveel mogelijk aangepakt en gecorrigeerd. Hierbij dient niet alleen gedacht te worden aan fysiek geweld maar ook bijvoorbeeld aan ongewenst taalgebruik of ongewenst non-verbaal gedrag.

### Diversiteit

Doordat kinderen vanuit verschillende achtergronden, wijken en scholen bij Kindercentrum Beiler Sprookjesboom worden opgevangen, ontmoeten de kinderen veel verschillende soorten kinderen. Het kennis nemen van deze verschillen draagt niet alleen bij aan de ontwikkeling van de kinderen, maar vraagt ook om speciale aandacht van de pedagogisch medewerker.

Zo wordt vooral veel aandacht besteed aan normen en waarden als 'respect voor elkaar' en 'geen vooroordelen hebben'.

### Rituelen en vieringen

Binnen Kindercentrum Beiler Sprookjesboom wordt op algemene wijze aandacht besteed aan de gebruikelijke Nederlandse feestdagen, zoals Sinterklaas, Kerstmis en Pasen. De geloofsachtergrond van de kinderen speelt hierbij in principe geen rol.

### Samenleven/samen verantwoordelijk

Het is van belang dat kinderen ervaren dat zij samen verantwoordelijk zijn voor de groepsruimte waarin zij opgevangen worden.

Dit betekent dat zij zich moeten realiseren dat de kinderen en de pedagogisch medewerker niet alleen gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor het materiaal en het meubilair, maar ook voor de sfeer binnen de groep en dat zij hier als individueel kind ook invloed op hebben.

Door zuinig te zijn op de spullen en respect te hebben voor de (mensen in je) omgeving, wordt het samenleven en samen verantwoordelijk zijn benadrukt.

## Signalerende functie

De pedagogisch medewerker heeft een signalerende functie ten aanzien van de hierboven besproken ontwikkelingsgebieden van de kinderen, zowel bij positief als negatief opvallende ontwikkeling. Opvallende zaken worden altijd met de ouder(s)/verzorger(s) besproken.

Dit kan, indien daar ruimte voor is, aan het eind van de dag bij het ophalen van het kind zijn.

Maar hiervoor kan ook een aparte afspraak worden gemaakt.

## Pedagogische ondersteuning

Kinderopvang is leuk en ook goed voor kinderen. De kinderopvang neemt nadrukkelijk de verantwoordelijkheid op zich om op een positieve manier bij te dragen aan de ontwikkeling van kinderen.

Kindercentrum Beiler Sprookjesboom neemt de opvang en opvoeding van het kind over op de tijden dat ouders vanwege werk, studie of andere activiteiten hiervoor niet beschikbaar zijn.

Kindercentrum Beiler Sprookjesboom garandeert de continuïteit die hierbij vereist is.

## Mentorschap en ontwikkeling van het kind

Op ons kindercentrum worden de kinderen op allerlei manieren gestimuleerd.

Kinderen leren op verschillende manieren: via taal, muziek, (rollen)spellen, beweging en knutselen. De activiteiten, de inrichting en het speelgoed stimuleren de zintuigen voelen, horen, zien, ruiken en proeven. Samen delen samen spelen.

Daarnaast leren kinderen door herhaling. Kindercentrum Beiler Sprookjesboom biedt daarom een vaste dagindeling aan met enerzijds vaste routines voor het naar bed gaan, het tafeldekken, het eten, het handenwassen e.d. en anderzijds een variëteit van creatieve activiteiten.

Het kindercentrum is echter geen school, “leren” is niet verplicht. Kinderen “groeien” door het aanbieden van activiteiten die aansluiten bij hun leefwereld door middel van thema’s (verbeelding van de kinderen).

Aan ieder kind wordt een mentor toegewezen.

De mentor werkt op de groep waar het kind is geplaatst. Zij volgt de ontwikkeling van het kind en is het eerste aanspreekpunt voor de ouders. Tijdens de intake wordt dit met de ouders besproken.

Ook krijgen ouders via Konnect te zien wie de mentor van hun kind is.

De mentor hoeft niet een van de vaste gezichten van het kind te zijn.

De pedagogisch medewerkers hebben ieder kind ‘in beeld’ en volgen het in de ontwikkeling.

Zo kunnen ze aansluiten bij de ontwikkeling van het kind en het stimuleren de volgende stap te zetten.

De kinderen worden planmatig gevolgd en geregistreerd.

Na aanleiding van deze registraties volgen er oudergesprekken met de desbetreffende ouders en de mentor van het kind.

Wanneer er bijzonderheden zijn die extra aandacht nodig hebben kunnen we in overleg met ouders externe hulp inschakelen voor professionele ondersteuning.

Voorbeelden zijn bijvoorbeeld, logopedie, fysiotherapie, diëtist, maatschappelijk werk, consultatiebureau enz.

