

# Pedagogisch beleidsplan



## Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Algemene doelstelling .....	4
2.1 Onze missie .....	4
2.2 Onze visie .....	4
3. Pedagogische visie “Bie de handj”.....	5
3.1 Het bieden van emotionele veiligheid.....	5
3.2 Het stimuleren van de persoonlijke competentie .....	5
3.3 Het stimuleren van de sociale competentie .....	6
3.4 Het eigen maken van waarden en normen van de multiculturele samenleving.....	7
4. Kinderdagverblijf “Bie de handj” .....	8
4.1 Het kinderdagverblijf .....	8
4.2 Binnen .....	8
4.3 Buiten. ....	10
4.4 Samenvoegen BSO kinderen met KDV kinderen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Personeel.....	11
5.1 Team .....	11
5.2 Kind/leidster ratio .....	11
5.3 Ondersteuning op de groep:.....	12
6. Een dag bij kinderdagverblijf “Bie de handj”.....	13
6.1 Algemene dagindeling.....	13
6.2 Feestvieren .....	13
6.3 Openingstijden .....	14
6.4 Wenbeleid.....	14
6.5 Uitstapjes.....	15
6.6 Extra service .....	15
7. Verzorging.....	16
7.1 Voeding .....	16
7.2 Eigen mandje.....	16
7.3 Slapen .....	16
7.4 Gezondheid en ziektes.....	16
8. Ouders .....	17
8.1 Samenwerking ouders -pedagogisch medewerkers .....	17
9. Oudercontacten.....	18
9.1 Mentorschap .....	18
9.2 Het volgen van de ontwikkeling.....	18
9.3 Het contact hierover met u als ouders.....	19
9.4 De hulpverlening .....	19
9.5 De overdracht van de gegevens naar de basisschool .....	19
10. Signaleren en doorverwijzen .....	20
10.1 Vroeg signalering .....	20
11. Corrigeren en belonen.....	21
12. Beroepscode .....	22
13. Oudercommissie .....	23
14. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.....	24
15. Klachtenprocedure .....	25

## 1. Inleiding

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van kinderdagverblijf Bie de handj. Het plan vormt het uitgangspunt voor de manier waarop wij dagelijks met de kinderen omgaan. Indien nodig passen wij het plan jaarlijks aan of we stellen het plan bij als daar aanleiding toe is. Dit gebeurt altijd in samenspraak met de Oudercommissie.

Kinderdagverblijf Bie de handj is onderdeel van kinderopvangorganisatie Bie de handj. Het kinderdagverblijf is gehuisvest in de Kerkstaat 2b in Munstergeleen. Het kinderdagverblijf bestaat uit één groep en mag maximaal 15 kinderen opvangen in de leeftijd van 0-4 jaar.

Het dagverblijf beschikt over een mooie entree, 2 aparte slaapkamers, een grote speel/leefruimte, 1 badkamer, een eet/knutselruimte, een keuken en een buitenspeelplaats. Het gehele pand is voorzien van gekoppelde rookmelders voor extra brandveiligheid.

Naast het kinderdagverblijf heeft kinderopvangorganisatie Bie de handj ook een buitenschoolse opvang, deze is gehuisvest in de Burgemeester Smeetsstraat 3 en ligt op nog geen 5 minuten loopafstand van het kinderdagverblijf.

## **2. Algemene doelstelling**

### 2.1 Onze missie

De missie van kinderdagverblijf “Bie de handj” is het bieden van kinderopvang voor kinderen in de leeftijd van 0-4 jaar, waarbij sfeer, vertrouwen en veiligheid centraal staan. Hierdoor kunnen kinderen zich optimaal ontwikkelen.

### 2.2 Onze visie

Binnen onze opvang vinden we een persoonlijke/positieve benadering belangrijk.

Wij geloven dat elk kind anders is, elk kind is uniek in zijn denken, voelen en handelen en dat maakt kinderen juist zo leuk!

Ieder kind mag op zijn manier groot worden en wij zijn er om daarvoor ruimte te geven.

Een kind ontwikkelt zich zowel cognitief, motorisch als sociaal en emotioneel en voor al deze aspecten is er aandacht.

Bij ons staat het kind centraal en moet het kind, kind kunnen blijven.

Kinderopvang en toch een gevoel van “thuis”.

Kleinschalig, je kent alle ouders en kinderen.

Professionele opvang in een knusse, huiselijke en veilige omgeving.

### **3. Pedagogische visie “Bie de handj”**

Elk pedagogisch beleidsplan zo ook het plan van KDV “Bie de handj” is gebaseerd op de 4 opvoedingsdoelen, die de wet kinderopvang voorschrijft:

1. het bieden van emotionele veiligheid.
2. het stimuleren van de persoonlijke competentie.
3. het stimuleren van de sociale competentie.
4. het eigen maken van waarden en normen van de multiculturele samenleving.

#### 3.1 Het bieden van emotionele veiligheid

“Bie de handj” streeft ernaar om een warme en huiselijke sfeer te creëren waar de kinderen zich veilig en geborgen voelen en ieder kind zichzelf kan zijn en zichzelf kan ontwikkelen. Een vertrouwensrelatie tussen kind en de pedagogisch medewerksters is hierbij onmisbaar. In ons kinderdagverblijf creëren we een warme en huiselijke sfeer, waarbij alle kinderen zich veilig en geborgen voelen en ieder kind zichzelf kan zijn. Wij gaan ervan uit dat kinderen zich het prettigst voelen in een omgeving die duidelijk en voorspelbaar is, maar tegelijkertijd ook uitdaging biedt.

Het hanteren van duidelijke huisregels, een herkenbare vaste dagindeling en rustmomenten zorgen voor die duidelijkheid en veiligheid. Daarnaast zorgen wij (de pedagogische medewerkers) ervoor dat ieder kind op een juiste manier geprikkeld wordt om nieuwe dingen te ontdekken op zijn/haar eigen tempo en niveau.

Het is aan de pedagogisch medewerksters om hier zorg voor te dragen en vorm aan te geven:

- De pedagogisch medewerksters besteden veel tijd en aandacht aan de oudercontacten, omdat “Bie de handj” hier veel waarde aan hecht.
- De pedagogisch medewerksters communiceren op een correcte wijze met ouders en kinderen.
- De kinderen worden uitgenodigd tot participatie.
- De pedagogisch medewerksters hebben een respectvolle houding naar zowel ouders als kinderen toe.
- De pedagogisch medewerksters zorgen voor een ontspannen en open sfeer.
- Er wordt structuur en regelmaat geboden doordat “Bie de handj” met een vaste dagindeling werkt.
- De kinderen zien zoveel mogelijk dezelfde gezichten.

