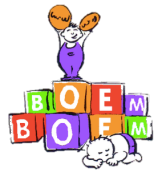


Pedagogisch Beleidsplan

Kinderdagverblijf Boem Boem



Juni 2021



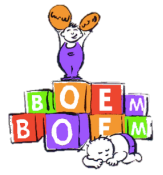
INHOUDSOPGAVE

| | Blz. |
|---|------|
| 1. INLEIDING..... | 4 |
| 2. VISIE..... | 5 |
| 3. UITGANGSPUNTEN..... | 6 |
| 3a. Emotionele Veiligheid..... | 8 |
| 3a) 1. Leidster-kind relatie (emotionele veiligheid)..... | 8 |
| 3a) 2. Binnen en buitenruimte (emotionele veiligheid)..... | 11 |
| 3a) 3. De groep (emotionele veiligheid)..... | 12 |
| 3a) 4. Het aanbieden van activiteiten (emotionele veiligheid)..... | 12 |
| 3a) 5. Spelmateriaal (emotionele veiligheid)..... | 13 |
| 3b. Gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties..... | 14 |
| 3b) 1. Leidster-kind interactie (persoonlijke competentie)..... | 14 |
| 3b) 2. Binnen en buiten ruimte (persoonlijke competentie)..... | 14 |
| 3b) 3. De groep (persoonlijke competentie)..... | 14 |
| 3b) 4. Activiteiten (persoonlijke competenties)..... | 15 |
| 3b) 5. Spelmateriaal (persoonlijke competenties)..... | 15 |
| 3c. Gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competenties..... | 16 |
| 3c) 1. Leidster-kind (sociale competentie)..... | 16 |
| 3c) 2. Binnen en buitenruimte (sociale competenties)..... | 16 |
| 3c) 3. De groep (sociale competentie)..... | 17 |
| 3c) 4. Activiteiten (sociale competenties)..... | 17 |
| 3c) 5. Spelmateriaal (sociale competentie)..... | 17 |
| 3d. De kans om zich waarden en normen, de cultuur van een samenleving, eigen te maken..... | 17 |
| 3d) 1. Leidster-kind (socialisatieproces)..... | 17 |
| 3d) 2. Binnen en buitenruimte (socialisatieproces)..... | 18 |
| 3d) 3. De groep (socialisatieproces)..... | 18 |
| 3d) 4. Activiteiten (socialisatieproces)..... | 18 |
| 3d) 5. Spelmateriaal (socialisatieproces)..... | 18 |
| 4. VORMEN VAN OPVANG..... | 20 |
| 5. DE GROEPEN..... | 27 |
| 5a. Samenvoegen groepen..... | 27 |
| 5b. Verlaten basisgroep..... | 28 |
| 6. VERANTWOORDE KINDEROPVANG..... | 29 |
| 6a. Vier ogen beleid..... | 29 |
| 6b. Vaste gezichtencriterium & mentorschap..... | 32 |
| 6c. Overdacht naar basisschool en BSO..... | 33 |
| 6d. Achterwacht..... | 33 |
| 6e. 3 urenregeling..... | 33 |



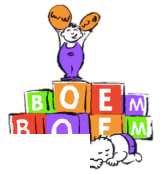
Blz.

| | |
|---|----|
| 7. DE LEIDSTER..... | 35 |
| 7A. Pedagogisch medewerker/leidster..... | 35 |
| 7a. Stagiaires..... | 36 |
| 7b. Pedagogisch beleidsmedewerker/coach..... | 37 |
| 8. VERZORGING..... | 38 |
| 8a. Eten en drinken..... | 38 |
| 8b. Dieet en allergieën..... | 38 |
| 8c. Slapen..... | 39 |
| 9. ALS UW KIND ZIEK IS..... | 41 |
| 10. ZORGEN EN PROBLEMEN..... | 42 |
| 11. TOEZICHT GEMEENTELIJKE GEZONDHEIDSDIENST (GGD)..... | 43 |
| 11a. Veiligheidsbeleid en toezicht | 43 |
| 12. KLACHTENREGELING OUDERS..... | 45 |
| 12a. Een klacht indienen..... | 45 |
| 12b. Interne klachtenprocedure..... | 45 |
| 12c. Externe klachtenprocedure..... | 46 |



1. INLEIDING

Ons Kinderdagverblijf heeft een doelstelling die wij willen uitdragen en een visie op wat wij willen zijn. Deze doelstelling en visie vormen het uitgangspunt voor ons dagelijkse handelen. Het aanbieden van kwalitatief goede kinderopvang voor kinderen van 0 tot 4 jaar staat centraal bij kinderdagverblijf Boem Boem. Voor goede kinderopvang is veel noodzakelijk, zoals de accommodatie, pedagogische uitgangspunten en werkwijze, samenwerking met ouders en de organisatie.

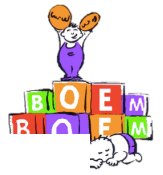


2. VISIE

Volgens onze visie staat de persoonlijke benadering centraal. Wij vinden het belangrijk dat we werken in een team van vaste medewerkers, waardoor een kind doorgaans met dezelfde leidster te maken heeft. Hierdoor is het mogelijk een echte vertrouwensband op te bouwen. Het is niet niks om je kind uit handen te geven, het is heel belangrijk dat je daar als ouder/verzorger een goed, veilig en vertrouwd gevoel over hebt. Tijdens de breng- en haalmomenten is er altijd gelegenheid voor een persoonlijke uitwisseling van informatie met de betrokken leidsters. De wensen van ouders en het belang van het kind staan altijd centraal. Het doel van de opvang is het creëren van een warme, huiselijke sfeer waarbinnen elk kind zich spelenderwijs en leeftijdsadequaat kan ontwikkelen. Het pedagogische beleid geeft richting aan het dagelijkse handelen van de groepsleiding, maar vormt tevens de basis voor de inrichting van de omgeving waarin het kind verkeert. Ouders voeden hun kinderen op; dat is hun verantwoordelijkheid. Een deel van deze taak leggen zij echter neer bij anderen, bijvoorbeeld de kinderopvang. Voor de kinderopvangspartner moet daarom duidelijk zijn hoe met deze verantwoordelijkheid om te gaan. Het is dan ook van groot belang dat ouders en groepsleiding met elkaar in gesprek raken en blijven over de wijze waarop ieder kind wordt opgevoed, waar een kind zich goed bij voelt en op welke wijze het kind het beste tot zijn recht komt. Het is dan ook niet de bedoeling dat wat nu op papier staat een onbeweeglijke methode wordt. Opvoedkundige inzichten zijn voortdurend aan veranderingen onderhevig, zodat het te allen tijde mogelijk moet zijn om dit beleid bij te stellen wanneer team en/of ouders daar goede redenen voor zien. Wij zijn ons ervan bewust dat wij niet aan alle wensen van ouders tegemoet kunnen komen. Wel staan wij open voor andere ideeën.

In een groep leren kinderen met volwassenen en andere kinderen om te gaan, rekening te houden met elkaar en voor zichzelf op te komen. Binnen een groep is ieder individueel kind uniek en belangrijk. Een belangrijke basis voor vertrouwen tussen ouders en groepsleiding is goede communicatie en samenwerking. De ouder verdient respect als ervaren opvoeder.

De groepsleiding verdient respect voor haar, door studie en ervaring opgebouwde deskundigheid. Over en weer vullen partijen elkaar aan, en leren van elkaar.



3. UITGANGSPUNTEN

In de Wet kinderopvang wordt onder andere aangegeven wat de overheid verstaat onder kwaliteit in de kinderopvang:

'Verantwoorde kinderopvang is kinderopvang die bijdraagt aan een goede en gezonde ontwikkeling van het kind in een veilige omgeving'.

Voor de pedagogische onderbouwing van de Wet kinderopvang en de bijbehorende toelichting, hebben wij als kinderdagverblijf gekozen voor de vier opvoedingsdoelen van professor J.M.A. Riksen- Walraven.

De opvoedingstheorie van Riksen- Walraven ligt ten grondslag aan de Wet Kinderopvang en de Beleidsregels kwaliteit kinderopvang.

Afgelopen jaren is veel onderzoek gedaan naar de Nederlandse kinderopvang en de voorwaarden waaraan goede kinderopvang moet voldoen. De uitkomsten van deze onderzoeken zijn een weerslag van de meest moderne inzichten op dit gebied en doen tevens recht aan de Nederlandse situatie. Dit is voor kinderdagverblijf Boem Boem een belangrijke maatstaf om met deze theorieën te willen werken. Riksen- Walraven stelt dat het opvoedingsdoel 'ervaren van emotionele veiligheid' wat haar betreft basaal is. Een kind dat zich niet veilig voelt in een omgeving, is niet in staat om indrukken en ervaringen op te nemen.

Zij formuleert in haar theorie vier opvoedingsdoelen:

- A. Een gevoel van emotionele veiligheid bieden.
- B. Gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties bieden.
- C. Gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competenties bieden.
- D. De kans om zich waarden en normen, de "cultuur" van een samenleving eigen te maken: socialisatie.

Deze 4 opvoedingsdoelen gelden voor alle kinderen in de leeftijd van 0 tot en met 4 jaar:

- **Het bieden van een gevoel van veiligheid** is de meest basale pedagogische doelstelling voor alle vormen van kinderopvang. Er zijn drie bronnen van veiligheid te onderscheiden:
 - 1- Vaste en sensitieve verzorgers. De beschikbaarheid van sensitief reagerende opvoeders in de eerste levensjaren blijkt bevorderlijk voor de veerkracht van kinderen, ook op de langere termijn.



- 2- Aanwezigheid van bekende leeftijdsgenoten. In een vertrouwde groep kunnen kinderen gevoelens van verbondenheid en sociale verantwoordelijkheid ontwikkelen.
 - 3- De inrichting van de omgeving. De inrichting van een ruimte kan een bijdrage leveren aan een gevoel van geborgenheid. Aandachtspunten zijn sfeer, licht, kleur en indeling van de ruimte.
-
- Met het begrip **persoonlijke competentie** worden persoonskenmerken zoals veerkracht, zelfstandigheid en zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit bedoeld. Dit stelt een kind in staat om allerlei typen problemen adequaat aan te pakken en zich goed aan te passen aan veranderende omstandigheden. Bij jonge kinderen zijn exploratie en spel de belangrijkste middelen om grip te krijgen op hun omgeving. Exploratie en spel worden bevorderd door:
 - Inrichting van de ruimte en aanbod van materialen en activiteiten. De inrichting van de ruimte moet zodanig zijn dat een kind zich veilig voelt en met aan de leeftijd aangepast materiaal kan spelen.
 - Vaardigheden van leidsters in het uitlokken en begeleiden van spel. Leidsters scheppen condities voor spel door een aanbod van materialen en activiteiten dat aansluit bij het ontwikkelingsniveau en interesse van een kind, zonder een kind het initiatief uit handen te geven.
 - Aanwezigheid van bekende leeftijdsgenoten. Goede relaties met leeftijdsgenoten bevorderen de kwaliteit van hun uitwisseling en van hun spel. Het streven naar een zo groot mogelijke stabiliteit bij het samenstellen van groepen verdient prioriteit.

 - Het begrip **sociale competentie** omvat een scala aan sociale kennis en vaardigheden, zoals zich in een ander kunnen verplaatsen, kunnen communiceren, samenwerken, andere helpen, conflicten voorkomen en oplossen, het ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid. De interactie met leeftijdsgenoten, het deel zijn van een groep en het deelnemen aan groepsgebeurtenissen biedt kinderen een leefomgeving voor het opdoen van sociale competenties. Het geeft aan kinderen kansen om zich te ontwikkelen tot evenwichtige personen die functioneren in de samenleving.

 - De kans om zich waarden en normen, de “cultuur” van een samenleving, eigen te maken; **socialisatie**.



Kinderopvang biedt een bredere samenleving dan het gezin, waar kinderen in aanraking komen met andere aspecten van de cultuur en de diversiteit die onze samenleving kenmerkt. De groepssetting biedt daarom in aanvulling op de socialisatie in het gezin, heel eigen mogelijkheden tot socialisatie en cultuuroverdracht.

Kinderdagverblijf Boem Boem beschikt over vijf pedagogische middelen om de vier voornoemde opvoedingsdoelen te realiseren.

- De leidster-kind interactie
- De fysieke omgeving
- De groep
- Het activiteitenaanbod
- Het spelmateriaal

3A Emotionele veiligheid

3A) 1. Leidster-kind relatie (emotionele veiligheid)

De aanwezigheid van vaste en vertrouwde groepsleiding is de basis om een goede relatie tussen kind en leiding te kunnen laten ontstaan. Hechting is een term voor een duurzame gevoelsrelatie tussen een kind en één of meer specifieke personen met wie het kind regelmatig en intensief in contact is. We beperken ons in dit stuk tot hechting met betrekking tot de vaste opvoeders. Hechtingsgedrag is het gedrag waarmee die hechting tot stand komt: het kind zoekt contact met de opvoeder met als doel het handhaven van contact met en de nabijheid tot de opvoeder.