In de buitenschoolse opvang is de mentor ook het aanspreekpunt voor het kind.

De mentor van het kind van de dagopvang is verplicht periodiek de ontwikkeling en welbevinden van het kind met de ouders te bespreken.

Dit doen we aan de hand van de ontwikkelingsmethode “focus op kinderen” Één keer per jaar vindt er een oudergesprek plaats aan de hand van de observaties van deze methode.

Wanneer er bijzonderheden zijn die extra aandacht nodig hebben dan vindt het gesprek eerder plaats.

Op de buitenschoolse opvang vinden er alleen observaties en gesprekken plaats als dat gewenst is. Ouders dienen schriftelijk te verklaren wanneer ze geen gesprek willen voeren.

Om de ontwikkeling van het kind te kunnen volgen, moet de mentor het kind echt kennen.

Daarom is de mentor direct betrokken bij de opvang en ontwikkeling van het kind.

De mentor is één van de pedagogisch medewerkers van de groep waarin het kind geplaatst is.

De ouders worden op de hoogte gebracht via Konnect wie de mentor van hun kind is. Eventueel vervult de mentor ook een rol in het contact met andere professionals (met toestemming van de ouders). De kinderen worden mondeling op de hoogte gebracht wie hun mentor is.

Door het volgen van de ontwikkeling van het kind sluiten pedagogisch medewerkers aan op de individuele behoeften van een kind. Tevens kan er door overleg met ouders worden afgestemd hoe aan wensen en behoeften van het kind tegemoet kan worden gekomen.

De combinatie van ontwikkelingsgericht werken en de inzet van een mentor maakt dat belangrijke ontwikkelstappen en mogelijke achterstanden, worden gevolgd en indien nodig tijdig gesignaleerd.

De ontwikkeling van het kind wordt met de mentor en de ouders besproken tijdens de oudergesprekken.

Deze oudergesprekken waarin de ontwikkeling van hun kind besproken wordt, worden aan de ouders aangeboden. De ouder is niet verplicht op dit aanbod in te gaan, maar moet wel schriftelijk worden vastgelegd.

Gesprekken kunnen ook plaatsvinden als dat nodig of gewenst is, soms gebeurt dit ook tijdens de overdacht bij het brengen en halen van het kind.

Vanuit de dagopvang is de overdracht naar het basisonderwijs als maatregel opgenomen.

Wij gebruiken hiervoor een door de ons zelfontworpen overdrachtsformulier, die door de ouders en pedagogisch medewerkster wordt ingevuld en ondertekend.

Dit formulier kunnen de ouders overdragen aan de basisschool.

Ook de mentor van het kind kan doormiddel van een warme overdracht het formulier met mondelinge toelichting overdragen aan de basisschool.

## Kwaliteit

### Veiligheid

Kindercentrum Beiler Sprookjesboom is in alle opzichten een veilige voorziening, Er is ruimschoots aandacht voor de veiligheid van de accommodatie, het spelmateriaal, meubilair, brandpreventie, hygiëne en ook voor de pedagogische veiligheid (spelmateriaal in relatie tot leeftijd en de veiligheid), zodat de kinderen zich onbelemmerd binnen de ruimtes kunnen bewegen. Een aantal regels met betrekking tot de veiligheid zijn:

- Hete dranken hoog wegzetten;
- Schoonmaakartikelen, messen, scharen, lijm etc. in de kast met deur en hoog wegzetten.
- Het Kindercentrum is voorzien van brandmelders, blusdeken, blusapparaat en stopcontactbeveiligers.

Tevens is de buitenspeelruimte goed voorzien van kind veilige speeltoestellen, afgestemd op elke leeftijd en ontwikkeling gebied. De buitenspeelruimte afgeschermd d.m.v. hekwerk. We werken met cameratoezicht.

### Hygiëne

Het is van belang dat er een goede hygiëne is.

Dit houdt in dat de lichamelijke verzorging goed moet zijn. Niet alleen de lichamelijke verzorging van de kinderen is belangrijk, ook de lichamelijke verzorging van de medewerk(st)er.

Na elke verschoning en toiletbezoek worden de handen goed gewassen.

Verder wordt het Kindercentrum goed schoongehouden.

Het Kindercentrum hoeft niet een steriele omgeving te zijn, maar het moet wel goed schoon en fris zijn.

Daarnaast moet ervoor worden gezorgd dat infectieziekten niet makkelijk kunnen worden overgedragen.

Daarom is het extra belangrijk de handen te wassen:

- Voor het bereiden van voedsel;
- Voor het eten;
- Na het gebruik van het toilet;
- Na allerlei activiteiten, zoals buiten spelen, spelen met zand, verf of klei;
- Voor en na het verzorgen van wondjes.