#### 3.2 Het stimuleren van de persoonlijke competentie

Bij kinderdagverblijf Bie de handj gaan wij uit van een positieve benadering van het kind en willen ieder kind de ruimte geven om zich te ontplooiën tot open evenwichtige en zelfstandige mensen. Ieder kind wordt op een zodanige manier door ons gestimuleerd dat dit aansluit op zijn/haar behoeften.

Kinderen krijgen de ruimte en de kans om kennis en vaardigheden op te doen en persoonskenmerken te ontwikkelen; zoals taal en denken en het vermogen om zelf problemen op te lossen. Het behoort tot de deskundigheid van de pedagogisch medewerkers om kinderen op het juiste moment zodanig te stimuleren dat ze een stap vooruit gaan in hun persoonlijke ontwikkeling. Dit betekent dat wij naast het bieden van verzorging, individuele aandacht en veiligheid ook aandacht besteden aan spel, fantasie en expressie.

De pedagogisch medewerkers hebben een observerende en signalerende taak en moeten kinderen hierin begeleiden en stimuleren.

- De pedagogisch medewerkster stimuleert en ondersteunt individuele kinderen bij het ontwikkelen van persoonlijke competenties.
- Tussen de pedagogisch medewerkers en het kind ontstaat er een vertrouwensrelatie waardoor er goed interactie kan plaatsvinden.
- Kinderen wordt de mogelijkheid geboden om eigen ervaringen op te doen middels het spel materiaal, activiteiten aanbod en inrichting.
- De pedagogisch medewerkster zorgt ervoor dat er genoeg leermomenten zijn voor een kind. Motorisch spel en taal is extra belangrijk voor jonge kinderen en wordt door de pedagogisch medewerkster gestimuleerd.

### 3.3 Het stimuleren van de sociale competentie

Binnen Bie de handj stimuleren wij kinderen en krijgen ze de ruimte en de kans om kennis en vaardigheden te ontwikkelen die belangrijk zijn voor de contacten met anderen. Zoals communiceren, het aangaan van relaties, zich kunnen verplaatsen in anderen en conflicten oplossen. We stimuleren dat we elkaar helpen, samen eten of samen het speelgoed opruimen. Kinderen zijn vaak trots als ze mee mogen helpen in de groep, zo leren ze spelenderwijs dat samen iets doen veel plezier en vertrouwen in elkaar oplevert. De sociale ontwikkeling kan door het veelvuldig contact met andere kinderen volop gestalte krijgen. Tevens biedt het kinderdagverblijf de kinderen de gelegenheid vertrouwen te krijgen in meerdere en/of andere volwassenen.

Het is de taak van de pedagogisch medewerkers om hier zorg voor te dragen:

- De pedagogisch medewerkster stimuleert het groepsgebeuren tijdens de gezamenlijke activiteiten en het eten.
- De pedagogisch medewerkster stimuleert het samenspel van kinderen.
- De pedagogisch medewerkster observeert hoe kinderen omgaan met conflicten en of er ingegrepen moet worden.
- De pedagogisch medewerkster begeleidt en verwoordt de sociale vaardigheden zoals het zich in een ander kunnen verplaatsen, communiceren, delen, samenwerken, helpen en conflicten oplossen.
- Er wordt op de interactie onderling van de kinderen gelet. (luisteren, eerlijk delen, aardig zijn, wachten op elkaar.)

### 3.4 Het eigen maken van waarden en normen van de multiculturele samenleving

Waarden en normen verschillen per samenleving, per cultuur, ze veranderen in de loop van de jaren.

Waarden laten zien wat mensen goed of wenselijk vinden, normen zijn de gedragsregels die hierbij horen. Zo leren we de kinderen omgaan met kinderen die anders zijn in huidskleur, in haarkleur, in eetgewoontes etc. We pakken niet zomaar het speelgoed van elkaar af, we duwen en slaan elkaar niet. De pedagogisch medewerkers horen zich er bewust van te zijn dat ze een voorbeeldfunctie hebben en het goede voorbeeld moeten geven aan de kinderen. De manier van omgang met elkaar, de relatie tussen de kinderen onderling en tussen de kinderen en pedagogisch medewerkers zijn belangrijke aspecten. Denk hierbij aan:

- Rekening houden met elkaar.
- Respect voor elkaar.
- Begrip voor elkaars gevoelens.
- Leren samenspelen/samenwerken, kinderen leren van elkaars gedrag.
- De kinderen leren van hetgeen ze bij de pedagogisch medewerkers waarnemen.
- Een ander helpen.
- Zorg voor elkaar.
- Samen zijn we verantwoordelijk.
- Ruzie leren oplossen op een opbouwende manier.
- Leren dat jouw gedrag gevolgen heeft voor de ander.
- Luisteren naar elkaar.
- Samen spelen, samen opruimen.

Het tot zijn recht laten komen van ieder individueel kind in de groep. Denk hierbij aan:

- Rekening houden met de specifieke karaktereigenschappen van elk kind.
- Rekening houden met de eigen gevoelens van elk kind.
- Rekening houden met het niveau van elk kind.
- Rekening houden met de interesse en motivatie van elk kind.
- Rekening houden met de mate van stimulering, uitlokking die elk kind nodig heeft.
- Rekening houden met de sociaal culturele achtergrond van elk kind.
- Rekening houden met het recht op privacy van elk kind.

Voorop staat altijd dat een kind zich in zijn of haar tempo mag ontwikkelen, want ieder kind is uniek.

## **4. Kinderdagverblijf “Bie de handj”**

### 4.1 Het kinderdagverblijf

Kinderdagverblijf “Bie de handj” is een particulier kinderdagverblijf en biedt kinderopvang aan maximaal 15 kinderen per dag.

Het kinderdagverblijf is een verticale groep, dit wil zeggen: een groep met kinderen in de leeftijd van 0-4 jaar. We hebben heel bewust gekozen voor een verticale opbouw omdat de kinderen op deze manier leren om met kinderen van verschillende leeftijden te spelen, wat goed is voor de sociale ontwikkeling.