Hoe het kind zijn behoefte aan contact kenbaar maakt is afhankelijk van specifieke omstandigheden en van de leeftijd van het kind. Zo zal bijvoorbeeld een baby meer passief hechtingsdrang vertonen (zuigen, glimlachen, huilen) dan een kind van een jaar, dat meer nabijheid zoekend gedrag heeft (kruipen, volgen ed.).

In een stabiele relatie raken kind en opvoeder steeds beter op elkaar ingespeeld; de opvoeder leert signalen en gedragingen van het kind te interpreteren en het kind ervaart meer dat het met zijn signalen de opvoeder weet te bereiken. Om een dergelijk stabiele relatie op te kunnen bouwen is een zeker minimum aan contact en continuïteit vereist. Als een opvoeder veelvuldig en op een goede manier op de gedragingen en signalen van



het kind ingaat, krijgt het kind vertrouwen in zijn omgeving. Het kind ervaart de relatie met de opvoeder dan als een basis van waaruit het veilig kan onderzoeken.

Naarmate kinderen ouder zijn, is het hechtingsgedrag verder ontwikkeld en is meer en meer de basis gelegd voor een veilige gehechtheid. De mogelijkheden tot hechting (hechting tot meer personen) breiden zich na verloop van tijd uit.

Bij heel jonge kinderen (baby's) moet dit hechtingsgedrag nog ontwikkeld worden en moet de basis voor een veilige gehechtheid nog gelegd worden.

De verzorging en opvoeding van jonge kinderen in een opvangsituatie moet zo veel mogelijk gekenmerkt worden door regelmaat en continuïteit. Dat wil zeggen een beperkt aantal leidsters per groep, een minimaal aantal dagdelen, twee vaste verzorgers. Dan is de voorspelbaarheid het grootst, de gewenning het gemakkelijkst en zijn er goede mogelijkheden voor hechting.

De leidster op de babygroep;

De leidster van de babygroep stimuleert op verschillende manieren. Ze legt de baby's regelmatig in de box of op het speelkleed, zowel op buik als rug om de spieren in hoofd en rug te ontwikkelen en om veilig te kunnen omrollen. Ook moedigt de leidster de baby aan om naar een speeltje toe te kruipen dat hem boeit. Verder geeft ze de baby bijvoorbeeld een loopkar om te gaan staan en stapjes te zetten. Doordat de leidster voorwerpen aanbiedt die verschillen in vorm, grootte en materiaal, oefent de baby het pakken en vasthouden. De leidster speelt kiekeboe spelletjes of ze verstopt voorwerpen, spelletjes die bij de baby een beginnend besef van oorzaak en gevolg stimuleren. Andere activiteiten richten zich op de sociaal emotionele en cognitieve ontwikkeling. De leidster bevordert het onderlinge contact doordat ze baby's bijvoorbeeld samen in de box of op het speelkleed zet. Terwijl ze de baby verzorgt of met hem speelt, stimuleert de leidster de taalontwikkeling. Ze reageert, bootst geluidjes na, zingt en praat tegen de baby. De leidster knuffelt en wiegt de baby, twee vormen van lichamenlijk contact welke erg belangrijk zijn voor het welzijn en de ontwikkeling van het kind. Als de baby huult, troost de leidster het kind. Zij streeft ernaar snel te reageren in het belang van de gehechtheidrelatie.

De leidster op de dreumesgroep;

Ook voor grotere kinderen blijft het knuffelen belangrijk. Daarnaast stimuleert de leidster de motorische ontwikkeling door bijvoorbeeld met de kinderen te spelen en te stoeien, activiteiten die lichamenlijk contact en de grove motoriek bevorderen. Ook de fijne motoriek bij de dreumes ontwikkelt zich verder; de leidster kan ze bijvoorbeeld al laten



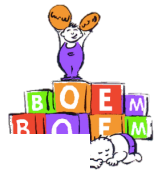
verven, plakken en tekenen. De leidster benoemt voorwerpen en hun eigenschappen (een blauwe bal) om de cognitieve ontwikkeling te stimuleren. Langzaam leert de dreumes kleuren, vormen, maten en begrippen. De dreumes krijgt kleine opdrachten die de zelfstandigheid bevorderen en hem bij de dagelijkse dingen betrekken. De leidster brengt haar eigen handelingen onder woorden, maar ook die van de dreumes. Het zelfbewustzijn van de dreumes groeit en dat heeft invloed op zijn sociale ontwikkeling. De leidster speelt in op zijn groeiende drang naar zelfstandigheid en geeft aan waar grenzen liggen. Ze stimuleert niet alleen het individuele spel dat de dreumes kenmerkt, maar zorgt er ook voor dat kinderen graag samen zijn en samen spelen. De dreumes leert steeds meer woordjes en is in staat korte zinnen te maken. Ook daar speelt de leidster op in: omdat kinderen veel leren door na te doen, spreekt de leidster in correcte en begrijpelijke taal. Ze nodigt kinderen uit om te praten, onder andere aan de hand van spel materiaal. De leidster voert gesprekjes, zingt met de kinderen en leest hen voor. Als kinderen een woord verkeerd uitspreken, verbetert de leidster dat op een speelse manier.

De leidster op de peutergroep;

Vanaf ongeveer 2,5 jaar, wanneer de dreumes zich ontwikkelt tot peuter, blijft de leidster het kind in alle facetten van zijn ontwikkeling stimuleren. Ze knuffelt het kind en toont affectie. Daarnaast probeert de leidster de zelfstandigheid van de peuter zo veel mogelijk te bevorderen, bijvoorbeeld door hem zelf naar het toilet te laten gaan (wel begeleid) en hem te stimuleren zichzelf aan- en uit te kleden (bv. jassen/schoenen). Omdat de peuter meer controle heeft over zijn bewegingen, kan ze hem nu dingen laten doen die bij zijn niveau aansluiten: knippen bijvoorbeeld, of verven met de kwast. De leidster speelt ook in op de verdergaande cognitieve- en sociale ontwikkeling van de peuter. Ze geeft bijvoorbeeld antwoord op de vele 'hoe en waarom vragen' die hij nu kan stellen. Daardoor krijgt de peuter nog meer grip op zijn omgeving. De leidster kan bovendien nu meer sociale interactie van de peuter verwachten: zijn 'jij- besef' begint zich immers te ontwikkelen. De leidster stimuleert vriendschappen en bevordert samenspel. Ze leert peuters rekening te houden met elkaar en ze bevordert dat zij samen hun conflicten oplossen. Ze is niet alleen op de achtergrond aanwezig als de kinderen vrij spelen, maar ze biedt ook groepsactiviteiten aan en zorgt ervoor dat rustige en drukke momenten elkaar afwisselen. Bij de peutergroep kan de leidster ook inspelen op de gebeurtenissen van de dag en daar activiteiten aan vastkoppelen.

De groepsleiding wordt begeleid en beoordeeld op:

- De wijze waarop zij het kind benadert en aanspreekt.



- De dagelijkse omgang zoals plezier maken, grapjes uithalen, stoeien.
- De wijze waarop zij een kind troosten, bevestigen, verzorgen, aanmoedigen, iets kan uitleggen.
- De wijze waarop zij aansluiten op persoonlijke emoties en ervaringen van het kind.
- De mate waarin responsief dan wel restrictief op een kind wordt gereageerd
- De mate waarin zij respect voor de autonomie van een kind tonen.

De leidsters krijgen ondersteuning en worden beoordeeld door de leiding van het kinderdagverblijf. De leiding is dagelijks aanwezig en het aanspreekpunt voor de leidsters.

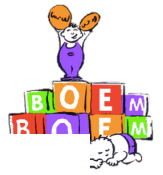
3A) 2. Binnen en buitenruimte (emotionele veiligheid)

Een aantal kenmerken van onze binnen en buitenruimte zijn: ruime en lichte groepen (grote ramen waardoor veel lichtinval), eveneens is de buitenruimte ook ruim van opzet. Ieder kind wordt opgevangen in een vaste groep met eigen groepsruimte. Wij werken bij kinderdagverblijf Boem Boem met horizontale en verticale groepen. Er wordt doorgaans gewerkt met horizontale leeftijdsgroepen. Zo kunnen we tegemoetkomen aan de behoeften van de kinderen in dezelfde leeftijdsgroepen. Horizontale groepen zijn zo samengesteld dat kinderen van ongeveer dezelfde leeftijd bij elkaar zitten, bijvoorbeeld een baby/dreumesgroep en een dreumes/peutergroep.

Op sommige dagen, met name op daldagen, werken we wel met verticale groepen. In verticale groepen zitten kinderen van nul tot en met drie bij elkaar. Een groep met verschillende leeftijden bij elkaar kan heel stimulerend en uitdagend werken. Kinderen leren spelenderwijs van elkaar, ze leren elkaar te respecteren en rekening te houden met elkaar. Zelfstandigheid en zelfredzaamheid worden hierdoor bevorderd.

Er is plaats voor rust en actie, alleen en samen spelen. Kinderen kunnen veilig en ongestoord spelen met kansen om pret te maken, ondeugende dingen uit te halen. De eigen groepsruimte is een herkenbare en vertrouwde plek voor het kind. De groepsruimte is zodanig ingericht dat kinderen in hun verschillende ontwikkelingsfasen zich optimaal kunnen ontplooien. Voor een gezonde ontwikkeling van kinderen is het van belang dat het kind vertrouwen heeft in zichzelf en in zijn omgeving: dat het kind zich veilig en geborgen voelt in deze omgeving. Kinderen gaan, voordat zij overgeplaatst worden naar een andere groep, eerst *'wennen'*. Uiteraard worden ouders hiervan op de hoogte gebracht.

Het wennen is voor de meeste kinderen geen probleem, dit komt doordat wij tot 09.00u



's ochtends een 'open hekjes' beleid hanteren. Het open hekjes beleid is gericht op ruimte geven aan kinderen, aansluiten bij hun behoeften en mogelijkheden, meer mogelijkheden bieden voor eigen initiatief, zorgen dat kinderen zichzelf kunnen en mogen zijn. Aansluiten bij de interesse en mogelijkheden van kinderen betekent dat kinderen zich prettiger voelen en meer zelfinitiatief kunnen nemen. Wil een kind in de groep blijven dan is dat prima, wil een kind op een andere plek met ander speelgoed gaan spelen, dan is dat ook goed. Ook de kinderen zelf worden daardoor rustiger en kunnen meer hun eigen ontwikkeling volgen (iets gaan doen op het moment dat ze er echt aan toe zijn). Ze ontmoeten andere kinderen, waaronder leeftijdgenoten, andere leidsters maar vooral ook ander speelgoed en een andere indeling van een ruimte. Toch is er altijd de mogelijkheid voor het kind om terug te gaan naar de vertrouwde stamgroep omdat letterlijk de hekjes open staan.

Het werken met een open hekjes beleid impliceert niet dat het hekje tussen de groepen altijd open staat. Dit gebeurt op bepaalde momenten, bijvoorbeeld het begin van de ochtend en/of het eind van de middag. Kinderen krijgen altijd op hun eigen groep zaken als voeding en overige verzorging.

3A) 3. De groep (emotionele veiligheid)

Het is voor jonge kinderen belangrijk dat er op een dagdeel vaste punten zijn die herkenbaar zijn. Hiermee worden geen vaste programma's bedoeld welke juist tot verstarring kunnen leiden, maar wel vaste herkenbare terugkerende dingen/rituelen (kringetje, eten, drinken, slapen, liedjes ed.). Het herkenbare, terugkerende geeft een gevoel van veiligheid en vertrouwen. De groep is een sociale leefgemeenschap waarin geoefend kan worden met eigen mogelijkheden, grenzen, aardigheid/onaardigheid, delen van plezier, gewenst en/of ongewenst gedrag.

Begeleiding van de groep(en), de zgn. groepsopvoeding biedt kinderen heel veel mogelijkheden, maar het kan ook bedreigend zijn. Leidsters zullen kinderen daarom enerzijds de ruimte moeten bieden om onderlinge problemen zelf op te lossen (dit geeft een sterk 'zelf' gevoel). Anderzijds dienen leidsters te helpen door in te grijpen en te corrigeren, in situaties waar het conflict voor kinderen zo bedreigend is dat zij zich machteloos en angstig zouden kunnen voelen in de groep. Ieder individueel kind moet zich veilig en vertrouwd kunnen voelen.

3A) 4. Het aanbieden van activiteiten (emotionele veiligheid)

De structuur van een opvang dag ligt vast: vaste activiteiten op vaste momenten bieden het kind zekerheid en structuur. Ook vaste rituelen zijn hier onderdeel van zoals bij de maaltijd een liedje, het slapen gaan, een verjaardag vieren. Daarnaast biedt het



programma ruimte voor het kiezen van eigen activiteiten. Door te spelen ontwikkelt een kind zich en leert het.