Ziektekiemen kunnen via handdoeken worden overgebracht, daarom moeten de medewerkers en kinderen de handen afdrogen aan droge, schone papieren handdoeken.

Snotneuzen moeten meteen worden schoongemaakt en het papier direct worden weggegooid.

Ziektekiemen kunnen via de lucht worden overgebracht, daarom wordt er in de opvang goed geventileerd. Binnen op de groep hebben de kinderen stoffen aan.

Speelgoed wordt schoongemaakt bij zichtbare vervuiling. En standaard 4 x per jaar.

### Gediplomeerd personeel

De vaste medewerkers van Kinderdagverblijf hebben allen de vereiste diploma's en zijn in het bezit van een kinder EHBO-diploma en/of bhv certificaat.

Ook zullen er regelmatig stagiaires zijn die de medewerkers ondersteunen.

### Achterwacht

KcBS beschikt over een achterwacht.

Er is altijd iemand bereikbaar die in kan springen bij calamiteiten. Deze achterwacht is binnen 15 minuten aanwezig.

## Openingstijden en 3 uursregeling

Het kan voorkomen dat er op bepaalde momenten van de dag minder pedagogisch medewerkers aanwezig zijn. Dit wordt ook wel een drie-uursregeling genoemd.

De drie-uursregeling zorgt ervoor dat het voor een kinderopvangorganisatie mogelijk is om ten hoogste drie uur per dag (niet aaneengesloten) minder beroepskrachten in te zetten dan volgens de beroepskracht-kindratio (bkr) vereist is.

Dit mogen nooit minder pedagogisch medewerkers zijn dan de helft van het benodigde aantal. Bij kcBS ziet dat er als volgt uit:

### Minder beroepskrachten dan vereist voor KDV 0 tot 4 jaar

Er wordt afgeweken van het kind leidster ratio (de 3 uursregeling) op de volgende tijden bij bezetting van 2 pedagogisch medewerkers:

- Van 7.30 uur tot 8.30 uur                      1 uur;
- Tussen 12.45 uur tot 14.45 uur            max 1 ½ uur (45 min pp);
- Van 17.30 uur tot 18.00 uur                ½ uur.

Mocht het voorkomen dat er bijvoorbeeld rond 17.00 de helft minder kinderen op de groep aanwezig is dan kan de eerste pedagogisch medewerker vertrekken.

Het kan voorkomen dat er op een groep gewerkt wordt met 3 pedagogisch medewerkers, dan ziet het er als volgt uit:

- Om 7.30 uur start de eerste pedagogisch medewerker;
- Om 8.00 uur start de tweede pedagogisch medewerker;
- Om 8.30 uur start de derde pedagogisch medewerker;
- Tussen 12.45 uur en 14.45 uur wordt er pauze gehouden;
  
- Om 17.00 uur vertrekt de eerste pedagogisch medewerker;
- Om 17.30 uur vertrekt de tweede pedagogisch medewerker;
- Om 18.00 uur vertrekt de derde pedagogisch medewerker;

Dit betekent dat tijdens onderstaande tijdstippen minimaal de helft van de benodigde aantal beroepskrachten aanwezig zijn op de groepen:

Tussen 7.30 en 8.00     =        ½ uur;  
Tussen 12.45 en 14.45 =        max. 1 ½ uur;  
Tussen 17.00 en 18.00 =        max. ½ uur.

## Minder beroepskrachten dan vereist voor Peuteropvang 2 tot 4 jaar

Er wordt afgeweken van het kind leidster ratio (de 3 uursregeling) op de volgende tijden bij bezetting van 2 pedagogisch medewerkers:

- Van 7.30 uur tot 8.00 uur ½ uur;
- Tussen 12.45 uur tot 14.45 uur 2 uur;
- Van 17.30 uur tot 18.00 uur ½ uur.

Mocht het voorkomen dat er bijvoorbeeld rond 17.00 de helft minder kinderen op de groep aanwezig is dan kan de eerste pedagogisch medewerker vertrekken.

## Minder beroepskrachten dan vereist voor BSO 4 tot 13 jaar

Op de buitenschoolse opvang mogen er voor en na schooltijd en op vrije middagen maximaal een half uur per dag minder pedagogisch medewerkers worden ingezet.

Naast dit half uur per dag is op vrije dagen en in de vakantie dezelfde drie-uursregeling van toepassing als in de dagopvang.

Op voorwaarde dat minimaal 10 uur aaneengesloten opvang geboden wordt.

Medewerkers op de BSO zijn allen aanwezig van 13.30 tot 18.00.

Tijdens de school weken ziet het er als volgt uit:

- Om 13.30 uur starten de pedagogisch medewerkers;
- Om 18.00 uur vertrekken de pedagogisch medewerkers.

Wij wijken af van de BKR op maandag t/m vrijdag van 14.10 tot 14.30.