Op deze manier kunnen broertjes/zusjes bij elkaar spelen. De kleintjes zien wat de grotere kinderen kunnen en raken gestimuleerd nieuwe dingen te ontdekken. De oudere kinderen leren hoe ze op een respectvolle manier met jongere kinderen om moeten gaan. De voertaal is Nederlands, maar er wordt ook Limburg dialect gesproken met de kinderen die Limburgs talig worden opgevoed.

Het dagverblijf is gevestigd in de Kerkstraat te Munstergeleen en beschikt over voldoende parkeerplaatsen tegenover het kinderdagverblijf.

De gunstige ligging t.o.v. alle grote uitvalswegen houden de breng en haalinvestering heel klein.

### 4.2 Binnen

De totale grootte van het kinderdagverblijf is 160 vierkante met daarin een grote leefruimte waar wordt gespeeld, een keuken, een vergaderruimte, een entree.

Daarnaast zijn er nog een viertal kleinere kamers waarin 2 slaapkamers zijn gevestigd, een eet/knutselruimte en de badkamer.

Door de opstelling van de meubels hebben we de leefruimte zo ingedeeld dat er voor de baby's een apart hoekje is. Na jarenlange ervaring weten we dat vooral baby's erg vermoeid kunnen raken door de prikkels die ze krijgen op een dag. Naast lichamelijke verzorging hebben kinderen emotionele zorg nodig. Vooral bij baby's gaat dit vaak samen en is lichamelijk contact dan belangrijk om het kind warmte, persoonlijke aandacht en een veilig gevoel te geven.

Dit doen we bijvoorbeeld door kinderen die een flesje krijgen bij ons op schoot te nemen en hiervoor de tijd te nemen, te troosten als ze verdriet hebben en samen gezellig te knuffelen.

Voor de peuters hebben we verschillende hoekjes gecreëerd. We hebben bijvoorbeeld een poppenhoek/keukenhoek om rollenspellen te stimuleren. Ook hebben we een auto-/bouwhoek waar kinderen ongestoord kunnen spelen.

Bij de aanschaf van nieuw speelgoed letten we op variatie en ook op de ontwikkelingsfase van de kinderen. Te denken valt aan constructiemateriaal, puzzels, boekjes, spelletjes die je alleen of samen kunt doen.



Kinderdagverblijf “Bie de handj” vindt het belangrijk om de verschillende ontwikkelingsgebieden aan bod te laten komen op een dag. Hieronder beschrijven wij hoe we dit doen en met welke activiteiten:

- De fijne motoriek; we zorgen dat het speelgoed aangepast is aan de leeftijd van de kinderen en dat het voldoende uitdaging biedt. Om de fijne motoriek te stimuleren hebben we voor de peuters bijv. Blokjes, kralen rijgen, tekenen. Voor de baby's hebben we bijvoorbeeld een vormenstoof, een draaitelefoon en blokken.
- De grove motoriek; we hebben voor de baby;s bijv. een loopwagen en fietsje. Ook stimuleren de pedagogisch medewerkers kinderen met het leren grijpen naar een speeltje, het oefenen met gaan staan en de eerste stapjes. Bij de peuters stimuleren we de grove motoriek door met de kinderen te dansen op muziek of bewegingsspelletjes te doen. Ook oefenen we met de kinderen bijvoorbeeld met koprollen.
- De creatieve ontwikkeling; we vinden het heel belangrijk om dagelijks met de kinderen te knutselen. En dit is elke keer wat anders, bijv. plakken, knippen, tekenen of manipuleren van materialen zoals klei en scheerschuim.
- De emotioneel en sociale ontwikkeling; We hebben meerdere verkleedkleden binnen ons dagverblijf en deze wordt bijv. met de feestdagen aangepast. Dus met Sinterklaas bijv. een pietenpak. We vinden het belangrijk dat kinderen samen spelen. Dit is op deze leeftijd meer naast elkaar dan met elkaar. We stimuleren de kinderen om het speelgoed te delen en om voor kleine probleempjes zelf oplossingen aan te dragen. Baby's leren ook al om samen met speelgoed te spelen. Door af en toe met meerdere kinderen tegelijk op de grond te spelen stimuleren we de kinderen om samen met het speelgoed te doen.
- De cognitieve ontwikkeling; Voor zowel de baby's als de peuters vinden wij voorlezen en lezen heel belangrijk. Daarom stimuleren we dit extra. We bieden bij Bie de handj meerdere puzzels aan die afgestemd zijn op de leeftijd van de kinderen. Peuters leren we om met elkaar het speelgoed op te ruimen voordat we aan tafel of naar buiten gaan. Ook doen we spelletjes waar kinderen kleuren leren herkennen en begrippen leren als groter of kleiner. Voor een maaltijd vinden we het belangrijk als er een vast groepsmoment is, op zo'n moment zingen we met zijn allen liedjes.

#### 4.3 Buiten.

De buitenruimte bestaat uit een grasveldje en een betegeld gedeelte waar de kinderen kunnen fietsen. De speelplaats is door hekwerk afgezet, waardoor de veiligheid gewaarborgd wordt. Wij vinden het bij “Bie de handj” heel belangrijk om elke dag met de kinderen naar buiten te gaan. Tijdens het buitenspelen komen er weer andere activiteiten aan bod om de verschillende ontwikkelingsgebieden te stimuleren.

Voor de ontwikkeling van de grove motoriek kunnen de kinderen fietsen en rennen. Voor de ontwikkeling van de fijne motoriek kunnen de kinderen bijvoorbeeld met stoepkrijt op de tegels krijten. In de herfst gaan we mooie bladeren zoeken, hier kunnen ze dan weer mee knutselen.

Of we spelen “schipper mag ik overvaren” of “zakdoekje leggen”. Ook moeten kinderen samen leren spelen doordat er bijvoorbeeld 2 kinderen op dezelfde fiets willen. Wij leren de kinderen dan dat dit om de beurt moet, door een afspraak te maken dat elk kind 5 rondjes mag. Zo leren de kinderen te delen en een oplossing te zoeken. Dit draagt bij aan hun sociale en emotionele ontwikkeling.

Voor de cognitieve ontwikkeling kunnen de kinderen met ballen spelen of in het huisje spelen.