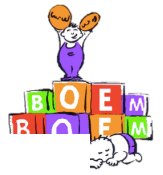
Het aan te bieden speelgoed hangt af van de fase waarin het kind zich bevindt. Kennis van de leidsters over de ontwikkeling van het kind is hierbij nodig: kennis omtrent zintuiglijke, verstandelijke, emotionele en motorische ontwikkeling. Zo zal het kind door verschillend spel materiaal dingen leren als: het eigen lichaam (b.v. spelen met de eigen voeten), het verschil in gevoel bij het pakken van water, zand, klei, verf etc. De zwaartekracht, ruimtelijk inzicht, de mogelijkheden en beperkingen van de ruimte binnen en buiten, fijne motorische activiteiten, imitatie van de werkelijkheid, experimenteren met verschillende rollen (fantasiespel). Een leidster speelt tijdens dit 'leren' door middel van spelen, een stimulerende rol. Dit betekent niet dat zij actief bij het spel van het kind betrokken hoeft te zijn. Zij biedt spel materiaal aan dat past bij de ontwikkeling van een kind, zij zorgt voor een omgeving waarin het kind tot spel kan komen (verschillende spelhoeken, niet te veel speelgoed, rust), zij dringt geen activiteiten op. Het kind krijgt de vrijheid om te spelen en daarin te 'leren' in zijn eigen tempo.

Leidsters bieden het kind steun bij activiteiten door:

- Actief optreden, passief bewaken, voelbare aanwezigheid.
- Uitdagen en stimuleren tot grensverkenning van het eigen kunnen.
- Troostend, helpend, bevestigend
- Sensitieve houding
- Alertheid op restrictieve (beperkende, stoppende) houding.

3A) 5. Spelmateriaal (emotionele veiligheid)

In het kinderdagverblijf is ruim voldoende spel materiaal voor alle leeftijdsgroepen aanwezig. Het materiaal is voor een deel zodanig opgesteld dat kinderen de mogelijkheid hebben zelf te kiezen en ook zelfstandig te gebruiken. De leidster stimuleert, helpt en adviseert het kind bij het kiezen van nieuw, spannend en/of uitdagend materiaal. De groepsleiding weet waarin het kind goed is, wat hij leuk vindt, wat zijn mogelijkheden en uitdagingen zijn.



3B Gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties.

3B) 1. Leidster-kind interactie (persoonlijke competentie)

De leidster stimuleert een kind door grenzen te ontdekken en te verleggen van wat een kind kan, wil of durft. De leidster maakt het kind bewust van de eigen capaciteiten en kwaliteiten, speelt in op grapjes, humor en 'gek doen'. Ingaan op initiatieven van een kind, belonen, prijzen en complimenteren zijn positieve wijzen van bevestigen van het kind. Het is belangrijk dat kinderen hun mogelijkheden en onmogelijkheden ontdekken en ontwikkelen, dus zelfstandig zijn. Anderzijds is ook belangrijk, dat kinderen ervaren dat ze geholpen kunnen worden, dat zij ook afhankelijk mogen zijn. Dat je niet alles hoeft te kunnen, zolang je maar iemand weet/hebt, die het voor je of met je kan doen en dat ook durft te vragen. De leidster biedt hulp en steun aan een kind door oefenen, uitbouwen van waar een kind goed, of niet goed in is. Van wat hij graag wil kunnen, wat hij leuk vindt. Zij zal troostend of helpend optreden, steun bieden bij het verder perfectioneren van wat een kind al doet en kan. Een sensitieve houding, alertheid op restrictieve uitingen spelen hierbij een belangrijke rol.

3B) 2. Binnen en buiten ruimte (persoonlijke competentie)

De mogelijkheden voor verschillende spelvormen moeten in alle kindercentra binnen en/of buiten, aanwezig zijn (zand, bouw en constructiemateriaal, materiaal voor imitatiespel, bewegingsmateriaal, gezelschapsspelen, expressiemateriaal). Het doel van het spelen, ook met behulp van materiaal, is niet het product dat het eventueel oplevert, maar het lekker bezig zijn, het ontdekken van mogelijkheden. Het is voor kinderen belangrijk dat de mogelijkheid wordt geboden voor eigen initiatief en respect voor autonoom spel, er een vertrouwde en herkenbare sfeer wordt gecreëerd en de indeling herkenbaar is met plaatsen voor rust en actie. De groepsleiding maakt met de kinderen heldere en begrijpelijke afspraken en instructie over het gebruik van de ruimte (rekening houden met het ontwikkelingsniveau van de kinderen).

3B) 3. De groep (persoonlijke competentie)

De groep is een sociale gemeenschap waarin geoefend kan worden met eigen mogelijkheden, grenzen, aardigheid/onaardigheid, delen van plezier, gewenst en/of ongewenst gedrag. Het gedrag van de één wordt gestimuleerd door gedrag van de ander. Als kernpunt van de sociale ontwikkeling bestaat het begrip hechting; hechting is voorwaarde voor een gezonde sociale ontwikkeling. Op de peuterleeftijd is een peuter nog erg op zichzelf gericht. Ze genieten van andere kinderen, worden erdoor



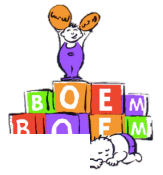
gestimuleerd in spel, troosten elkaar, bootsen gedrag na. Anderzijds leeft de peuter nog erg 'ik-centraal', mist nog inlevend vermogen. Bijvoorbeeld; zolang een 3-jarige verdriet of pijn niet zelf voelt, kan hij zich moeilijk voorstellen wat hij een ander aandoet. Tot de schoolgaande leeftijd spelen kinderen vooral naast elkaar en niet met elkaar. Dit werkt wel heel stimulerend op de sociale ontwikkeling. Een kind ervaart vanzelf op het kinderdagverblijf dat aandacht soms gedeeld moet worden en dat het niet altijd kan doen, wat het op dat moment wil; je hebt simpelweg geen 15 fietsjes. Eveneens worden kinderen gestimuleerd zich te profileren binnen de groep b.v. tijdens een kringactiviteit. Zij kunnen dan iets van zichzelf laten zien en/of vertellen. Hierbij rekening houdend met de leeftijd /ontwikkelingsfase en karakter van het kind.

3B) 4. Activiteiten (persoonlijke competenties)

In de groep is een duidelijke en vaste verdeling tussen groepsmomenten en momenten die kinderen individueel invullen. Daarnaast worden activiteiten met de hele groep afgewisseld met activiteiten in kleine, wisselende groepen. De sociale inhoud van het spel wordt gestimuleerd door samen spelen, praten, luisteren, plezier hebben, delen en wachten op elkaar, rekening houden met elkaar. Vanuit een basisgevoel van veiligheid kunnen kinderen zich ontwikkelen tot sociale en zelfstandig wezens. Het is belangrijk, dat kinderen de ruimte hebben om te experimenteren. Lekker bezig zijn is het doel, niet het resultaat. In de omgang met de kinderen wordt erop gelet, dat de nadruk ligt en de aandacht uitgaat naar wat de kinderen kunnen en dat er niet voortdurend gelet wordt op wat ze niet kunnen. Er wordt een soort middenweg gezocht tussen zelfstandigheid en afhankelijkheid. Kinderen een compliment geven, als iets lukt en bemoedigen, als het nog niet gaat. Kinderen hebben een natuurlijke drang om dingen zelf te willen kunnen. Als dat goed geobserveerd wordt en ondersteuning wordt geboden, waar nodig, komt zelfstandigheid en zelfredzaamheid vanzelf op gang.

3B) 5. Spelmateriaal (persoonlijke competenties)

Door te spelen ontwikkelt een kind zich en leert het. Het spelmateriaal dat wordt aangeboden past bij leeftijd, ontwikkelingsfase, fysieke en geestelijke mogelijkheden van een kind. Het materiaal maakt emoties los van plezier, pret, verrassing, verwondering, ongeduld of teleurstelling. Er is op de verschillende groepen voldoende materiaal aanwezig dat aansluit op de verschillende interesse, nieuwsgierigheid en durf van een kind. De wijze waarop de leidster het spelmateriaal aanbiedt, biedt kansen voor individuele leermomenten, zelfoverwinning, zelfstandigheid en zelfredzaamheid.



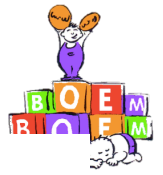
3C Gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competenties

3C) 1. Leidster-kind (sociale competentie)

Op een kinderdagverblijf leert een kind met conflictsituaties om te gaan. De leidster stimuleert vriendschap, kameraadschap en samenwerking tussen kinderen onderling. Zij gaat bewust om met conflicten tussen kinderen. Grijpt zij in, wanneer en waarom en waarom niet? De rol van de leidster in de interactie tussen kinderen is afhankelijk van de situatie: sturend, ondersteunend, corrigerend, verzorgend, gangmaker ed. Belangrijk is verder, dat een kinderdagverblijf een groepssituatie biedt, waar andere regels, normen en waarden zijn dan in een thuissituatie. Dat een ander (leidster, andere kinderen etc.) dan de ouder ook aandacht, vertrouwen en troost kan bieden is een heel belangrijke ervaring. Om kinderen goed te kunnen begeleiden, is het van essentieel belang, dat een leidster zichzelf goed kent. Kinderen kunnen gedrag vertonen, dat als storend wordt ervaren. Op zich is dat subjectief. Het is van belang, dat niet het kind vervelend wordt gevonden, maar hooguit het vertoonde gedrag. Dat een leidster in ziet, dat regels er zijn om de voorwaarden te scheppen voor kwalitatief verantwoorde opvang van ieder kind. Daarom spreken we ook liever over afspraken dan over regels. Als een kind zich niet aan de afspraak houdt of kan houden, dan is ruimte voor overleg hierover, zowel tussen leidsters onderling, als in de werkbegeleiding om te bezien of de afspraak wel goed was en zo ja, op welke manier het kind geholpen kan worden zich er wel aan te houden, van groot belang.

3C) 2. Binnen en buitenruimte (sociale competenties)

Ons kinderdagverblijf beschikt over een ruime buitenruimte. Kinderen kunnen veilig en ongestoord spelen. Er wordt verschillend materiaal aangeboden zoals fietsjes, driewielers, tractoren, ballen, speelhuisjes, wipkippen en karren. Leidsters bieden ook buiten verschillende spellen aan waarbij de sociale competenties van het kind wordt gestimuleerd, (kringactiviteiten, groepsspelen enz.). Daarnaast biedt ons kinderdagverblijf ruimten met afwisseling in rustige plekken en actieplekken. De ruimte biedt kansen voor gezamenlijke en gevarieerde spelervaringen zoals imitatie/fantasiespel. Er zijn voldoende hoekjes waar 2-3 kinderen maar ook 10 kinderen samen iets kunnen doen.



3C) 3. De groep (sociale competenties)

Een peuter moet nog leren in groepsverband wat hij met speelgoed kan doen. Hij leert niet alleen door stimulering van de leidsters, maar ook omdat hij andere kinderen ziet spelen. Hij leert omgaan met 'de kleinste', 'de traagste', 'de drukste' van de groep. De sociale houding die het kind geleerd wordt komt overeen met zijn leeftijd en ontwikkelingsniveau. Naarmate kinderen ouder worden, zal hen geleerd worden om meer rekening met elkaar te houden. De leidsters zullen invulling geven aan begrippen zoals solidariteit, samenwerken, delen, en respecteren, dit door verschillende activiteiten te organiseren die recht doen aan een specifiek (persoon) of gezamenlijke (leeftijd, cultuur) kwaliteiten en ervaringen, (groepsactiviteiten, kringspel).

3C) 4. Activiteiten (sociale competenties)

In de groep is een duidelijke en vaste verdeling tussen groepsmomenten en momenten die kinderen individueel invullen. Daarnaast worden activiteiten met de hele groep afgewisseld met activiteiten in kleine, wisselende groepen. De sociale inhoud van het spel wordt gestimuleerd door samen spelen, praten, luisteren, plezier hebben, delen, wachten op elkaar, rekening houden met elkaar.

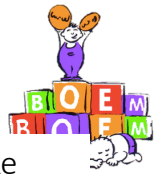
3C) 5. Spelmateriaal (sociale competenties)

Het spelaanbod sluit aan bij de wens om zowel individueel als gezamenlijk spel aan te bieden. Het spelmateriaal is uitdagend, grensverleggend en ontwikkelingsgericht, houdt rekening met de diversiteit in leeftijd, sekse, sociale en culturele achtergrond.

3D De kans om zich waarden en normen, de cultuur van een samenleving, eigen te maken.