Op de buitenschoolse opvang van KcBS ziet het er tijdens de vakanties net zo uit als op de dagopvang.

De voorschoolse opvang (vso) vindt plaats van 7.30 tot 8.30. De kinderen worden opgevangen door 1 pedagogisch medewerker.

## Ouders en afspraken

Als ouder wil je graag weten hoe je kind de dag heeft doorgebracht en of er bijzonderheden zijn geweest. Voor de medewerker is het handig om bijzonderheden over het kind te weten. Deze informatie-uitwisseling zal steeds mondeling plaatsvinden bij het brengen en halen.

Ook wordt er in de ouderapp van Konnect tot de leeftijd van 1 ½ jaar een digitaal schriftje bijgehouden waarin de opvang dag beschreven wordt. Één keer per jaar vindt er een evaluatiegesprek (15 minuten) plaats met de mentor van uw kind. Bij bijzonderheden is het ook mogelijk om vaker een gesprek te plannen.

## Het aanvragen van extra dagdelen

Ouders kunnen een extra dagdeel aanvragen via de ouderapp Konnect.

Binnen 3 werkdagen krijgt de ouder bericht of de aanvraag wel of niet goedgekeurd wordt. Bij spoed aanvragen kunnen ouders rechtstreeks naar de groep bellen en vragen naar de mogelijkheden.

Ook beschikken we over een beleid ten aanzien van het aanvragen van extra dagdelen. Hierin wordt uitgebreid beschreven welke regels en werkwijze gehanteerd worden.

## Wennen

De wenperiode heeft tot doel de ouders en het kind vertrouwd te laten raken met de nieuwe situatie en heeft daarnaast voor Kindercentrum Beiler Sprookjesboom tot doel om in te spelen op de behoeftes van ouders en vooral van het kind, om een zo goed mogelijk klimaat te scheppen, waarin alle partijen zich thuis en zeker voelen.

Er wordt met de ouders overlegd hoe een kindje het beste kan wennen.

We raden aan om het kind mee te nemen tijdens het eerste bezoek/de kennismaking om vervolgens een afspraak te maken voor het kind om een dagdeel alleen te komen wennen.

Ieder kind is anders en daarom zal per situatie bekeken worden wat het beste voor het kind is.

Tijdens het wennen vind de intake plaats met een pedagogisch medewerker.

## Verlaten van de stamgroep

Kinderen kunnen om de volgende redenen een dagdeel de stamgroep verlaten:

- De samenstelling van de kinderen maakt dat het kind meer aansluiting vindt bij de andere groep wat betreft de leeftijd, speelgenootjes of aantal jongens en meisjes;
- Het kind gaat wennen voor overplaatsing;
- Bij een lage kind bezetting worden stamgroepen samengevoegd;
- De pedagogisch medewerker doet activiteiten met de kinderen van de verschillende stamgroepen. Dit kan een gerichte activiteit zijn met een bepaalde leeftijdsgroep, een activiteit in een kleine setting of een activiteit met alle kinderen die hier belangstelling voor hebben. De verdeling van kinderen is gelijkmatig verdeeld over de locatie en/of groepen.
- Koppelen van groepen voor activiteiten met kinderen van dezelfde leeftijd.

Voorwaarden voor het verlaten van de stamgroep zijn dat het kind naast de eigen stamgroep slechts bij één andere groep mag aansluiten en dat de ouders hiervan op de hoogte zijn, uitgezonderd bij speciale activiteiten, zoals voorleesoma of themafeesten.

Deze manier van werken ontwikkelt draagvlak bij pedagogisch medewerkers, kinderen en ouders/oudercommissie.



## Oudergesprek

Het oudergesprek wat 1 keer per jaar plaatsvindt voeren we naar aanleiding van het ingevulde digitale kind volgsysteem.

Dit is een observatie programma wat de vijf ontwikkelingsgebieden, motorische ontwikkeling, ontwikkeling van de intelligentie, spraak- en taalontwikkeling, ontwikkeling van de zelfstandigheid en de sociaal- emotionele ontwikkeling in kaart brengt.

Ook hebben we een samenwerkingsverband met Yorneo het programma “vroeg erbij”, zie bijlage 2 voor meer informatie hierover.

## Oudercommissie

KcBS heeft één oudercommissies, die de dagopvang en de buitenschoolse opvang vertegenwoordigen.

De oudercommissie bestaat uit ouders die op vrijwillige basis een bijdrage leveren aan het beleid. Zij hebben een adviserende taak.

## Klachtenreglement

Indien een ouder een klacht heeft dan gaat onze voorkeur ernaar uit om dit eerst met de desbetreffende persoon/ medewerker te bespreken.

Wanneer een ouder hier moeite mee heeft of dit niet naar volle tevredenheid verloopt kan de ouder de leidinggevende aanspreken/ bellen.