## 5. Personeel

### 5.1 Team

De pedagogische medewerkers van kinderdagverblijf “Bie de handj” zijn in het bezit van een afgeronde kindgerichte MBO - opleiding, BHV diploma met kind EHBO en een bewijs van goed gedrag. Daarnaast beschikt 1 pedagogisch medewerkster over het diploma vakvolwassen pedagogisch medewerkster, 3 pedagogische medewerkster hebben de training landelijke aanpak kindermishandeling gevolgd en is 1 pedagogisch medewerkster VVE (voor- en vroegschoolse educatie) geschoold.

De pedagogisch medewerkers worden ondersteund door eventuele stagiaires en een groepsassistente. Ook worden de pedagogisch medewerkers bij hun werkzaamheden ondersteund door de eigenaressen/directie. Er wordt periodiek bijgeschoold, dit is terug te vinden in ons opleidingsplan. Eén keer in de 2 maanden vindt er een teamvergadering plaats, waarbij alle pedagogisch medewerkers aanwezig zijn. Het pedagogisch handelen, zaken m.b.t. de ontwikkeling van kinderen, de organisatie en uitvoering in de praktijk en het veiligheid- en gezondheidsplan zijn onderwerpen die in de teamvergaderingen aan de orde komen.

“Bie de handj” zorgt voor continuïteit van vaste gezichten in de groep. Vaste gezichten op vaste dagen zorgen ervoor dat het vertrouwen en band tussen leidster en kind zich snel kan ontwikkelen.

Stagiaires leveren een positieve bijdrage aan het kinderdagverblijf, omdat zij de nieuwste ontwikkelingen die zij binnen hun opleiding krijgen bij ons in de praktijk kunnen brengen. De groepsassistente ondersteunt het team bij het organiseren van activiteiten, huishoudelijk werk, voorbereiden van de eetmomenten en het verzorgen van de kinderen.

Er wordt tevens gewerkt volgens de richtlijnen van Cao-kinderopvang. “Bie de handj” hecht veel waarde aan een goed sociaal, psychologisch en emotioneel inzicht en vindt het belangrijk dat een pedagogisch medewerkster inzicht heeft in groepsprocessen. Kennis op het gebied van veiligheid, verzorging, gezondheid, hygiëne en EHBO is een vereiste, evenals kennis van de diverse ontwikkelingsaspecten (o.a. lichamelijke, sociale, emotionele ontwikkeling) van 0-4 jarigen.

Het belangrijkste aspect van de werkzaamheden van de pedagogisch medewerkster is het werken met kinderen in groepsverband. Zij hanteren de groepsregels, het dagritme en de normen en waarden zoals die gelden binnen “Bie de handj” zodanig dat ieder kind zich binnen die structuur en veiligheid zo optimaal mogelijk kan ontwikkelen.

De pedagogisch medewerkers moeten daardoor goed kunnen communiceren, zowel met elkaar, de kinderen als met de ouders. Zij moeten met allen een vertrouwensband kunnen opbouwen.

### 5.2 Kind/leidster ratio

In het convenant zijn regels afgesproken die een basis voor de kwaliteit van de kinderopvang in Nederland waarborgen. Een van de gemaakte afspraken betreft het maximaal toegestane aantal kinderen per pedagogisch medewerkster; de zogenoemde kind/leidster ratio. Deze ratio verschilt per leeftijdsgroep in kinderdagverblijven:

Bij kinderen van verschillende leeftijden in een groep moet een gemiddelde berekend worden voor de vaststelling van het aantal kinderen per pedagogisch medewerkster. Hiervoor wordt de rekentool van de rijksoverheid gebruikt. (ratio1.nl)

Er zijn ook na de invoering van de IKK momenten dat er van het kind/leidsterratio afgeweken mag worden, de zogenoemde 3-uursregeling, dit vindt alleen op maandag en vrijdag plaats op de volgende tijden:

- tussen 07.30 - 08.30 uur.
- tussen 12.30 - 13.30 uur.
- tussen 17.00 - 18.00 uur.

Kinderdagverblijf “Bie de handj” streeft ernaar dat wanneer er afgeweken wordt van het kind/leidsterratio dat een beroepskracht ondersteund wordt door een stagiaire en/of de groepsassistente.

### 5.3 Ondersteuning op de groep:

#### Stagiaire:

Wij zijn van mening dat het begeleiden van stagiaires heel belangrijk is. Zij zijn immers onze toekomstige collega's.

Daarom wordt het team regelmatig ondersteund door een stagiaire. Voor de kinderen is het soms even wennen als er een nieuwe stagiaire is, maar met een stagiaire is er ook extra aandacht voor de kinderen. Bie de handj begeleidt alleen stagiaires van de opleiding PW (pedagogisch werker) niveau drie en vier voor de Kinderopvang. Zij worden begeleid door een ervaren pedagogisch medewerkster en de praktijkopleidster. Over het begeleiden van stagiaires hanteren wij bepaalde richtlijnen die zijn vastgelegd in ons stage beleidsplan. De stagiaire is altijd boventallig (extra) op de groep. Zij doet niets zonder dat een pedagogisch medewerkster aanwezig is of meekijkt.

#### Groepsassistente:

De groepsassistente ondersteunt het team in alle voorkomende huishoudelijke werkzaamheden. Haar taken bestaan o.a. uit schoonmaken, de was, bedjes verschonen, voorbereiden broodmaaltijd etc.

Indien nodig helpt zij bij de verzorging/verschonen van de kinderen.

Van de groepsassistente is een geldige VOG aanwezig.

## **6.Een dag bij kinderdagverblijf “Bie de handj**

### 6.1 Algemene dagindeling

Baby's laten we zoveel mogelijk in hun eigen dagritme met betrekking tot eten, slapen en spelen. Vanaf ongeveer 1 jaar zullen de kinderen aan het dagprogramma van “Bie de handj” mee kunnen doen. Deze ziet er als volgt uit:

- 07.30-09.00 uur: de kinderen worden gebracht en er is tijd voor een praatje en er wordt afscheid genomen.
- 09.00-09.30 uur: vrijspelen.
- 09.30-10.00 uur: fruit eten en sap drinken.
- 10.00-10.30 uur: kinderen die in de ochtend slapen gaan naar bed en wc/verschoonmoment.
- 10.30-11.30 uur: diverse activiteiten.
- 11.30-12.30 uur: handen wassen en aan tafel voor broodmaaltijd, aansluitend wc/verschoonmoment
- 12.30-13.00 uur: kinderen die in de middag slapen gaan nu naar bed.
- 13.00-14.30 uur: diverse activiteiten zoals: knutselen, lezen, vrij spelen.
- 14.30-15.30 uur: handen wassen en aan tafel voor yoghurt met sap, aansluitend wc/verschoonmoment.
- 15.30-16.30 uur: diverse activiteiten.
- 16.30-18.00 uur: vrij spelen en ouders komen kinderen ophalen.