3D) 1. Leidster-kind (socialisatieproces)

Een kind leert respect voor anderen en zijn omgeving te hebben, als hij/zij zelf met respect behandeld wordt: 'je mag er zijn'. Het is daarom ook belangrijk, dat een leidster kinderen bij de naam noemt en dat een kind bij binnenkomst begroet wordt door de leidster. In het kinderdagverblijf moet erop gelet worden dat een kind, als hij of zij erbij staat, bij het gesprek betrokken wordt, dat er geluisterd wordt, dat er ingegaan wordt op zijn of haar emoties. Kinderen kunnen heel grappig zijn in de ogen van volwassenen, maar zelf iets bloedserieus bedoelen. Er wordt veel om kinderen gelachen; dat zou meer *met hen lachen* moeten zijn. Daarnaast worden bij Kinderdagverblijf Boem Boem specifieke



omgangsregels gehanteerd ten aanzien van o.a. conflicten oplossen, de gezamenlijke maaltijd, grenzen stellen en bestraffen. In team- en groepsleidingoverleg worden persoonlijke waarden en normen besproken en getoetst aan de opvattingen van medegroepsleiding c.q. de opvattingen die kinderdagverblijf Boem Boem of de samenleving voor staat.

3D) 2. Binnen en buiten (socialisatieproces)

Binnen het Kinderdagverblijf zijn heldere en eenduidige afspraken gemaakt over wat kan en mag in alle ruimten en de wijze waarop met elkaar, kinderen en leidsters zich aan de afspraken houden. Wij vinden het belangrijk dat kinderen ook hun verantwoordelijkheden kennen en betrokken worden bij het opruimen van de verschillende materialen en het netjes houden van de verschillende ruimten. Het is van belang dat leidsters zich bewust zijn van hun gedrag en de invloed hiervan op de kinderen, zowel verbaal als non-verbaal. In teamoverleg wordt de mogelijkheid geboden om op afspraken en/of overtredingen terug te komen.

3D) 3. De groep (socialisatieproces)

In de groep worden met de kinderen afspraken gemaakt over omgangsvormen. Met elkaar afspreken van manieren om elkaar ook aan de afspraken te houden, maar ook over respectvol met elkaar omgaan. Je openstellen voor elkaar. Door middel van verwoorden van wat er gebeurt tijdens sociale interacties zoals samen iets leuks, spannends, akeligs, verdrietigs of ontroerends beleven. Kinderen 'leren' van verbale en non verbale activiteiten van leidsters en kinderen. Het leren van de taal maakt een concreet onderdeel hiervan uit. De taalontwikkeling wordt in ons kinderdagverblijf gestimuleerd door onder andere veel met de kinderen te praten, voor te lezen, kinderen te stimuleren zelf te praten.

3D) 4. Activiteiten (socialisatieproces)

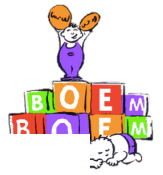
Door middel van afspraken die stimuleren dat iedereen tijdens activiteiten rekening houdt met elkaar, samen deelt en elkaar helpt kan solidariteit ontstaan. Tijdens de dagelijks terugkerende activiteiten (maaltijden, kringactiviteiten, spelmomenten etc.) wordt er derhalve aandacht besteed aan deze afspraken en de naleving daarvan.

3D) 5. Spelmateriaal (socialisatieproces)

Spelmateriaal biedt de mogelijkheid om rollen uit het alledaagse leven te oefenen: keukenattributen, bedjes, winkeltje ed. Binnen ons kinderdagverblijf is voldoende materiaal aanwezig waar kinderen zich mee kunnen identificeren, het biedt de



mogelijkheid tot rollenspel en imitatiespel. Leidsters leren kinderen bewust om te gaan met het gebruik van materiaal, dit door afspraken te maken over het kiezen, gebruik en opruimen ervan.



4. VORMEN VAN OPVANG

- **DAGOPVANG 52 WEKEN**

Kinderopvang Boem Boem biedt dagopvang voor kinderen van 0 tot 4 jaar. Dagopvang is gebaseerd op 52 weken.

- **VERLENGDE OPVANG**

Buiten de reguliere openingstijden is het mogelijk om verlengde opvang* aan te vragen voor uw kind. U kunt dan gebruik maken van de mogelijkheid om uw kind 's morgens eerder te brengen (vanaf 06.45 en 's avonds later op te halen (tot 18.30).

*deze vorm van opvang kan alleen doorgaan bij een minimaal aantal van 3 kinderen.

- **DAGOPVANG 40 WEKEN**

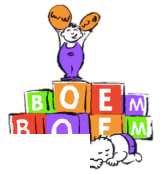
Naast dagopvang gebaseerd op 52 weken is het ook mogelijk om een overeenkomst af te sluiten voor 40 weken. Deze overeenkomst betreft 40 weken opvang binnen 1 schooljaar, dit zijn de weken buiten de schoolvakanties in regio Noord.

- **FLEXIBELE OPVANG**

Daarnaast kan men flexibele opvang aanvragen. Flexibele opvang is bijvoorbeeld opvang voor mensen die onregelmatig werken en dus geen 'vaste' dag en/of dagdelen kunnen afnemen. Zij kunnen dan een flexibel contract krijgen waarbij de opvangdagen en het aantal dagdelen per maand kunnen wisselen. Men geeft minimaal een maand van tevoren aan welke dagen er opvang nodig is. Opvang is mogelijk mits er plek is, afhankelijk van de groepsgrootte op de aangevraagde dag(en) en wordt gehonoreerd op volgorde van binnengekomen aanvragen.

- **BUITENSCHOOLSE OPVANG (BSO en BSO+)**

De BSO is opvang voor kinderen van groep 1 t/m 8 van basisschool de Kubus. De voorschoolse opvang is voor alle groepen van "de Kubus" op maandag-, dinsdag- en donderdagochtend van 07.30 – 08.30u. Daarnaast is vervroegde opvang, vanaf 06.45u, op aanvraag mogelijk. De naschoolse opvang is voor alle groepen van "de Kubus" op maandag-, dinsdag- en donderdagmiddag van 14.15 – 18.15u en op woensdagmiddag van 12.30-16.15u.



De groep bestaat uit kinderen in de leeftijd 4 t/m 12 jaar en mag het maximumaantal kinderen hebben van 33. Hierbij wordt te allen tijde rekening gehouden met het leidster-kindratio (LKR is op te zoeken via www.1ratio.nl).

- **BSO+ groep**

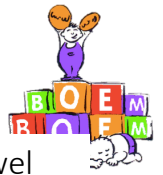
Alleen in de vakantieperiodes is het mogelijk dat er BSO kinderen van de basisschool de Kubus worden opgevangen in de groep van de Bikkels (dreumes/peutergroep) op onze locatie aan de Heinoseweg 59. Dit kan alleen plaatsvinden mits de leidster-kind ratio dit toelaat. De BSO kinderen worden dan samengevoegd met de kinderdagverblijf kinderen, of krijgen een eigen groep ter beschikking inclusief leidster.

Het dagprogramma van het kinderdagverblijf is in de basis leidend en de BSO sluit hierbij aan. Wel is het zo dat we van te voren goed kijken welke kinderen (en in wat voor leeftijd) er komen. Wij houden in onze activiteiten rekening met de verschillende leeftijdsgroepen en kijken naar de samenstelling qua jongens en meisjes. Voor de jongens wat meer stoerdere, uitdagende activiteiten in bijvoorbeeld buitenspel als voetbal, en voor de meisjes bijvoorbeeld activiteiten die meer gericht zijn op interesses als koken en knutselen.

Zijn er weinig BSO+ aanmeldingen, zullen de kinderen meedraaien in de basisgroep waar ook de kinderdagverblijf kinderen zijn.

Het aspect veiligheid binnen de BSO+ opvang:

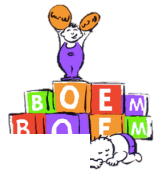
Wanneer er meerdere (boven de 4) kinderen zijn zullen we hen sowieso in een eigen, aparte groep plaatsen. We vinden het belangrijk om de veiligheid van de kinderen met een jongere leeftijd te waarborgen. Dus wanneer er oudere kinderen bij komen spelen zullen we voor zorgen dat het voor hen duidelijk is dat ze rekening met de jongere kinderen zullen moeten houden. Dit door bijvoorbeeld in overleg er voor te zorgen dat er door de grotere kinderen in aanwezigheid van jongeren kinderen niet gespeeld gaat worden met bijvoorbeeld speelgoed als Lego, dat door de kleinere kinderen in de mond zou kunnen worden gestopt. Ook valt er bijvoorbeeld te denken aan het niet gelijktijdig buiten spelen zodat de kleinere kinderen niet in het gedrang van de grote kinderen kunnen komen, en andersom zodat de grotere kinderen ook vrij kunnen spelen. We leren de grotere kinderen dus te allen tijde rekening te houden met de jongere kinderen. We geven hen handleidingen en tips wat wel en niet raadzaam is te doen in de



aanwezigheid van de jongere kinderen en zorgen ervoor dat ze onder begeleiding wel toekomen aan hun eigen activiteiten.

Wij zorgen ervoor dat de kinderen zich emotioneel veilig voelen (zie ook hoofdstuk 2a) door de kinderen in de combinatiegroep leren om te gaan met kinderen van verschillende leeftijden. Het kan natuurlijk zijn dat een jonger kind geïntimideerd raakt door de aanwezigheid van de oudere kinderen. Hier letten wij te allen tijde op en we zullen er alles aan doen om er voor te zorgen dat kinderen van alle leeftijden ontspannen met elkaar om gaan. Mocht het zo zijn dat een jonger kind dusdanig van slag is dat het zich onveilig blijft voelen, passen we de groepssituatie dusdanig aan dat er voor een ieder rust kan ontstaan. Bijvoorbeeld door ondanks de kleine groepsgrootte, toch apart te gaan zitten en apart activiteiten te ondernemen. De ratio verhouding kind-leidster kunnen we ook hier op aanpassen. Maar ons hoofddoel is kinderen te leren in harmonie met elkaar om te gaan met respect en oog voor de behoefte van elk kind al naar gelang de leeftijd. Hierdoor zullen ze op sociaal gebied groeien. Jonge kinderen leren van de oudere kinderen op verschillende ontwikkelingsgebieden. Zo wordt bijvoorbeeld de taalvaardigheid van jonge kinderen extra geprikkeld. Ze horen verhaaltjes, taalspelletjes en liedjes boven hun niveau. De kinderen van de BSO zijn de oudste kinderen van de groep, waardoor zij leren om verantwoordelijkheid te nemen. Door samen dingen te doen proberen wij dit te stimuleren. Zo wordt er gekeken naar leuke, gezamenlijke activiteiten. Er kan bijvoorbeeld (onder toezicht) een kwarktaart worden gemaakt, waarbij de peuters heel goed de oudere kinderen kunnen helpen. Of er worden samen torens gebouwd met blokken, de BSO-kinderen zijn groter en dat betekent dus hogere torens! Boem Boem draagt er dus zorg voor dat er voor beide groepen (KDV/BSO) een passend aanbod is en veel speelplezier. Er is op de groep voldoende speelmateriaal aanwezig voor kinderen van 0-12 jaar. In overleg mogen kinderen eigen speelmateriaal meenemen. Uiteraard wordt er bij het gebruik van het speelmateriaal rekening gehouden met de veiligheid voor de kleinere kinderen (van 0-4 jaar).

We proberen al met al de veiligheid van alle kinderen te garanderen en maken daarom voortdurend een inschatting van de risico's waardoor we té gevaarlijke situaties proberen te voorkomen. We willen en kunnen kinderen echter niet overal tegen beschermen. Ontwikkelen betekent ook ruimte, de wereld mogen ontdekken, leren met vallen en opstaan. We leren kinderen stap voor stap omgaan met situaties die zij spannend vinden of risico's met zich mee brengen. Zo leren ze ook hun eigen grenzen kennen en verleggen. Meer over veiligheid en gezondheid kunt u lezen in ons Veiligheids- en Gezondheidsbeleid. Deze ligt ter inzage op kantoor aan de Heinoeseweg 59 te Zwolle. Ook bij de BSO+ groep wordt te allen tijde rekening gehouden met het leidster-kindratio (zie tabel Combinatiegroepen op www.1ratio.nl).



- **EXTRA (INCIDENTELE) DAGEN EN RUILDAGEN**

Incidentele opvang is opvang op dagen en tijden waarop ouders volgens de overeenkomst geen recht op opvang hebben, maar om wat voor reden dan ook wel opvang nodig hebben. Zij kunnen dan een extra dag formulier invullen, of een aanvraag indienen per mail. Op het formulier kan aangegeven worden op welke dag of dagen zij van incidentele opvang gebruik willen maken. Het aanvraagformulier dient dan bij de pedagogisch medewerker ingeleverd te worden. Als er een extra dag wordt aangevraagd kan de leidster bepalen of de extra opvang op de basisgroep mogelijk is volgens leidster- kindratio. Is het mogelijk dan krijgen ouders een schriftelijke bevestiging, of bevestiging via mail, van deze extra opvang.

Indien het kind de opvang niet bezoekt dan kunnen ouders dit tijdig (minimaal 1 dag van tevoren) doorgeven aan de leiding, dan bestaat er de mogelijkheid om deze ruildag(delen) binnen een maand in te halen (te ruilen) op een andere dag, mits de groepsgrootte/ leidster-kind ratio dit toelaat.