Ook kunt u schriftelijk (eventueel anoniem) uw klacht bij ons indienen. Wanneer dit niet tot tevredenheid van de ouder verloopt dan kan hij/zij een klacht indienen bij de onafhankelijke geschillencommissie.

Informatie van de geschillencommissie hangt in de entree van de opvang.

Ook kunt u de website raadplegen [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

Indien een ouder dit een stap te ver vindt dan kan hij/ zij ook informatie inwinnen bij de oudercommissie zij fungeren dan als klankbord maar niet als klachtencommissie.

## Dagopvang

### Kabouters

De maximale groepsgrootte van de kabouters is 12 kinderen bezet met 2 a 3 pedagogisch medewerkers. Leeftijd 0 tot 4 jaar.

De dagopvang vindt plaats in een verticale stamgroep.

Er is bewust gekozen voor deze vorm en niet voor de opvang in horizontale (gelijke leeftijd) groepen.

Naar onze mening heeft een verticale groepsindeling belangrijke voordelen voor de kinderen.

- Oudere kinderen leren rekening te houden met jongere kinderen;
- Jongere kinderen leren spelenderwijs veel van de oudere kinderen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan taal- en spelontwikkeling;
- Broertjes en/ of zusjes kunnen, indien gewenst, bij elkaar in de groep worden geplaatst, mits er plek is;
- Kinderen zitten langere tijd bij elkaar in de groep waardoor er weinig wisselingen zijn van kinderen;
- Van de verticale groepen kunnen horizontale groepen worden gemaakt door iets te doen met de oudere kinderen uit meerdere groepen (rust in de groep);
- De kinderen leren een eigen plekje in de groep te krijgen en elkaar te respecteren in elkaars mogelijkheden.

### Dwergen

De maximale groepsgrootte van de Dwergen is 10 kinderen bezet met 2 a 3 pedagogisch medewerkers. Leeftijd 0 tot 4 jaar.

De dagopvang vindt plaats in een verticale stamgroep. Er is bewust gekozen voor deze vorm en niet voor de opvang in horizontale (gelijke leeftijd) groepen.

Naar onze mening heeft een verticale groepsindeling belangrijke voordelen voor de kinderen.

- Oudere kinderen leren rekening te houden met jongere kinderen;
- Jongere kinderen leren spelenderwijs veel van de oudere kinderen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan taal- en spelontwikkeling;
- Broertjes en/ of zusjes kunnen, indien gewenst, bij elkaar in de groep worden geplaatst;
- Kinderen zitten langere tijd bij elkaar in de groep waardoor er weinig wisselingen zijn van kinderen;
- Van de verticale groepen kunnen horizontale groepen worden gemaakt door iets te doen met de oudere kinderen uit meerdere groepen (rust in de groep);
- De kinderen leren een eigen plekje in de groep te krijgen en elkaar te respecteren in elkaars mogelijkheden.

## Peuteropvang

### Klein Duimpje

De maximale groepsgrootte van Klein Duimpje bestaat uit 16 kinderen in de leeftijd van 2 tot 4 jaar bezet met 2 pedagogisch medewerkers.

Klein Duimpje is geopend op maandag t/m vrijdag van 7.30 tot 18.00.

## Buitenschoolse opvang

### Reuzen

Deze groep bestaat uit 3 stamgroepen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar.

De maximale groepsgrootte van de 3 stamgroepen is 11 kinderen per groep in totaal maximaal 33 kinderen. Elke stamgroep is bezet met 1 pedagogisch medewerker en elke stamgroep heeft een kleur, blauw, geel of groen. Deze groep kinderen wordt opgevangen op de locatie aan de

Eursingerweg 5 van maandag t/m vrijdag van 7.30 uur tot 8.30 uur en van 14.00 uur tot 18.00 uur.

Tijdens vakanties en overige schoolsluitingsdagen worden de kinderen opgevangen van maandag t/m vrijdag van 7.30 uur tot 18.00 uur.

## Stagiaires en vrijwilligers

De taakomschrijving van de stagiaire:

- Begeleidt de kinderen zowel in groepsverband als in individueel opzicht en draagt zorg voor het scheppen van een situatie binnen de groep waarin kinderen zich veilig voelen en worden gestimuleerd zich verder te ontwikkelen;
- Draagt zorg voor een goed (periodiek) contact met ouders/verzorgers;
- Houdt de ontwikkeling van de kinderen bij en heeft overleg met de praktijkopleider;
- De praktijkbegeleiding vindt 2x per maand plaats. Voor een stagiaire wordt 1½ uur per begeleidingsgesprek uitgetrokken. Uitgebreide taakomschrijving is terug te lezen in ons stagewerkboek.