Tussendoor worden de grotere kinderen nog eens extra eraan herinnerd om naar de wc/potje te gaan. Indien nodig worden ook nog luiers verschoond.

Natuurlijk blijven we kijken naar de individuele behoefte van de kinderen en wordt het programma waar nodig aangepast.

### 6.2 Feestvieren

Als kinderen jarig zijn, mag dit altijd op het dagverblijf gevierd worden. De kinderen mogen dan trakteren en krijgen een feestmuts op en er wordt voor ze gezongen. We hebben geen richtlijnen voor de traktatie maar een gezonde traktatie heeft onze voorkeur.

Verder besteden we aandacht aan de reguliere feestdagen en bijzondere gebeurtenissen in ons land.

### 6.3 Openingstijden

Kinderdagverblijf “Bie de handj” is geopend van maandag t/m vrijdag van 7.30 tot 18.00 uur. Bij hele dag opvang kunnen de kinderen gebracht worden tussen 7.30 en 9.00 uur en opgehaald worden tussen 16.30 en 18.00 uur. Voor halve dag opvang in de ochtend geldt: brengen tussen 7.30 en 9.00 uur en ophalen tussen 12.30 en 13.00 uur.

Voor halve dagopvang in de middag geldt: brengen tussen 12.30 en 13.00 uur en ophalen tussen 16.30 en 18.00 uur. Daarnaast bieden we beperkt flexibele opvang aan, voor deze ouders geldt dat de afgesproken tijden/opvangkosten individueel bekeken en berekend worden.

Kinderdagverblijf “Bie de handj” is gesloten op de nationale feestdagen:

Nieuwjaarsdag:	1 januari.
Carnaval:	carnavalsmaandag en dinsdag.
Pasen:	2e paasdag.
Koningsdag:	27 april.
Bevrijdingsdag:	5 mei (alleen in de lustrumjaren)
Hemelvaartsdag:	donderdag.
Vrijdag na Hemelvaart	
Pinksteren:	2e pinksterdag
Kerstmis:	25 en 26 december.

**Op 24 december en 31 december sluit het dagverblijf om 13.00 uur**

### 6.4 Wenbeleid

Als een kindje op het kinderdagverblijf komt mag het altijd eerst, voorafgaand aan de officiële plaatsingsdatum 2x een aantal uren komen wennen. Hierbij wordt altijd rekening gehouden met de kind/leidster regels.

De wenperiode kan het beste plaatsvinden binnen een tijdsbestek van maximaal 2 weken.

Als er een langere tijd tussen de wenmomenten zit, gaat het effect van wennen verloren.

Ouders vinden het vaak moeilijk om hun kindje weg te brengen. Voor hen is de wenperiode dus ook erg fijn.

Tijdens het plaatsingsgesprek wordt met de ouders overlegd hoe we de wenmomenten gaan invullen. Voor deze wenmomenten hoeven de ouders niet te betalen, wel vragen wij de ouders om beschikbaar te zijn als hun kindje tijdens deze momenten bij Bie de handj aanwezig is.

Dan start er een wen periode van ongeveer 3 maanden, tijdens deze periode mag het kind op haar/zijn tempo wennen aan de nieuwe omgeving en de nieuwe gezichten. Het ene kind vindt het prettig dichtbij de pedagogisch medewerkers te zijn, het andere kind gaat al spelen naast de andere kinderen. Wij vinden het belangrijk dat de kinderen de ruimte krijgen om het op hun eigen manier te doen. Daarbij is de veiligheid en geborgenheid heel erg belangrijk.

Na deze periode van 3 maanden vindt er een evaluatiegesprek plaats. Tijdens dit gesprek wordt gekeken of er aan de verwachtingen van het kinderdagverblijf wordt voldaan.

Tevens is dit een moment om eventuele wensen en behoeften duidelijk te maken.

### 6.5 Uitstapjes

Bie de handj maakt regelmatig kleine uitstapjes met de kinderen. Uitstapjes lopend met de buggy of kinderwagen naar een nabijgelegen speeltuintje, park of winkel. Uitstapjes zijn leuk en leerzaam. Maar we dienen rekening te houden met de verschillende aspecten die te maken hebben met de veiligheid van de kinderen en de pedagogisch medewerkers. Het aantal kinderen wat met het uitstapje meegenomen kan worden hangt af van het aantal begeleiders en de hulpmiddelen.

Het uitgangspunt wat gehanteerd wordt is dat een kindje dat niet in een buggy of kinderwagen zit/licht de hand van een begeleider dient vast te houden. Hierbij wordt er rekening gehouden met de leeftijd en het gedrag van de kinderen. De uitgebreide instructies zijn terug te vinden in de werkinstructie uitstapjes.

### 6.6 Extra service

Op verzoek en wanneer de groepsgrootte dit toelaat kunnen kinderen extra dagdelen komen. Aan deze extra opvang zijn uiteraard kosten verbonden. De kosten hiervoor zullen achteraf in rekening gebracht worden. De uren worden meegenomen in het jaaroverzicht, zodat ouders ook over deze uren de tegemoetkoming kunnen aanvragen.

Ook bieden wij de mogelijkheid om niet gebruikte opvangdagen te ruilen c.q. in te halen. Ook hiervoor geldt als de groepsgrootte het toelaat. Voor een ruildag of inhaaldag wordt geen extra pedagogisch medewerker ingezet. Naast de groepsgrootte houden we ook rekening met de groepssamenstelling.

## **7. Verzorging**

### 7.1 Voeding

Ouders zijn zelf aansprakelijk voor de flesvoeding en moedermelk die zij meenemen. Ieder kind heeft zijn eigen fles, deze moet worden voorzien van een naam of kenmerk, zodat goed zichtbaar is, welke fles voor welk kind is.