- **PEUTERSPEELOPVANG 'DE BOEM BOEM SCHOOL' (PSO)**

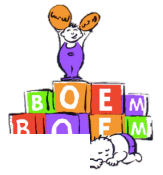
Op woensdagmorgen en vrijdagmorgen bieden wij in Cultuurhuis 'de Elshof' peuterspeelopvang (PSO) voor kinderen van 2,5 jaar tot 4 jaar.

De opvangtijd is van 08.30 – 11.30u. De peuterspeelopvang is in principe bedoeld voor de kinderen uit Wijthmen die hoogstwaarschijnlijk onderwijs zullen gaan volgen aan basisschool De Kubus. Ouders zijn niet verplicht om hun kind 2 ochtenden naar de peuterspeelopvang te brengen, men kan ook kiezen voor 1 ochtend. Ruilen van een ochtend is in principe niet mogelijk, men kiest vast of voor opvang op woensdagochtend of op vrijdagochtend (of beide natuurlijk). Dit wordt in een overeenkomst vastgelegd.

Spelen en ontwikkelen op de peuterspeelopvang:

Lekker spelen, andere kinderen ontmoeten en ook nog een extra stapje zetten in de ontwikkeling. Dat is wat peuters doen op de peuterspeelopvang, een omgeving die helemaal voor hen is ingericht.

Gemiddeld twee dagdelen per week komen peuters vanaf twee of tweeënhalf jaar naar de peuterspeelzaal. Samen spelen, samen speelgoed delen, grenzen leren kennen, ontwikkelen van de woordenschat: peuter speelopvang is niet alleen leuk, maar ook goed voor kinderen. In onze maatschappij wordt steeds meer waarde gehecht aan deze voorschoolse periode.



Elk kind is uniek, sterk en actief, met veel mogelijkheden, verlangens en wensen. De peuter speelopvang leidsters van PSO Boem Boem kijken en luisteren daarom goed naar een kind en kunnen zo niet alleen zijn behoeften goed inschatten, maar ook in een vroeg stadium eventuele ontwikkelingsachterstanden signaleren.

De peuter speelopvang Boem Boem heeft een breed en uitdagend aanbod. Dat betekent dat er voor alle ontwikkelingsgebieden (cognitief, motorisch, creatief en zintuiglijk) materiaal aanwezig is, afgestemd op de interessegebieden en (ontwikkelings)behoefte van de kinderen. Kinderen kunnen puzzels maken en boekjes lezen, maar ook knutselen, schilderen, rennen en klimmen. Zowel buiten als binnen.

De speelopvang werkt met een min of meer vaste dagindeling, waarbij er tijd is voor spelen, eten en drinken, en samen liedjes zingen of voorlezen.

PSO Boem Boem heeft op basis van haar pedagogische visie een aantal speerpunten ontwikkeld, passend bij de ontwikkelingsfase van uw kind:

- **Activiteitengericht werken**

Vanaf het moment dat kinderen kunnen lopen, bieden we ze de mogelijkheid om deel te nemen aan allerlei activiteiten. Ze kunnen kiezen uit een divers aanbod – rekening houdend met het niveau van het kind en gericht op alle ontwikkelingsgebieden en interesses. De activiteiten zijn binnen hun eigen stamgroep, maar ze mogen ook meedoen met een andere groep. Het kind is niet verplicht deel te nemen; het kan ook zelfstandig iets doen.

Doordat verschillende speelhoeken en diverse activiteiten in verschillende ruimtes worden aangeboden, vergroten we de leefwereld van de kinderen. Ze zijn niet elke dag de hele dag alleen maar in hun eigen groep (wat eigenlijk een onnatuurlijke situatie is), maar spelen ook op andere plekken, zowel binnen als buiten. Ze komen in aanraking met andere kinderen en pedagogisch medewerkers buiten de eigen groep. Dit alles levert een positieve bijdrage aan de emotionele veiligheid.

Bij het kiezen van activiteiten maken we bij de peuterspeelopvang gebruik van pictogrammen en voorbeeldmateriaal. PSO Boem Boem begeleidt kinderen en stimuleert ze in hun ontwikkeling, zodat kinderen zich op verschillende gebieden kunnen ontwikkelen. Op emotioneel, motorisch, cognitief, creatief, sociaal-emotioneel en zintuiglijk gebied.

- **Buiten zijn en buiten spelen**

Buiten zijn en buiten spelen vinden de meeste kinderen heerlijk. Het biedt mogelijkheden aan kinderen om te rennen, roepen, fietsen, etc. Ons beleid is erop



gericht dat kinderen zo veel mogelijk buiten komen. Wij vinden dat buitenspelen bij het dagelijks programma hoort.

Kinderen hebben de drang dingen te ontdekken, hun wereld te vergroten. Een kind dat ergens vanaf wil springen, leert de afstand in te schatten en spelenderwijs met risico's om te gaan. Buiten spelen is niet alleen goed voor de motorische, maar ook voor de cognitieve en sociale ontwikkeling. Daarnaast is buiten spelen van belang voor de mentale ontwikkeling van kinderen. Afstanden inschatten, eigen grenzen bepalen bij het boompje klimmen of over muurtjes lopen; allemaal vaardigheden die het hele leven van pas kunnen komen. Maar ook de verschillende seizoenen ervaren met regen, sneeuw en een lekker zonnetje. De verschillen zien tussen de bomen in de zomer en de winter en het verschil in de geur van bloemen opmerken.

Kinderen brengen tegenwoordig veel tijd binnen door (computer en televisie). Hierdoor zijn er steeds meer kinderen in Nederland met overgewicht. Buiten bewegen is belangrijk voor een goede gezondheid. De buitenruimte bij PSO Boem Boem is ingericht voor, en afgestemd op, alle leeftijdsgroepen. Zo kunnen de kinderen elkaar ontmoeten om samen te spelen, samen met de pedagogisch medewerkers buiten te zijn, etc. Het buiten spelen voorziet in verschillende (individuele) behoeften, zoals bijvoorbeeld ontdekken, spelen, creatieve en motorische activiteiten.

Kinderopvang is een steeds vanzelfsprekendere aanvulling op de opvoeding en ontwikkeling van kinderen geworden. Dit uitgangspunt is leidend in ons denken en doen. Als ouder bent u eindverantwoordelijk voor de zorg en de opvoeding van uw kinderen. Daarnaast bent u de belangenbehartiger van uw kind. Een kind heeft niet alleen behoeften maar ook rechten. Deze dienen gerespecteerd te worden. Ieder kind is hierbij uniek. Elk kind heeft immers zijn eigen achtergrond, gezin, historie en cultuur. PSO Boem Boem staat daarom open voor de inbreng van ouders. Vragen, opmerkingen, maar ook uitingen van ongenoegen zijn een aanwijzing om onze dienstverlening of communicatie daarover te verbeteren. Met deze inbreng kunnen we de kwaliteit van ons aanbod verder verbeteren en afstemmen op de vraag van u als ouder.

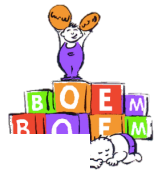
Contacten tussen ouders en pedagogisch medewerkers zijn belangrijk. Wij willen ouders ondersteunen bij de opvoeding. De PSO moet een plek zijn waar niet alleen kinderen, maar ook ouders zich welkom en prettig voelen. Met aandacht voor uw vragen en wensen, goede informatie over uw eigen kind en de mogelijkheid om betrokken te zijn en



invloed te hebben op de pedagogische werkwijze. Onze pedagogisch medewerkers zijn uw partner in de opvoeding van uw kind.

Onze pedagogisch medewerkers houden waar mogelijk rekening met individuele wensen van de ouders over bijvoorbeeld voeding. De basis hiervoor wordt gelegd door een open en directe communicatie tussen de leiding, pedagogisch medewerkers en ouders en wederzijds respect voor elkaar.

Ouders kunnen vooral dán vertrouwen in een kinderdagverblijf krijgen als zij de betrokkenheid, deskundigheid en professionaliteit van medewerkers ervaren.



5. DE GROEPEN

In onze kinderopvang hebben wij de groepen op leeftijd ingedeeld.

- **DE BENGELS**, dit is de babygroep/dreumesgroep voor kinderen in de leeftijd van 0 tot 24 maanden. Op deze groep kunnen maximaal 12 kinderen geplaatst worden. Als een kind ongeveer 20 maanden is gaat hij of zij, in overleg met ouders wennen bij de Bengels, gaat dit goed dan gaat dit kind met 24 maanden definitief over naar deze groep. Heeft een kind meer tijd nodig, of is een kind eerder toe aan een nieuwe groep dan wordt hiervan afgeweken.
- **DE BIKKELS**, dit is de dreumes/peutergroep voor kinderen in de leeftijd van 24 tot 48 maanden. Op deze groep kunnen maximaal 14 kinderen geplaatst worden. Met 4 jaar gaat het kind naar de basisschool.

5a. Samenvoegen groepen

Doordat er een terugloop is in het aantal kinderen werken we momenteel veelal met 1 samengestelde groep; een gecombineerde baby/dreumes/peutergroep. De samengestelde groep heeft een maximale omvang van 14 kinderen, waarbij aan de leidster-kind ratio blijft worden voldaan. De opbouw van de groep is dan verticaal en bestaat uit kinderen van de leeftijd 0 tot 4 jaar.

Bij het samenvoegen van de groepen wordt rekening gehouden met de volgende punten:

- Bij het samenvoegen van groepen wordt de beroepskracht-kind-ratio gevolgd;
- Elk kind wordt naast zijn eigen basisgroep in maximaal één andere basisgroep opgevangen;
- Ouders worden bij het kennismakingsgesprek geïnformeerd over de samenwerking met de tweede basisgroep; De groep wordt bij samenvoeging niet opgedeeld/gesplitst. Er wordt dus niet een deel van de groep samengevoegd met een (deel van een) andere groep.
- Ook tijdens vakantieperiodes kan het voor komen dat basisgroepen worden samengevoegd vanwege een lagere bezetting, of kinderen worden opgevangen op een andere locatie (kinderen van De Kubus komen bij Boem Boem), de BSO+.
- Aan het begin en einde van de dag. De uren waarop er met minder pedagogisch



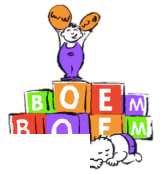
medewerkers geopend wordt aan het begin van de dag en gesloten wordt aan het einde van de dag

Door groepen samen te voegen is er meer keus voor kinderen om samen te spelen met andere kinderen en is er meer gelegenheid om specifieke activiteiten te doen. De samenvoeging wordt altijd gemeld aan de ouders.

5b. Verlaten basisgroep

Het verlaten van de basisgroep op locatie Boem Boem is het geval bij:

- *Het buitenspelen.* De groepen kunnen op dezelfde tijdstippen gebruik maken van de buitenruimte van het kinderdagverblijf.
- *Spelen op een andere groep.* Kinderopvang Boem Boem heeft een actief open deurenbeleid. Naarmate kinderen ouder worden hebben zij, naast veiligheid en geborgenheid, ook behoefte aan een grotere leefomgeving.
- *Het begin en einde van de dag.* De uren waarop er met minder pedagogisch medewerkers geopend wordt aan het begin van de dag en gesloten wordt aan het einde van de dag.
- *Uitstapjes.* Als er bijvoorbeeld een uitstapje wordt gemaakt met de kinderen, bijvoorbeeld lopend naar de speeltuin.
- *Festiviteiten.* Soms worden er festiviteiten georganiseerd voor de gehele vestiging, bijvoorbeeld tijdens feestdagen zoals Sinterklaas of een tuinfeest.



6. VERANTWOORDE KINDEROPVANG

6a. Vier ogen beleid

In het voorjaar van 2011 is het rapport Gunning verschenen. In dit rapport staan aanbevelingen voor organisaties die betrokken zijn bij de kinderopvang en ook voor de kinderopvangorganisaties zelf. De aanbevelingen zijn gericht op acties die er aan bijdragen drempels te verhogen die helpen voorkomen dat er ongewenste situaties kunnen plaats vinden. Drempels verhogen om ongewenste situaties te voorkomen kan op meerdere manieren. Situaties waarin medewerkers voorspelbaar lang alleen zijn met kinderen bieden een lage drempel. Het is zaak voor die situaties de drempel te verhogen. Dat kan op meerdere manieren. Wij beschrijven hier hoe we bij kinderdagverblijf Boem Boem drempels verhogen om eventuele ongewenste situaties te voorkomen.