Ook wordt er ruim de tijd genomen om de stagiaire op de werkvloer te begeleiden. Stap voor stap werken stagiaire en praktijk begeleider aan leerpunten zodat de stagiaire de leerpunten onder de knie krijgt en uit kan groeien tot een goede pedagogisch medewerker.

## Voorwaarden

Voorwaarden voor een stage bij de Beiler Sprookjesboom zijn:

- Stageovereenkomst;
- VOG (Verklaring Omtrent Gedrag)

De VOG dient voor aanvang van de stage niet ouder zijn dan twee maanden. Is dit wel het geval dan moet er een nieuwe VOG aangevraagd worden. Via Duo moet je je registreren in het persoonsregister, zodat KcBS de koppeling kan maken.

De taakomschrijving van een vrijwilliger:

- Ondersteunen van de pedagogisch medewerker op de groep;
- Halen en brengen van kinderen naar school;
- Facilitaire ondersteuning;

De vrijwilliger beschikt over:

- Een verklaring omtrent gedrag;
- Beheersing van de Nederlandse taal, mondeling;
- Ervaring en affiniteit met kinderen van 0 tot 13 jaar;

# Bijlage 1. Het vier ogen principe vertaald in het beleid van KcBS

## Inleiding

Kinderen worden in een veilige omgeving uitgedaagd om te leren en te ontwikkelen. Als onderdeel van een veilige omgeving van kinderen hebben wij het vier ogen beleid gemaakt. Onder de voorwaarde dat wij er tegelijkertijd voor willen zorgen dat kinderen voldoende ervaringen kunnen opdoen, uitgedaagd worden om te groeien, zonder dat zij daarin belemmerd worden door te knellende regels.

## Pedagogisch medewerkers

Ook voor pedagogisch medewerkers geldt dat wij willen dat zij zich in een veilige omgeving uitgedaagd voelen om te groeien. Veilig betekent hier bijvoorbeeld dat er een open cultuur heerst waarin medewerkers elkaar aanspreken. Dat pedagogisch medewerkers weten dat hun collega meekijkt en/of luistert, juist om het voor de medewerkers veiliger te maken om hun werk te kunnen doen.

## Uitwerking specifiek voor ons kindercentrum

Aan het begin en einde van de dag en tijdens pauzes:

Wordt er gestart en geëindigd met minimaal 1 pedagogisch medewerker.

Wordt, op het moment dat het pedagogisch verantwoord is (pedagogisch gezien meerwaarde biedt doordat leeftijdsgenootjes van verschillende groepen met elkaar kunnen spelen), en een pedagogisch medewerker alleen op de groep staat, aan de randen (tussen 17.00 en 18.00) van de dag samengevoegd.

Wordt als er meerdere kinderen van verschillende groepen wakker blijven beoordeeld of samenvoegen maakt dat een pedagogisch medewerker niet alleen op de groep is.

## Ten aanzien van transparantie

- Worden ramen niet dichtgeplakt met bijvoorbeeld werkjes of aankondigingen;
- Wordt het inrichtingsbeleid gevolgd. Dit betekent o.a. dat er hoekjes gecreëerd worden op kindhoogte waarbij een medewerker de ruimte wel in zijn geheel kan zien;
- Gaat het erom dat medewerkers bij elkaar kunnen binnenlopen, kunnen zien en horen.

## Tijdens uitstapjes

- Gaan pedagogisch medewerkers (of een pedagogisch medewerker en volwassene) bij voorkeur minimaal met zijn tweeën op pad met een groepje kinderen;
- Als pedagogisch medewerkers alleen met een groepje kinderen op pad gaan, dan is dit een vaste pedagogisch medewerker die werkzaam is op onze locatie, en dan is dit in een omgeving waar voldoende sociale controle aanwezig is van andere mensen.

## Ten aanzien van signaleren

- Is bij de pedagogisch medewerkers de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, en zetten zij dit waar nodig in;
- Is bij de pedagogisch medewerkers het beleid intimiteit, seksualiteit en opvoeden geïmplementeerd en zijn pedagogisch medewerkers op de hoogte van de ontwikkeling van kinderen hierin.

Aanvulling van de uitwerking op momenten, waar niet (altijd) wordt er gestart en geëindigd met minimaal 1 pedagogisch medewerker en 1 volwassene.

Daar waar sprake is van momenten (bijvoorbeeld in vakantieperiode) kan het voorkomen dat er vanuit de Beroepskracht-Kind-ratio gestart mag worden met 1 pedagogisch medewerker. Dan is het niet (altijd) economisch haalbaar om in die situaties te starten met twee pedagogisch medewerkers.

Daarom wordt in die gevallen de volgende werkwijze gevolgd:

Er wordt beoordeeld of het mogelijk is om de groepsopbouw dusdanig te wijzigen dat dit een oplossing biedt m.b.t. het starten en eindigen met tenminste 1 pedagogisch medewerker en 1 volwassene. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een nabijgelegen groep.