Baby's die borstvoeding krijgen, hiervan dienen de ouders de borstvoeding gekoeld mee te nemen. De flesvoeding dient in poedervorm van thuis meegebracht te worden. Ook deze voeding dient voorzien te zijn van naam of kenmerk. Bie de handj verzorgt maaltijden zoals het fruit, de tussendoortjes en de broodmaaltijd. Bij het fruit en de tussendoortjes, krijgen de kinderen sap of water te drinken. Bij de broodmaaltijd krijgen de kinderen melk te drinken. Bij “Bie de handj” hebben we de regel dat kinderen met de broodmaaltijd op hun eerste boterham kaas of vlees krijgen, daarna mogen ze kiezen voor zoetheid. Kinderen die geen kaas of vlees lusten, krijgen iets anders in overleg met de ouders. Het eten wordt aan tafel bereid door de pedagogisch medewerkers. Kinderen die zelf al hun boterham kunnen smeren mogen dit zelf doen.

### 7.2 Eigen mandje

Alle kinderen hebben in de badkamer een eigen mandje met hun naam erop waar ze hun eigen spulletjes in kunnen doen. Denk aan luiers, pyjama, reserve kleding speentjes, etc. Ook hebben de kinderen een eigen postvakje die wordt gebruikt om correspondentie in te leggen voor de ouders en/of knutselwerkjes die kinderen gemaakt hebben die mee naar huis genomen mogen worden.

### 7.3 Slapen

“Bie de handj” beschikt over 2 aparte slaapruidten. We proberen kinderen altijd in de slaapkamer te laten slapen, omdat ze dan rustig liggen en geen prikkels krijgen waardoor ze goed uit kunnen rusten.

Baby's volgen hun eigen slaapritme en gaan naar bed als ze moe zijn. De peuters die nog naar bed moeten gaan na de broodmaaltijd slapen. Dit is meestal tussen 12.00 en 12.30 uur.

### 7.4 Gezondheid en ziektes

Wij zijn van mening dat als kinderen ziek zijn ze het beste thuis kunnen blijven. Hier krijgen ze de zorg en aandacht die ze op dat moment nodig hebben en die wij op het kinderdagverblijf niet kunnen bieden. Als kinderen koortsvrij zijn en weer kunnen deelnemen aan het groepsgebeuren mogen ze pas naar het kinderdagverblijf komen. Als kinderen een besmettelijke ziekte zoals waterpokken hebben, vinden wij het fijn als de ouders ons hiervan op de hoogte brengen. Dit in verband met besmetting van de andere kinderen. Bie de handj handelt volgens de richtlijnen van de GGD.

Yvonne en/of Tessa nemen deze richtlijnen niet over als dit in het belang van het kind of de gehele groep is.

De GGD kijkt naar het infectiegevaar en Yvonne en Tessa kijken met name naar de verzorgingsbehoefte van het kind.

Als kinderen op het kinderdagverblijf ziek worden besluiten de pedagogisch medewerkers zelf of ze contact met de ouders opnemen, om een kind op te laten halen. Dit beoordelen ze aan de hand van hoe een kind zich voelt en gedraagt.



## 8. Ouders

### 8.1 Samenwerking ouders -pedagogisch medewerkers

Wij gaan ervan uit dat de ouders primair verantwoordelijk zijn voor de opvoeding en zorg van hun kind(eren). Op momenten dat een kind in het kinderdagverblijf aanwezig is, nemen wij die verantwoordelijkheid tijdelijk van de ouders over. Hierbij willen wij onze zorg zoveel mogelijk laten aansluiten op de werkwijze en opvattingen van de ouders thuis. Deze moeten echter wel vallen binnen de grenzen van het pedagogisch beleid en de mogelijkheden van het kinderdagverblijf.

Een goede communicatie tussen pedagogisch medewerkers en ouders vinden wij van essentieel belang voor de optimale verzorging en opvoeding van de kinderen. Onder een goede communicatie verstaan wij een communicatie die wordt gekenmerkt door de volgende aspecten:

- gelijkwaardigheid tussen pedagogisch medewerkers en ouders,
- wederzijds vertrouwen,
- openheid en eerlijkheid,
- veelvuldig overleg over de zorg en opvoeding van een kind.

Daarom vinden wij het ook belangrijk dat er sprake is van een goede samenwerking tussen de ouders en pedagogisch medewerkers. Ook in bredere zin achten wij een nauwe betrokkenheid van de ouders bij het kinderdagverblijf wenselijk, bijvoorbeeld bij het organiseren van activiteiten en aandragen van ideeën ten aanzien van het beleid. Het kinderdagverblijf is een kleinschalige instelling, waardoor een grote betrokkenheid van en samenwerking met de ouders goed mogelijk is.

## 9. Oudercontacten

Bij kinderdagverblijf Bie de handj hechten we veel belang aan oudercontacten. Dit doen we door met het brengen en halen van de kinderen, tijd te nemen om met de ouders even bij te praten.

Door deze communicatie leren we de kinderen (en de ouders) goed kennen en kunnen we beter inschatten wat de behoefte van de kinderen zijn en hierop inspelen. Bij kinderen tot 1 jaar maken we hierbij gebruik van een heen en weer schriftje.

### 9.1 Mentorschap

Per 1 januari 2018 krijgt ieder kind een mentor toegewezen. De mentor is het aanspreekpunt voor de ouder. Tijdens het intake gesprek wordt aan de ouder vertelt wie de mentor van hun kind is. De mentor zal 1 keer per jaar (of vaker op verzoek) een gesprek aanbieden waarbij de ontwikkeling van het kind besproken wordt. Bie de handj heeft ervoor gekozen om Pravoo, een digitaal kind volgsysteem, te gebruiken.

### 9.2 Het volgen van de ontwikkeling

De meeste kinderen ontwikkelen zich als het ware vanzelf. Als ze zich veilig voelen, positieve relaties hebben met anderen, kunnen spelen, goede voeding krijgen, en gezond zijn dan gaat het meestal vanzelf. Het kan soms ook voorkomen dat de ontwikkeling op een of meer gebieden stagneert en je je afvraagt of er ook meer gestimuleerd moet worden. Dat betekent dat het belangrijk is de ontwikkeling van kinderen goed te volgen. Vanuit Bie de handj zien we het als een vorm van professionaliteit om de ontwikkeling van een kind goed te volgen. Ouders dragen de zorg van hun kind tijdelijk aan ons over en daar willen we zorgvuldig mee omgaan.