Vertrekpunten van partijen zijn hiernaast:

- De uitvoering van het vierogen principe moet pedagogisch verantwoord en bedrijfseconomisch haalbaar zijn;
- De wijze waarop invulling wordt gegeven, dient opgenomen te worden in het pedagogisch beleidsplan;
- Ouders en oudercommissies worden jaarlijks geïnformeerd over de invulling van het vier ogenprincipe op hun locatie (bijvoorbeeld via de website);

Transparantie van het gebouw

- Kinderdagverblijf Boem Boem kenmerkt zich door openheid. Er is veel glas in de wanden en er zijn grote buitenramen wat zorgt voor voldoende transparantie. Ook door de open deuren kan men goed bij elkaar in de groep kijken. Vanuit de diverse ruimten, de groep en hal heb je zicht op elkaar. Dit bevordert een open sfeer met letterlijk zicht op elkaar en helpt dus mee om drempels te verhogen.
- De deuren tussen de groepen zijn altijd geopend, het zogenaamde 'open-deuren-beleid', zodat er altijd contact is tussen de groepen. Ook kan te allen tijde personeel/directie binnenlopen.
- Bij de inrichting maken we verschillende hoeken. Dat is belangrijk voor kinderen en komt voort uit het ontwikkelingsgericht werken. Kinderen kunnen in die hoeken spelen en ontdekken. Ook kunnen zij divers spel afwisselen en juist rust of drukte



opzoeken. Bij de inrichting houden we rekening met overzicht en zichtbaarheid. De scheidingen bestaan uit lage kasten.

- Op het moment dat een kind op een slaapkamer naar bed wordt gebracht en in bed ligt gebruiken we een babyfoon, die op de groep of buiten door de andere pedagogisch medewerker hoorbaar is. Deze staat de hele dag aan en is gevoelig afgesteld. Dus ook een 4 oren beleid naast 4 ogen.

Personeel

- Binnen ons kinderdagverblijf is een open en professioneel werkklimaat, zodat de drempel om elkaar op bepaalde gedragingen aan te spreken zo laag mogelijk is. Ook bij teambesprekingen komt het geven en ontvangen van feedback aan de orde.
- Van alle vennoten, flexwerkers en stagiaires hebben wij een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) in ons bezit. Deze wordt jaarlijks gecontroleerd door de GGD.
- Op dagen dat er minder kinderen op de groep zijn, kan het voorkomen dat er één pedagogisch medewerker op een groep staat. In dit geval kan ervoor gekozen worden twee groepen samen te voegen. Als dit voor de emotionele veiligheid en de rust beter is, gebeurt dit niet en zal de pedagogisch medewerker als beroepskracht de groep alleen draaien die dag. Wel zal er dan, naast het open deuren beleid, extra vaak overig personeel de groep binnen komen. Bovendien worden er dagelijks stagiaires ingezet naast de beroepskrachten. Dus is er praktisch altijd een andere volwassene aanwezig.
- De aanwezige stagiaires worden zo over de groepen en de dagen verdeeld, dat er elke dag ten minste een stagiaire aanwezig is (tijdens schoolvakanties en plotseling ziekte uitval kan dit afwijken, maar dan roosteren we pedagogisch medewerkers veelal dubbel in). In uiterste gevallen kan het voorkomen dat de pedagogisch medewerker die om 07.30 uur begint tot 09.00 u alleen staat, dit kan tevens voorkomen aan het einde van de dag tussen 16.30 – 18.00 u (zie 3-uurs regeling). Dit is de periode waarop er voortdurend ouders binnenkomen om hun kinderen te brengen en een overdracht te doen. Ook hier is er dan praktisch altijd een stagiaire aanwezig als meekijkende volwassene.
- Door de verruimde openingstijd vanaf 6.45 tot 7.30 kan het voorkomen dat een beroepskracht helemaal alleen in het pand is. Het gaat hierbij om gemiddeld 1 keer per maand voor een minimaal aantal kinderen. Afspraak die we gemaakt hebben met de eigenaar van het pand, die ook op hetzelfde terrein woont, is dat



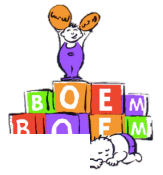
hij te allen tijde binnen die tijd binnen kan en mag lopen zodat er altijd een extra volwassene mee kan komen kijken.

- Het overige personeel komt regelmatig tijdens reguliere werktijden alle groepen binnen om even iets door te geven, af te geven, op te halen of na te vragen.
- Pauzemomenten waarbij medewerkers van de groep af gaan kennen wij niet bij kinderdagverblijf Boem Boem. Tussen 13.00 en 15.00, wanneer de kinderen slapen of een rustige activiteit doen op hun stamgroep, zijn wij allen gezamenlijk ook op de groepen aanwezig.
- Tijdens schoolvakanties streven wij ernaar dat een beroepskracht niet alleen in het pand aanwezig is. Wanneer dit niet lukt, zal er altijd een volwassene in de buurt zijn (van naastgelegen panden) die mee kan kijken en is er telefonisch altijd iemand bereikbaar en snel inzetbaar.
- Wanneer er uitstapjes worden gedaan, gaan er altijd 2 volwassenen met de kinderen mee, waarvan tenminste 1 een vaste pedagogisch medewerker is.

Op rustige momenten in de groepen of het hele kinderdagverblijf voegen wij bij voorkeur groepen samen. Niet alleen vanuit pedagogisch oogpunt maar ook in verband met het vier ogenbeleid. Bijvoorbeeld aan het begin en einde van de dag of bij lage bezetting van groepen. Daarmee beperken we de momenten dat medewerkers voorspelbaar lang alleen met kinderen zijn.

Natuurlijk is de inzet van onze medewerkers conform de Wet Kinderopvang en is er rekening gehouden met de leidster-kind ratio.

Binnen ons kinderdagverblijf wordt er nadrukkelijk gewerkt aan een open sfeer. Samen werken met elkaar wordt gestimuleerd, ook over de groepen heen. Dat kan op allerlei gebied. Bijvoorbeeld als het op de ene groep drukker is dan op de andere. Of door kinderen uit te nodigen deel te nemen aan een activiteit op een andere groep of in een andere ruimte. Of door binnen te lopen bij een buurgroep om te overleggen wie er mee naar buiten wil als je weet dat de collega's op de andere groep baby's voeden. Door het stimuleren van samenwerken wordt overleg met elkaar en het geven van feedback gestimuleerd en is bij elkaar binnen lopen heel gewoon. Juist omdat dit ook op niet geplande momenten gebeurt en dus onvoorspelbaar is draagt dit bij aan het opwerpen van drempels.



6b. Vaste gezichtencriterium & mentorschap

Bij kinderopvang Boem Boem werken we voornamelijk met “vaste” medewerkers. Ook werken wij met “vaste” invalskrachten. Er zijn maximaal 2 vaste gezichten voor de 0-jarigen. Door deze manier van werken creëren wij een zo vertrouwd mogelijke omgeving voor de kinderen.

Om een goed beeld te vormen en te behouden van hoe het met elk kind gaat, krijgen alle kinderen een mentor toegewezen. Tijdens de intake horen de ouders wie de mentor van hun kind is en zal er in het kort uitleg gegeven worden over het mentorschap.

De mentor is een vaste medewerker van de groep waarop een kind is geplaatst. De mentor volgt het welbevinden en de ontwikkeling van het kind nauwlettend en rapporteert hierover. Voor het volgen van de ontwikkeling wordt gebruik gemaakt van observatielijsten. Alle vastgelegde informatie over het kind zal aan ouders overhandigd worden na observatie en is op afspraak inzichtelijk voor ouders. Daarna zal er jaarlijks een moment voor ouders zijn om samen met de mentor de ontwikkelingen te bespreken. De mentor zal een afspraak maken met de ouders voor dit (10 minuten) gesprek. De mentor bespreekt zijn of haar bevindingen met de ouders, om zo de ouders op de hoogte te houden en een mooie koppeling te kunnen maken tussen de opvang en de thuissituatie.

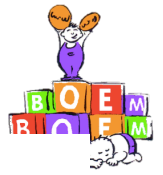
Mocht het zijn dat de pedagogisch medewerkers bij het kind bijzonderheden in de ontwikkeling zien of problemen signaleren, dan wordt dit uitvoerig besproken en onderzocht binnen het team. Daarna zullen de ouders er door de mentor van op de hoogte worden gebracht en zullen zij samen in gesprek gaan. Indien dit nodig wordt geacht en ouders hiervoor toestemming geven zal de mentor ook een rol spelen in het contact leggen en onderhouden met andere professionals (Zie ook hoofdstuk 10. Zorgen en problemen).

Bij doorstroming naar de volgende groep draagt de mentor de belangrijke informatie over aan de mentor op de volgende groep. Dit geldt tevens voor de doorstroming naar de BSO, waarbij de BSO-mentor van het kind, met toestemming van ouders, verder gaat met de observatie en registratie. Ook op de BSO zal er jaarlijks een moment voor ouders zijn om samen met de mentor de ontwikkelingen te bespreken. De BSO-mentor is niet alleen het aanspreekpunt voor ouders, maar ook voor het kind zelf. Als het kind zelf graag een gesprekje wil over zijn of haar ontwikkeling en welbevinden dan kan hij/zij hiervoor bij de mentor terecht.

De mentor van het kind is het aanspreekpunt voor de ouders. Voor vragen, opmerkingen en advies kunnen de ouders uiteraard bij alle medewerkers van de groep van het kind terecht.

Mentorschap in het kort:

- Elk kind krijgt een mentor toegewezen.
- De mentor houdt zich bezig met de ontwikkeling en het welbevinden van het kind.
- De mentor bespreekt zijn bevindingen met ouders/verzorgers.



- De mentor is het aanspreekpunt voor ouders/verzorgers.
- De mentor vervult eventueel een rol in het contact leggen met andere professionals.

6 c Overdracht naar basisschool en BSO

Voor een kind is de overgang naar de basisschool en de BSO een belangrijke stap in zijn ontwikkeling. Een goede samenwerking tussen de school/BSO en het kinderdagverblijf kan ervoor zorgen dat de overgang soepel verloopt. De pedagogisch medewerkers vullen vlak voor de 4^{de} verjaardag van het kind een observatieformulier in om de overdracht zo actueel mogelijk te houden. Deze observatie van methode KIJK is erop gericht om de overgang naar de basisschool/BSO zo soepel mogelijk te maken op. Hierbij wordt gekeken naar verschillende ontwikkelingsgebieden zoals de sociaal emotionele ontwikkeling, zelfredzaamheid, taalontwikkeling, denkontwikkeling, speel- leerontwikkeling, motoriek. Als dit formulier is ingevuld door de leidster (mentor) dan zal dit aan de ouders worden meegegeven. Met toestemming van de ouders (door ondertekening van het formulier) zal het formulier worden overgedragen aan de school en eventueel BSO (als het kind ervoor aangemeld wordt). Ook zal er tussen school en kinderdagverblijf een overdracht zijn, een warme overdracht. Dit houdt in dat er, met toestemming van ouders, een gesprek zal plaatsvinden tussen de basisschoolleerkracht en kinderopvangleidster.

Ieder jaar bieden wij ouders dus de mogelijkheid om een gesprek over de ontwikkeling van hun kind te krijgen. Ouders kunnen zelf aangeven of ze hier gebruik van willen maken. Tevens kan er, door overleg met ouders, worden afgestemd hoe aan wensen en behoeften van het kind tegemoet kan worden gekomen. Dit gebeurt op de momenten dat de ouder het kind haalt/brengt of op een ander moment, wanneer de ouder daar zelf behoefte aan heeft.

De regels ten aanzien van de wet op de privacy worden nageleefd, waarbij in acht wordt genomen dat:

- De gegevens alleen worden overgedragen naar de basisschool en/of buitenschoolse voorziening met instemming van de ouders/wettelijke vertegenwoordiger(s)
- De gegevens alleen met andere belanghebbenden dan ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger(s) besproken worden na toestemming van de ouder(s)/wettelijk vertegenwoordiger(s).
- De bewaartermijn voor de overgedragen gegevens twee jaar is, nadat het kind de peuterspeelopvang en/of kinderdagopvang verlaten heeft. Deze worden vervolgens vernietigd of overhandigd aan de ouder(s)/wettelijke vertegenwoordiger(s)

6d. Achterwacht

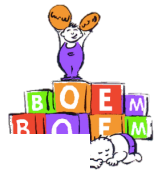
Bij een kindbezetting van de groep, die volgens de regels maar één pedagogisch medewerker behoeft, geldt een achterwachtregeling. In zo'n geval zorgt kinderopvang



Boem Boem dat er in geval van calamiteiten een achterwacht beschikbaar is die binnen 15 minuten op de locatie aanwezig kan zijn. Deze achterwachtregeling is per locatie specifiek gemaakt door middel van een lijst en zichtbaar in de ruimte opgehangen.

6e. De 3 uurs regeling

Omdat wij werken met vroege en late diensten kan het zo zijn dat de pedagogisch medewerker die om 07.30u begint tot uiterlijk 09.00u alleen staat, dit kan tevens voorkomen aan het einde van de dag tussen 16.30u-18.00u. Dit is de periode waarop er voortdurend ouders binnenkomen om hun kinderen te brengen en een overdracht te doen. In dit geval werken wij ook met de achterwacht. Wel is er praktisch altijd wel een stagiaire aanwezig als volwassene, maar zij is boventallig en is daarom niet eindverantwoordelijk.