Er wordt beoordeeld of het mogelijk is een boventallige stagiaire, vrijwilliger als een extra paar ogen en oren in te zetten.

Ook werken we met een camera observatie. Deze camera's hangen op verschillende plaatsen binnen en buiten op de locatie.

## Bijlage 2 Vroeg erbij

### Aan de ouders en/of verzorgers van

.....

plaats, datum

Beste ouders/verzorgers,

Wij werken als [peuterspeelzaal / kinderdagverblijf] steeds meer samen met andere organisaties. Een voordeel van samenwerking is dat je kunt leren van en aan elkaar.

Zo werken wij binnen het project 'Vroeg erbij in Assen' samen met deskundigen op het gebied van opvoeden en opgroeien, zoals Icare-JGZ en Yorneo. Op deze manier bundelen we onze krachten en kunnen wij overleggen met een ervaringsdeskundige wanneer we vragen hebben over de ontwikkeling van de peuters in het algemeen, de begeleiding van onze groepen of wanneer we vragen hebben over de ontwikkeling van een bepaald kind.

Ook de andere kinderopvangorganisatie en peuterspeelzalen in onze gemeente doen mee met Vroeg erbij. Vroeg erbij is namelijk onderdeel van het Centrum voor Jeugd en Gezin in onze gemeente.

In het kader van het samenwerkingsproject komt er een collega van bijvoorbeeld Icare-JGZ of Yorneo op onze locatie. Deze wijkverpleegkundige of ambulante begeleider kijkt met de pedagogisch medewerker mee, overlegt situaties en geeft eventueel tips en adviezen. Deze tips en adviezen bespreekt de pedagogisch medewerker weer met u als het uw kind betreft. De wijkverpleegkundige of ambulante begeleider komt op ons verzoek, maar het kan ook dat u specifieke vragen heeft of begeleiding zoekt bij de opvoeding. In dat geval kunt u dat aangeven en zorgen wij ervoor dat u contact kunt leggen.

Wellicht kunt u, als ouder, er op deze manier ook iets aan hebben bij de opvoeding en begeleiding van uw kind. We denken in ieder geval dat wij, als pedagogisch medewerkers, veel van deze samenwerking kunnen leren.

Mocht u geen toestemming geven dat er binnen deze samenwerking mogelijk over uw kind gesproken wordt of wanneer u nog vragen heeft, kunt contact opnemen met de pedagogisch medewerker van uw kind.

Met vriendelijke groet,  
naam  
functie  
Telefoonnummer/mailadres

*Meer informatie over Icare-JGZ en Yorneo is te vinden op de websites [www.icare.nl](http://www.icare.nl) en [www.yorneo.nl](http://www.yorneo.nl). Meer over het project "Vroeg erbij..." is na te lezen op [www.vroegerbij.nl](http://www.vroegerbij.nl).*

## Bijlage 3 Een klacht

Een klacht? Kdc Beiler Sprookjesboom maakt er werk van!

Kdc Beiler Sprookjesboom wil een goede service bieden. Dat geldt ook als ouders een klacht hebben. Het is van belang dat u het laat weten wanneer u niet tevreden bent. Zo kan er gekeken worden naar een goede oplossing. Bovendien leert de organisatie van gegronde klachten.

### Bij wie moet u zijn?

- Voor een klacht over het reilen en zeilen op een specifieke groep kunt u terecht bij de pedagogisch medewerker;
- Voor een klacht met betrekking tot het beleid kunt u terecht bij Marijke [kc@beilersprookjesboom.nl](mailto:kc@beilersprookjesboom.nl) / 0593 725 920;
- Voor klachten over handelingen op het kantoor kunt u terecht bij Heidi [kc@beilersprookjesboom.nl](mailto:kc@beilersprookjesboom.nl) / 0593 725 920;

U kunt het beste contact opnemen met de medewerker die direct te maken heeft met uw klacht. Een open en eerlijk gesprek maakt voor beide partijen duidelijk wat de klacht is en hoe die naar tevredenheid kan worden opgelost. Als u er met de medewerker niet uitkomt, kunt u contact opnemen met de leidinggevende/ondernemer. In het bijgevoegd schema kunt u zien in welke volgorde u uw klacht kan indienen.

In de praktijk is gebleken dat het snelst een oplossing wordt gevonden als u een gesprek aangaat met de betreffende medewerker. Maar u kunt uw klacht ook schriftelijk uiten. Schriftelijke klachten moeten altijd ter attentie van de leidinggevende/ondernemer van de desbetreffende medewerker worden gesteld. Schriftelijke klachten kunt u afgeven op ons Kindercentrum of per post (eventueel anoniem) sturen naar Eursingerweg 3 9411 BA Beilen.