Via het kind volgsysteem PRAVOO volgen de pedagogisch medewerksters de ontwikkeling van de kinderen.

Wij noteren twee keer per jaar (in januari en juni) volgens een bepaalde lijst de ontwikkeling van een kind. We kijken dan hoe een kind op dit moment functioneert, maar we vergelijken dat ook met de vorige keer. Op die manier krijgen we niet alleen zicht op het ontwikkelingsniveau van een kind, maar krijgen we ook inzicht in het ontwikkelingsverloop van het kind.

We hebben een aparte lijst voor kinderen van 0 tot 2;5 jaar en een lijst voor kinderen van 2;6 tot vier jaar. Het gaat dan o.a. om aspecten als:

- de mate waarin het kind gericht en actief is
- het welbevinden van het kind
- het spelgedrag
- het eten en drinken
- de zelfredzaamheid
- de taalontwikkeling
- de motoriek
- het contact met anderen (groepsgenoten, pedagogisch medewerksters)

Met behulp van deze gegevens kunnen we zien of er vertragingen in de ontwikkeling optreden.

Nu is het bij jonge kinderen zo dat er een grote breedte is waarbinnen de kinderen zich ontwikkelen. Dat loopt nog al uiteen tussen de kinderen onderling. Toch kan er een moment ontstaan dat we denken dat een kind bij ons onvoldoende heeft aan de *verzorgingsgerichte* benadering. We zullen dan kiezen voor stimuleren en speciaal begeleiden. Dan spreken we van een *ontwikkelingsgerichte* benadering.

Voor de leeftijdsgroep van 0 tot 2;5 jaar zijn we met het stimuleren van de ontwikkeling nog heel voorzichtig. In die periode kunnen ogenschijnlijke achterstanden zich nog makkelijk vanzelf herstellen. Na tweeëneenhalf jaar zijn we meer gericht op het stimuleren van de ontwikkeling, als dat nodig is.

Alle gegevens van een kind bij elkaar vormen het *persoonlijk ontwikkelingsboekje*.

### 9.3 Het contact hierover met u als ouders.

Het spreekt voor zich dat wij ouders op de hoogte houden van onze bevindingen t.a.v het ontwikkelingsverloop van het kind. Wij doen dit in de vorm van 10 minutengesprekken, waarvoor we ouders uitnodigen. We laten ouders zien hoe wij tegen de ontwikkeling van hun kind aankijken en we zijn natuurlijk ook benieuwd wat de mening van de ouder is over de ontwikkeling van hun kind

Soms gedragen kinderen zich thuis nog weer anders dan op het dagverblijf/de peuterspeelzaal.

In het kader van de duurzaamheid zullen we zoveel mogelijk het tussentijds printen van de formulieren van het systeem beperken.

Als uw kind het dagverblijf verlaat, zullen we met de ouder overleggen hoe we het persoonlijk ontwikkelingsboekje overdragen. Dit kan in pdf-bestand of uitgeprint.

### 9.4 De hulpverlening

Het kindvolgsysteem dat wij hanteren biedt ook voorstellen voor extra/speciale begeleiding van de ontwikkeling van kinderen. Wij hebben binnen het kindvolgsysteem de mogelijkheid een begeleidingsplan samen te stellen.

Als we daarvoor kiezen dan zullen we dat zeker in overleg met de ouder doen.

### 9.5 De overdracht van de gegevens naar de basisschool

Als een kind het dagverblijf verlaat, ontvangt de ouder het persoonlijk ontwikkelingsboekje, maar wij zullen het ook ter beschikking stellen aan de basisschool waar het kind naar toe zal gaan. Als er bij een kind sprake is/was van stagneringen in de ontwikkeling zullen we de overdracht bespreken met de ontvangende basisschool (**mits de ouder hier toestemming voor geeft**). Als een kind ons dagverblijf verlaat, zullen we de gegevens uit ons systeem verwijderen.

## 10. Signaleren en doorverwijzen

Een aantal zaken die wij niet tot onze taak rekenen zijn:

- planmatige opvoedingsondersteuning aan ouders.
- medische ondersteuning aan kinderen zonder begeleiding van arts of revalidatiecentrum.

Deze taken achten wij tot het takenpakket van andere instellingen. Wel vervullen de pedagogisch medewerkers op grond van hun opleiding en ervaring een signalerende en doorverwijzende functie bij het signaleren van kindermishandeling. De meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling wordt hiervoor als leidraad gebruikt. Deze is in te zien op het kinderdagverblijf. Om deze signalerende en doorverwijzende functie goed te kunnen vervullen achten wij het van groot belang de communicatie tussen pedagogisch medewerkers en ouders zo optimaal mogelijk te laten zijn.

### 10.1 Vroeg signalering

Als een kind zich in vergelijking tot zijn leeftijdgenoten anders gedraagt, dan valt zijn/haar gedrag op. Opvallend gedrag is niet per definitie problematisch gedrag, wel is duidelijk dat het kind zich niet prettig voelt, of achterblijft in zijn ontwikkeling of invloed heeft op het welbevinden van de andere kinderen in de groep.

Omdat de pedagogisch medewerkster de kinderen regelmatig zien, kunnen zij afwijkend en of opvallend gedrag signaleren. Wij hebben een (vroeg) signaleringsfunctie. Door vroeg signalering kunnen problemen van kinderen vroegtijdig aangepakt en opgelost worden. Vroeg signalering houdt bij ons concreet in dat we afwijkend gedrag signaleren. Wanneer we zorgen hebben om een kind bespreken wij dit in de eerste instantie met het team. Indien nodig wordt dit zo snel mogelijk met de ouders besproken. In overleg kan besloten worden om professionele hulp in te schakelen. Organisaties waar pedagogisch medewerkers en ouders terecht kunnen zijn:

- Consultatiebureau
- Huisarts
- MEE
- GGD
- CJG
- Veilig Thuis

Vroeg signalering gaat hierbij voornamelijk over gedrag en cognitieve ontwikkelingsaspecten zoals:

- Taal- of spraakachterstand.
- Gedrag dat op negatieve wijze de groep beïnvloed,
- Gedrag dat lastig is voor de pedagogisch medewerkster of andere kinderen.
- Een kind dat nauwelijks contact maakt met de pedagogisch medewerkster of andere kinderen.
- Een kind dat niet goed lijkt te horen etc.