7. DE LEIDSTER

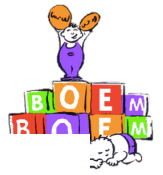
7A. De pedagogisch medewerker/leidster

De leidster is degene die vormgeeft aan het pedagogisch beleid in haar werk met de kinderen op het kinderdagverblijf. Zij is hierin de belangrijkste factor. Alle leidsters zijn opgeleid volgens een van de in de CAO genoemde opleidingen, gericht op werken met kinderen. De leidster heeft kennis van de ontwikkeling van kinderen, van de verzorging, gezonde voeding, veiligheid en hygiëne. Alle leidsters zijn in staat om te signaleren of een kind zich goed ontwikkeld, of het kind extra ondersteuning op het kinderdagverblijf nodig heeft of dat verwijzing naar gespecialiseerde hulp noodzakelijk is.

Het in de praktijk vertalen van de pedagogische visie, uitvoeren van de doelstellingen en de uitgangspunten, vraagt de volgende belangrijke competenties van de leidster:

Gericht op de kinderen:

- Open en blij contact maken met de kinderen. Een positieve houding en een positieve benadering van kinderen.
- Het kind accepteren zoals het is. Waardering tonen voor zijn eigenheid.
- Het bieden van fysieke en emotionele veiligheid aan de kinderen
- Het bieden van structuur en het stellen van grenzen aan de kinderen.
- Een sensitieve en responsieve houding: goed kijken naar het kind om het kind te leren kennen, aan te voelen wat het kind nodig heeft en daar passend op reageren.
- Kinderen de ruimte kunnen en durven geven om zich te ontwikkelen, nieuwe mogelijkheden hierbij aanreiken. Een stimulerende omgeving bieden.
- Ingaan op wat het kind zelf aangeeft of inbrengen en hem stimuleren, aanmoedigen en ondersteunen.
- Het kind vertrouwen geven en op zijn niveau verantwoordelijkheid geven.
- Het kind de ruimte geven tot het uiten van gevoelens op een sociaal geaccepteerde manier.
- Communiceren op het niveau van de kinderen, zowel verbaal als non-verbaal. Benoemen wat je doet en wat je ziet.
- Positief gedrag belonen, en negatief gedrag ombuigen in positief gedrag.
- Flexibiliteit en creativiteit: mogelijkheden van kinderen zien en benutten. Zorg dragen voor duidelijke structuur in de peutergroepen is belangrijk: vaste punten als vrij spelen, de kring, toiletgebruik/verschonen en fruit eten helpen hierbij. Soms kan de dagindeling wat losser en flexibeler, maar een bepaalde structuur blijft altijd noodzakelijk. Goed kijken naar wat kinderen nodig hebben, wat hun mogelijkheden en grenzen zijn, staat bij de keuze voor een vaste of lossere



structuur voorop.

Gericht op de ouders

- Respect voor de ouders
- Open staan voor andere ideeën, andere meningen, andere culturen.
- Ervoor zorgdragen dat de ouder zijn kind in vertrouwde handen weet.
- Besef en bewustzijn van je rol als leidster en van je voorbeeldfunctie voor ouders, zowel in het omgaan met de kinderen als met de collega's en andere volwassenen.
- Interactievaardigheden en communicatieve vaardigheden gericht op de ouders

Gericht op de collega's

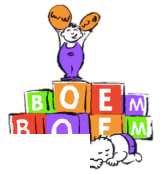
- Respect voor collega's
- Open staan voor andere ideeën, andere meningen, andere culturen.
- Reflectie op het eigen werk en het eigen handelen: het waarom en "waarom zo" ter discussie durven en kunnen stellen. Feedback kunnen ontvangen en durven geven. Vanzelfsprekendheden kunnen loslaten. Durven en kunnen veranderen.
- Samenwerking met collega's, met externe organisaties of personen.
- Kwaliteiten van collega's kunnen en willen benutten.
- Interactievaardigheden en communicatieve vaardigheden, zowel gericht op de ouders, als collega's

7B. Stagiaires

Kinderopvang Boem Boem heeft de intentie om leerlingen in de praktijk op te leiden. Het gaat hierbij met name om leerlingen van de opleiding Pedagogisch Werker, niveau 3 en 4. De leerlingen van vandaag zijn onze medewerkers van morgen. Boem Boem ziet het als haar taak om deze leerlingen zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden bij hun opleiding om zo de arbeidsmarkt kwantitatief en kwalitatief op peil te houden.

Bij kinderopvang Boem Boem werken wij met stagiaires van de Bol-opleiding: Het betreft hier leerlingen die de beroep opleidende leerweg (BOL) volgen. De stagiaires blijven gedurende de hele stageperiode in een leersituatie. Dit betekent dat de stagiaire niet de eindverantwoordelijkheid mag dragen voor een groep kinderen en dat er naast de stagiaire altijd een beroepskracht aanwezig moet zijn. Bij Boem Boem zijn er geen vrijwilligers aanwezig en geen BBL-ers (Beroepsbegeleidende Leerweg).

Wij zijn erkend door de SBB (Stichting Samenwerking Beroepsonderwijs Bedrijfsleven)



om stagiaires van de volgende opleidingen te begeleiden:

- Helpende Welzijn, niveau 2
- Pedagogisch Werk, niveau 3 en 4
- Kortdurende stage van enkele weken ter oriëntering op de beroepskeuze (snuffelstage)
- Social Work (voorheen Sociaal Pedagogische Hogeschool)

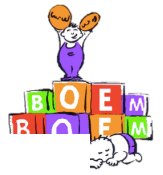
De eerste periode van de stage is een inwerkperiode. Tijdens de inwerkperiode worden alle activiteiten van de stagiaire onder begeleiding gedaan. Met name tijdens het verschonen, de fles geven en het naar bed brengen wordt er bekeken hoe ver de stagiaire is. Ook het ondernemen van activiteiten met kinderen, het toezicht houden op de kinderen, het uitvoeren van schoonmaakactiviteiten en overdrachten naar ouders worden eerst onder begeleiding gedaan. Zodra duidelijk is dat de stagiaire de vaardigheden beheerst, mag de stagiaire deze activiteiten zelfstandig uitvoeren. Hierbij geldt wel dat een stagiaire nooit alleen op de groep staat en niet alleen mag openen of sluiten. Gedurende de stage zorgen wij voor de juiste begeleiding, zodat de stagiaire zich kan ontplooiën en de juiste feedback daarop krijgt.

Wilt u meer weten over ons stagebeleid, dan ligt deze ter inzage bij ons op kantoor aan de Heinoeseweg 59 in Zwolle.

7C. Pedagogisch beleidsmedewerker/coach

Voor de nieuwe Wet IKK oftewel Wet Innovatie en kwaliteit Kinderopvang geldt dat iedere pedagogisch medewerker recht heeft op coaching op de werkvloer. Daarom dient iedere kinderopvang-en peuterspeelzaalorganisatie vanaf 2019 te beschikken over een pedagogisch beleidsmedewerker/coach. Een pedagogisch beleidsmedewerker/coach coacht de pedagogisch medewerker bij de uitvoering van hun werkzaamheden op de groep. Op kantoor ligt ter inzage het functieprofiel van pedagogisch beleidsmedewerker/coach. Bij Boem Boem heeft Marleen Lopulissa deze functie, waarvoor zij 126 uren heeft staan voor:

- Minimaal 100 uur per jaar (50 uur x 2 kindercentra) voor de ontwikkeling en implementatie van pedagogisch beleid
- Minimaal 6 uur per jaar (10 uur x 0,6 fte en 10 x 0,2 fte) per beroepskracht voor coaching.



8. VERZORGING

8a. Eten en drinken

Kinderen hebben goede verzorging en voeding nodig om zich te kunnen ontwikkelen. Voor de baby's wordt in eerste instantie het ritme van thuis overgenomen. Naarmate de kinderen ouder worden gebruiken we de maaltijden in groepsverband.

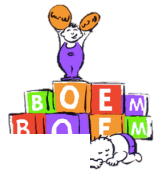
Er zijn vaste tafelmomenten waarbij de kinderen verschillende soorten voeding en drinken aangeboden krijgen. De kinderen eten samen met de leidsters aan tafel. De kinderen krijgen eerst een boterham met hartig beleg en mogen vervolgens zelf kiezen voor een boterham met hartig of zoet beleg. Soms krijgen de kinderen iets extra's als knakworstje, poffertjes, tosti o.i.d.

Kinderen worden niet gedwongen maar wel gestimuleerd hun bord leeg te eten. Ze krijgen kleine porties en worden gestimuleerd voldoende te eten. Bij een afwijkend patroon of andere bijzonderheden zal de leidster de ouders informeren.

De leidster ziet erop toe dat de kinderen voldoende drinken. 's Morgens rond 9.30u en tijdens de lunch wordt er gedronken, in de middag en aan het eind van de dag wordt er nogmaals gedronken. 's Morgens, in de middag en aan het eind van de dag wordt er vruchtensiroop of water gedronken. Tijdens de lunch melk of karnemelk gedronken. Kinderen kunnen altijd water drinken als ze dat willen.

Flesvoeding dient door ouders zelf meegebracht te worden. Poeder in afgesloten bakjes en borstvoeding bevroren of gekoeld. Wanneer een kind borstvoeding krijgt is het altijd mogelijk dat de moeder zelf komt voor de voeding. Verdere voedingsmiddelen worden door Boem Boem verzorgd. Zo krijgen kinderen elke dag vers fruit en kunnen kiezen uit meerdere soorten.

Voor het bereiden van de maaltijden en het klaarmaken van de flesjes wast de leidster grondig haar handen. Ook worden de handen van de kinderen schoongemaakt of gewassen. De voedingsmiddelen worden wekelijks ingekocht of besteld bij een vaste leverancier. Wekelijks wordt er vers brood en fruit geleverd. De voedingsmiddelen worden iedere dag gecheckt op de houdbaarheidsdatum. Het voedsel wordt bewaard in kasten, koelkasten of diepvriezer. Op elke groep staat een koelkast waar het door ouders meegebracht voedsel (bijvoorbeeld borstvoeding) in kan.



8b. Dieet en allergieën

Ouders zijn verantwoordelijk om de leidster op de hoogte te stellen van diëten, allergieën of wensen m.b.t. voeding. Deze bijzonderheden/wensen worden tijdens het intakegesprek of tijdens een overdrachtsgesprek duidelijk besproken en beschreven op het intakeformulier. De leidster beschrijft dit duidelijk op het overzicht van bijzonderheden die op elke groep hangt. Hierdoor kunnen alle leidsters duidelijk zien of een kind een dieet of een allergie heeft. Als een kind een allergie heeft zal Boem Boem proberen vervangende voeding aan te schaffen. Is dit niet mogelijk, dan zorgen ouders voor een alternatief. Als er een kans is op een ernstige allergische reactie op voeding dan wordt dit door ouders specifiek benoemd. Ook wordt er uitgebreid besproken en genoteerd hoe stap voor stap te handelen in een dergelijke situatie.

8c. Slapen

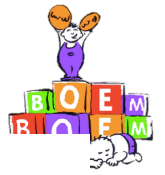
Slapen is een dagelijks terugkerend ritueel op het kinderdagverblijf. De slaaptijden zijn afhankelijk van de leeftijd en het slaapritme van het kind. Voor baby's willen wij zoveel mogelijk met het ritme van thuis mee gaan. Wij beschikken over twee slaapkamers zodat de kinderen op verschillende tijden naar bed kunnen en niet te veel in hun slaap worden gestoord.

Over het algemeen slapen de oudere baby's één keer 's morgens en één keer 's middags, totdat zij uiteindelijk alleen nog maar 's middags slapen. Het rustmoment ligt 's dan middags tussen 12.30 en 15.00u uur. Naarmate de kinderen ouder worden, wordt de slaaptijd korter. Of en hoe lang een kind slaapt wordt regelmatig besproken met de ouders.

Bij de oudste kinderen wordt in overleg met de ouders het rustmoment verder afgebouwd met het oog op de overgang naar de basisschool.

We proberen voor deze kinderen op een andere manier een rustmoment te creëren, bijvoorbeeld door ze een activiteit aan tafel aan te bieden (puzzeltje, boekje lezen, kleuren, plakken of een andere knutselactiviteit). Ook mogen deze kinderen even rusten op de bank als ze daar behoefte aan hebben.

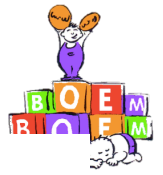
Om alle indrukken en belevenissen te verwerken is een rustperiode belangrijk. Kinderen worden voorbereid op het naar bed gaan door dagelijks terugkerende activiteiten. De pedagogisch medewerkers kleden de kinderen uit, verschonen de kinderen of helpen ze bij de toiletgang. Daarbij worden ze gestimuleerd om zoveel



mogelijk zelf te doen. De speen of knuffel ontbreekt niet bij het slapengaan. De pedagogisch medewerker brengt het kind in alle rust naar bed en wenst het welterusten.