- Mocht u met uw klacht niet op het Kindercentrum terecht kunnen of u wilt dit liever niet, dan kunt u ten alle tijden uw klacht indienen bij de externe klachtencommissie: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Hierbij willen wij toevoegen dat de oudercommissie niet mag fungeren als klachtencommissie, dit behoort niet tot de taken van een oudercommissie, de privacy is dan niet gewaarborgd. Maar indien gewenst kunt u de oudercommissie wel gebruiken als klankbord.

## Behandeling van een interne mondelinge klacht.

Mondelinge klachten worden binnen twee weken behandeld door de betrokken medewerker en/of leidinggevende. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling hiervan een korte schriftelijke rapportage.

Stap 1. De klager richt zich met de mondelinge klacht in eerste instantie tot de betrokken medewerker, wanneer het gaat om het gedrag van de medewerker, of om de gang van zaken op de groep.

Stap 2. De betrokken medewerker probeert de klacht in overleg met de klant op een voor beide bevredigende wijze op te lossen. De medewerker rapporteert de klacht bij de leidinggevende/ondernemer .

Stap 3. Als de klager niet tevreden is of de klacht rechtstreeks wil indienen bij de leidinggevende/ondernemer dan zal hiervoor een afspraak worden gemaakt.

Stap 4. De leidinggevende/ondernemer voert gesprekken met de betrokken medewerker(s) en klager(s). Zij neemt de nodige maatregelen om de klacht op te lossen en noteert deze op het rapportageformulier.

Stap 5. Na afhandeling van de klacht ondertekent de leidinggevende/ondernemer , de medewerker(s) en de klager(s) het rapportageformulier mondelinge klachten en opmerkingen.

Stap 6. Is de klacht naar tevredenheid afgehandeld dan wordt dit gearhiveerd in het klachtendossier.

Stap 7. Geeft de klager aan niet tevreden te zijn dan vraagt de medewerker de klager om de klacht schriftelijk via een e-mail (kc@beilersprookjesboom.nl) in te dienen bij de leidinggevende/ondernemer.

Stap 8. De leidinggevende behandelt de schriftelijke klacht. De klager ontvangt spoedig na ontvangst een bevestiging hiervan. De klager wordt na hoor en wederhoor door de leidinggevende/ondernemer schriftelijk geïnformeerd over de genomen besluiten. Is de klant tevreden dan is de procedure beëindigd. Is de klager niet tevreden dan wijst de eigenaar op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.



## Behandeling van een interne schriftelijke klacht

Stap 1. Schriftelijke klachten worden ingediend bij de eigenaar.

Stap 2. De klager is ten allen tijden gemachtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen bij de leidinggevende/ondernemer.

Stap 3. De leidinggevende/ondernemer heeft ten alle tijden na het indienen van de klacht een gesprek met degene waarover geklaagd wordt.

Stap 4. De leidinggevende geeft oftewel een mondelinge oftewel een schriftelijke reactie binnen 2 weken na indienen van de schriftelijke klacht aan de klager, die daarop binnen veertien dagen na verzending nog mondeling of schriftelijk commentaar bij de leidinggevende/ondernemer kan indienen. Als er sprake is van een mondelinge reactie, zal dat verlopen zoals in stap 5 beschreven.

Stap 5. De leidinggevende/ondernemer roept, indien zijzelf of een der partijen wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge behandeling van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en tijd. Indien de eigenaar het nodig acht of een der partijen erom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk gehoord worden. Binnen 14 dagen wordt er een gespreksverslag opgesteld die door beide partijen worden ondertekend.

Stap 6. Is de klacht naar tevredenheid afgehandeld dan wordt dit gearhiveerd in het klachtendossier. Een klacht ingediend door een minderjarige klager, wordt vanaf het moment van indiening de ouder/verzorger geacht verder als vertegenwoordiger op te treden.

De behandeling van de formele klacht betreft maximaal 6 weken.

## Externe klachtenprocedure

Als men er onderling niet uitkomt, kan een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Bij het klachtenloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van advies, bemiddeling of mediation.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als:

- De kinderopvangorganisaties niet binnen 6 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht;
- De ouders en de kinderopvang het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht;
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende percussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Stap 1. De ouders/oudercommissie dient de klacht eerst bij de leidinggevende/ondernemer in te dienen.

Stap 2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de leidinggevende/ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang aanhangig worden gemaakt.

Stap 3. Geschillen kunnen zowel door de ouders/oudercommissie als door de leidinggevende/ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie.

Stap 4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de leidinggevende/ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de eigenaar een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of in een andere passende vorm vragen binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De leidinggevende/ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

Stap 5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Heeft u een klacht vertel het ons, bent u tevreden vertel het een ander.