Soms is het moeilijk het probleem met ouders te bespreken. In dergelijke situaties vragen wij advies aan een externe deskundige (zonder hierbij de naam van het kind te noemen), het gaat hier om een anoniem informeren.

## **11. Corrigeren en belonen**

Bie de handj streeft naar een zo positief mogelijke aanpak van kinderen. Positief gedrag wordt benoemd en benadrukt en vinden het belangrijk om kinderen een zo goed mogelijk gevoel over zichzelf te geven. Wij geven kinderen om te belonen graag complimenten waardoor het duidelijk is voor kinderen dat het gedrag gewenst is. Als we kinderen corrigeren doen we dat op de volgende manier; we gaan door onze knieën waardoor we op ooghoogte zijn, we benoemen wat we niet goed vinden aan het gedrag en dragen alternatief gedrag aan en zoeken samen naar een oplossing.

## **12. Beroepscode**

Kinderdagverblijf “Bie de handj” hanteert de beroepscode zoals deze opgesteld is door de Abvakabo/Fnv. De code legt de waarden, normen en gedragsregels vast die van belang zijn voor een goede attitude in de kinderopvang. Er staan o.a. artikelen in zoals: de pedagogisch medewerkster houdt vertrouwelijke informatie geheim die zij tijdens de uitoefening van haar beroep krijgt.

De totale code is te downloaden via de site: [www.abvakabofnv.nl](http://www.abvakabofnv.nl)

### **13. Oudercommissie**

Ouders worden binnen kinderdagverblijf “Bie de handj” vertegenwoordigd in een oudercommissie. De oudercommissie heeft als doel de belangen van de ouders te behartigen binnen het kader van de doelstellingen van kinderdagverblijf “Bie de handj”. De oudercommissie heeft de bevoegdheid gevraagd en ongevraagd te adviseren m.b.t onderwerpen als kwaliteit van de opvang, openingstijden en prijs van de opvang.

Reglement oudercommissie ligt ter inzage op het kinderdagverblijf.

## **14. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**

Huiselijk geweld en kindermishandeling komt overal voor en is een ernstig probleem. Kinderen die mishandeld worden, hebben recht op hulp en liefst zo vroeg mogelijk. De schade kan dan beperkt blijven. Een kinderdagverblijf is bij uitstek een plaats waar (een vermoeden van) kindermishandeling gesignaleerd kan worden.

Omdat we het vroegtijdig signaleren van vermoedens van kindermishandeling zeer belangrijk vinden, hebben alle pedagogische medewerkers van “Bie de handj” in 2016/2017 online een cursus meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling met succes gevolgd.

Sinds 2013 is het Besluit vaststelling minimumeisen verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking getreden. Dit besluit verplicht organisaties om een meldcode vast te stellen en kennis en gebruik ervan te bevorderen. In het kader van kwaliteitszorg wordt de plicht opgelegd om een meldcode te hanteren voor huiselijk geweld en kindermishandeling, daaronder ook begrepen seksueel geweld, vrouwelijke genitale verminking (ook wel genoemd meisjesbesnijdenis) en eer gerelateerd geweld. De verplichting geldt voor organisaties en zelfstandige beroepskrachten in de gezondheidszorg, onderwijs, kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning en jeugdzorg. Het kunnen signaleren van kindermishandeling is een belangrijke competentie waarover iedere beroepskracht die met kinderen werkt dient te beschikken.

Daarnaast is een wettelijke meldplicht ingevoerd voor een vermoeden van een geweld- of zedendelict jegens een kind door een collega. Dit betekent dat een houder van een kinderopvangorganisatie wettelijk verplicht is om contact op te nemen met een vertrouwensinspecteur als over aanwijzingen beschikt wordt dat een collega een geweld of zedendelict begaat of heeft begaan en een kind hiervan het slachtoffer is.

De Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling voor de branche kinderopvang is gebaseerd op het basismodel meldcode: Stappenplan voor het handelen bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Betreffend basismodel is ontwikkeld door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en bedoeld voor alle sectoren waar vanuit professioneel oogpunt met kinderen wordt gewerkt.

De meldcode die wij hanteren is speciaal toegeschreven naar de branche kinderopvang en is bedoeld voor iedereen die werkzaam is binnen deze branche. De meldcode geeft via een stappenplan aan hoe te handelen wanneer er signalen zijn die kunnen duiden op huiselijk geweld of kindermishandeling. Daarnaast bevat deze meldcode een route hoe te handelen bij signalen van mogelijk geweld- of zedendelict door een collega en een route hoe te handelen wanneer er sprake is van seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling. Elke stap binnen de routes wordt afzonderlijk uitgebreid toegelicht.



## 15. Klachtenprocedure

### **Reglement interne klachtenprocedure KDV Bie de handj**

Doel van dit reglement is het zorg dragen voor een klantgerichte afhandeling van klachten. Hoe goed wij ( Yvonne en Tessa ) en het team ook ons best doen, het kan altijd gebeuren dat u het ergens niet mee eens bent.

#### Ontevreden

Uw kind is bij KDV Bie de handj in goede handen. Echter, een enkele keer kan er iets mis gaan in de opvang van uw kind of in de organisatie van de kinderopvang.

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een bepaalde gang van zaken binnen ons KDV, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen.

Misschien kan met een gesprek de klacht/onvrede meteen opgelost worden, bijvoorbeeld na het maken van afspraken, bijvoorbeeld na het maken van afspraken.

Als uw klacht nog niet wordt opgelost dan krijgt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht en de omschrijving hiervan.

U krijgt 20 werkdagen na het indienen van uw klacht schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen.

Als uw klacht wel wordt opgelost in het gesprek wordt dit en ook de eventueel gemaakte afspraken in een verslag vastgelegd en ontvangt u hiervan een kopie.

U kunt uw klacht ook schriftelijk (of per mail ) indienen. In dat geval krijgt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. U krijgt 20 werkdagen na het indienen van uw klacht een schriftelijke bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen. Een klachtenformulier is verkrijgbaar bij Yvonne of Tessa.

#### Externe klachtenprocedure

Heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wilt u direct de klacht extern indienen, dan kunt u zich wenden tot de externe geschillencommissie:

Geschillencommissie Kinderopvang  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

Ook kunt u dit via het e-mailadres doen:

[www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)

(Dit pedagogisch beleidsplan zal jaarlijks worden geëvalueerd en indien nodig worden aangepast.)