Bij kinderdagverblijf Boem Boem wordt een kind in verband met de veiligheid op de rug te slapen gelegd. In verband met de veiligheid van de kinderen werken we zoveel mogelijk met slaapzakjes. Bij voorkeur in de zomermaanden een luchtig katoenen slaapzakje, in de wintermaanden een dikkere, eventueel met mouwen. Daarbij, alleen als dit nodig wordt geacht, maken we gebruik van luchtdoorlatende dekentjes.

Minimaal één keer per week wordt er groots gelucht en worden alle bedjes verschoond. Indien nodig wordt dit vaker gedaan. Het ventileren van de slaapkamers gebeurt dagelijks.

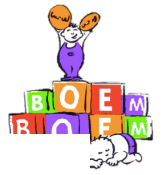


9. ALS UW KIND ZIEK IS

Als uw kind ziek is, kan hij of zij niet naar Boem Boem komen. Wij vragen ouders om even te bellen naar Boem Boem, zodat wij weten wat er aan de hand is. Ook in verband met besmettingsgevaar voor andere kinderen (of voor zwangere moeders).

Een kind dient altijd thuis te blijven of uit Boem Boem te worden opgehaald, wanneer de volgende situaties zich voordoen:

- Koorts, 38,5° of hoger; een kind dat 's ochtends thuis reeds 38,5° verhoging heeft mag niet naar de BSO worden gebracht.
- Bij infectieziekten en kinderziekten die besmettelijk zijn zoals: griep, hand-, voet-, mond- en oogziekten, hepatitis A en B, hersenvliesontsteking, kinkhoest, mazelen, rodehond, roodvonk, bof, vijfde en zesde ziekte, open wonden en krentenbaard mag het kind niet worden gebracht. Evenals bij andere niet genoemde ziektes, waarbij kans op besmetting aanwezig is (Wet: bestrijding infectieziekten).
- Bij hoofdluis, zolang een kind niet behandeld is.
- Bij diarree/waterige ontlasting, indien er meerdere luiers na elkaar verschoond moeten worden.
- Als het kind tijdens zijn/haar verblijf bij Boem Boem tekenen vertoont van lusteloosheid, moeheid, hongerig gedrag; kortom gedrag waaruit duidelijk wordt dat het kind iets onder de leden heeft en zich zeer onprettig voelt, zullen de ouders worden ingelicht en zal worden overlegd het kind eerder op te halen.
- Als een kind braakt en het zich daarna ziek toont, worden eveneens de ouders ingelicht en zal worden gevraagd het kind eerder op te halen.



10. ZORGEN EN PROBLEMEN

Kinderopvang is een welzijnsvoorziening, dat wil zeggen dat het een voorziening is die voorwaarden schept voor het welzijn van mensen (kinderen, ouders).

Als het in een kinderdagverblijf niet goed lijkt te gaan met een kind wordt gekeken in hoeverre wel aan de noodzakelijke voorwaarden is voldaan. Ondanks de goede voorwaarden, kan het zijn dat ouders en/of leidsters zich zorgen maken over de ontwikkeling, het gedrag van een kind.

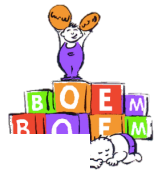
Ouders en leidsters kunnen deze zorg als gelijkwaardige gesprekspartners met elkaar delen en elkaar steunen. Leidsters kunnen, doordat ze met veel kinderen van dezelfde leeftijd werken en emotioneel wat makkelijker afstand kunnen nemen, iets zien (signaleren) wat een ouder (nog) niet ziet. Het is hun taak om daar iets mee te doen. Ouders kunnen, door een intensievere betrokkenheid en waarneming, soms eerder iets zien (signaleren). Zowel de leidsters als de ouders kunnen initiatief nemen voor een gesprek.

Van een leidster mag verwacht worden dat ze:

- Ouders niet onterecht ongerust maakt (eerst toetsen bij collega's/in werkbegeleiding/aan de hand van bv. observatielijsten).
- Ouders niet onterecht geruststelt uit angst om te kwetsen, maar er zorgvuldig over praat.
- Geen diagnoses stelt (zij is niet deskundig op dit gebied) maar deze zorg met een ouder kan delen.
- Als een ouder op grond van deze zorg behoefte heeft aan deskundige hulp, is het van belang dat een leidster enige kennis heeft van de sociale kaart.

Er zal nooit, buiten medeweten van ouders, over een kind gepraat worden met derden (hulpverleners), ook niet op aanvraag van hulpverlenende instellingen. Een probleem kan wel voorgelegd worden aan een hulpverlenende instantie, maar dan anoniem (consultatief). Een grote uitzondering moet gemaakt worden, bij een sterk vermoeden van kindermishandeling. Maar dan ook altijd alleen na zorgvuldige observatie en na overleg binnen de werkbepreking.

Ons Kinderdagverblijf beschikt over de Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling. De vernieuwde versie dateert uit 2018 en alle pedagogisch werkers/beroepskrachten, werkzaam binnen ons kinderdagverblijf, zijn dus op de hoogte van deze meldcode en weten hoe te handelen. Ook werken wij met de app Meldcode Kindermishandeling waarin duidelijk wordt beschreven hoe er gehandeld moet worden en waarbij het afwegingskader ingevuld kan worden.



11. TOEZICHT GEMEENTELIJKE GEZONDHEIDS DIENST

11a. Veiligheidsbeleid en toezicht

Onze kinderopvanglocaties voldoen aan de regels zoals deze gesteld zijn in de Wet Kinderopvang en aanverwante regelgeving. Ook de GGD en brandweer stellen bepaalde eisen. Gemeente, GGD en brandweer oefenen samen met de arbeidsinspectie een toezichthoudende en controlerende functie uit. Jaarlijks controleert de Inspectie van de GGD of de kinderopvang van Boem Boem voldoet aan het inspectiekader, waaronder zoals gezegd de jaarlijks up to date gevoerde Veiligheidsbeleid. Dit beleid en het inspectierapport liggen ter inzage op het kinderdagverblijf voor ouders, en worden besproken met de werknemers zodat zij weet hebben van de risico's, de aanpak en hun eigen verantwoordelijkheden daarin. Dit is een werkdocument en zal regelmatig op de agenda staan van vergadering en zo nodig worden bijgesteld.

Als gevolg van wet- en regelgeving wordt het handelen met betrekking tot veiligheid, hygiëne, ziekte en calamiteiten vastgelegd, onder meer in protocollen. Het veiligheidsbeleid van kinderopvang Boem Boem is geënt op de landelijk beschikbare risico-normen zoals die speciaal voor de kinderopvang zijn ontwikkeld.

Het veiligheidsbeleid is gericht op de risico's van de verschillende ruimtes in en bij een groep.

Het werken met groepen kinderen maakt het noodzakelijk dat het materiaal en de inrichting van de groepsruimten voldoen aan strenge veiligheidsnormen. Het Veiligheidsbeleid beschrijft de veiligheidsrisico's die de opvang van kinderen met zich meebrengt, waarbij er gedacht wordt aan bijvoorbeeld verbranding, vergiftiging, verdrinking, valongevallen, verstikking, verwondingen, beknelling, botsen, stoten, steken en snijden. Zo nodig wordt het Veiligheidsbeleid bijgesteld. Op basis hiervan wordt een actieplan veiligheid opgesteld en uitgevoerd.

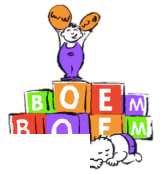
Het Veiligheidsbeleid beschrijft ook de gezondheidsrisico's die de opvang van kinderen met zich meebrengt, waarbij gedacht kan worden aan bijvoorbeeld ziektekiemen, binnen- en buitenmilieu en medisch handelen. In het actieplan staat aangegeven welke maatregelen op welk moment genomen moeten worden in verband met de risico's, evenals de samenhang tussen de risico's en de maatregelen. Het betreffen altijd een actuele situatie en zijn maximaal een jaar oud. Er werd eveneens een registratie bijgehouden van de ongevallen die mogelijk hebben plaatsgevonden, waarbij per ongeval de aard en plaats van het ongeval, de leeftijd van het kind, de datum van het



ongeval en een overzicht van de te treffen maatregelen worden vermeld. Per 1-1-2018 hoeft dit niet meer.

Al onze panden beschikken over een gebruiksvergunning waarin de brandveiligheid is vastgelegd. Ook wordt er volgens vastgestelde afspraken schoongemaakt, waardoor wij de hygiëne zoveel mogelijk kunnen waarborgen.

Bij de opvang kunt u alle documenten, waaronder de protocollen, verschillende beleidsstukken en het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid inzien. Het is helaas niet toegestaan om de documenten mee naar huis te nemen, maar er is altijd gelegenheid om het in te zien. Vraagt u er gerust naar bij de pedagogische medewerker. Uiteraard kunt u de beleidsstukken ook op onze website doorlezen.



12. KLACHTENREGELING OUDERS

Natuurlijk hoopt iedereen dat de samenwerking tussen ouders en leidsters vlekkeloos verloopt. Mocht dit om welke reden dan ook niet lukken dan zou het prettig zijn als de problemen onderling op te lossen waren. Helaas is dit niet in alle gevallen mogelijk. In die gevallen kan een klacht worden ingediend. We snappen dat het niet voor iedereen even gemakkelijk is om een klacht in te dienen. Toch is het belangrijk aan te geven als er zaken zijn die niet naar tevredenheid verlopen, omdat wij een zo goed mogelijke kwaliteit van opvang nastreven en uw klacht ons daarbij kan helpen. Conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector zijn wij als organisatie gehouden een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Nadat wij de klacht intern hebben behandeld en u bent niet tevreden, kunt u de klacht buiten Kinderopvang Boem Boem indienen bij de externe geschillencommissiecommissie.

12a. Een klacht indienen

Een klacht kunt u mondeling of schriftelijk indienen. Een klacht kan gaan over een medewerker of over de organisatie.

Gedacht kan worden aan:

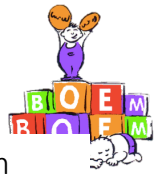
- Klachten over de omgang met ouder/kind
- Klachten over de verzorging van uw kind
- Klachten over het aanbod van en/of het pedagogisch handelen
- Klachten over het niet nakomen van afspraken
- Klachten over de (administratieve) diensten van de organisatie

Als u mondeling of schriftelijk een klacht indient, geef dan aan:

- Wat de reden is van de klacht
- Waarover of over wie u een klacht wilt indienen
- Wat u wilt bereiken met het indienen van de klacht
- Wat al gedaan is om tot een oplossing te komen

12b. Interne klachtenprocedure

1. U richt zich met uw klacht eerst tot de betrokken leidster, de pedagogisch medewerker. De betreffende leidster probeert de klacht in overleg met u op te lossen.
2. Wordt de klacht niet naar uw tevredenheid opgelost of gaat de klacht over de



organisatie, dan richt u zich tot de directie/vennoten van kinderopvang Boem Boem. Deze probeert de klacht in overleg met u en de betrokken leidster op te lossen.

3. Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of als u zich met uw klacht niet rechtstreeks tot de leidster wilt wenden, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de directie/vennoten.

Het behandelen van klachten

1. Bij het mondeling indienen van een klacht wordt u verteld wat er gedaan wordt om de klacht te behandelen en hoeveel tijd er nodig is om de klacht in behandeling te nemen.
2. Bij een schriftelijke klacht ontvangt u binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging, waar tevens in vermeld staat wat er gedaan wordt om de klacht te behandelen en binnen welke termijn de klacht afgehandeld dient te zijn.
3. Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld.
4. Kinderopvang Boem Boem streeft ernaar de klacht binnen één maand af te handelen.

12c. Externe klachtenprocedure

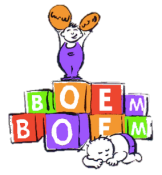
Als de afhandeling van de klacht door de directie u niet tevredenstelt, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de externe geschillencommissie. Indien de situatie naar uw mening daar toe aanleiding geeft, kunt u ook direct uw klacht indienen bij de geschillencommissie. Het verdient echter de voorkeur de klacht eerst intern kenbaar te maken en de organisatie de gelegenheid te geven deze op te lossen.

Hieronder vindt u de link van de reglement geschillencommissie:

<https://www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf>

Contactinformatie Klachtenloket Kinderopvang

Website: <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl>
Telefoon: 0900-1877 (€0,20 per gesprek) maandag t/m vrijdag 9.00- 17.00 uur
E-mail: info@klachtenloket-kinderopvang.nl
Postadres: Postbus 96802, 2509 JE Den Haag
Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag



Herziene versie van het Pedagogisch Beleidsplan
Kinderdagverblijf Boem Boem
Juni 2021