



# **Pedagogisch beleidsplan 2021**

## **(inclusief uitwerking dagelijks praktijk)**

### **Stichting Speelgroep Heemstede**

Voorweg 49  
2103 SR Heemstede  
☎ 023-5292321

Van der Waalslaan 33 A  
2105 TC Heemstede  
☎ 023-5294132

✉ [info@meerlnest.nl](mailto:info@meerlnest.nl)

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

# Voorwoord

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van Stichting Speelgroep Heemstede.

Met het op schrift stellen van de visie, de pedagogische uitgangspunten en de doelen wordt kwaliteit nagestreefd. Het maakt het pedagogisch handelen voor alle betrokkenen inzichtelijk en versterkt de professionaliteit. Het pedagogisch beleidsplan biedt kaders die richting geven aan het concrete handelen in de dagelijkse praktijk. Daarbij kan het niet anders zijn dan dat er altijd sprake is van een intentie; de dagelijkse praktijk vraagt om aanpassing aan de specifieke situatie van een bepaald moment. Bovendien veranderen inzichten en ideeën in de loop van de tijd. Richtlijnen zullen dan na overleg aangepast moeten worden, wat kan leiden tot wijzigingen in het beleidsplan. Daarmee wordt duidelijk dat een pedagogisch beleidsplan het resultaat is van een cyclisch en dynamisch proces.

Het pedagogisch beleidsplan wordt minimaal één keer per kalenderjaar geëvalueerd door zowel de pedagogisch medewerkers, pedagogisch coach, de manager als het bestuur. Daarnaast wordt het beleidsplan éénmaal per jaar besproken met de twee oudercommissies. Het pedagogisch beleidsplan biedt ouders en andere betrokkenen inzicht in hoe er met de kinderen wordt om gegaan en waarom dat zo gebeurt. De speelgroepen van Stichting Speelgroep Heemstede werken volgens de kwaliteitseisen en daarin genoemde pedagogische basisdoelen die zijn vastgelegd in de Wet kinderopvang.

Naast het pedagogisch plan wordt ook uitgelegd in dit document hoe wij dit beleid in de praktijk uitvoeren. Door ons werkplan bij het pedagogisch beleid te voegen heeft de ouder alle relevante documenten bij elkaar.

Wanneer wij over *het kind* schrijven, gebruiken we de mannelijke vorm. We bedoelen dan zowel meisjes als jongens. Andersom spreken we over pedagogisch medewerkers, waarmee we zowel een mannelijke als vrouwelijke collega bedoelen.

Als we schrijven over de ouder(s), bedoelen we ook de verzorger(s) van het kind. Mochten er onduidelikheden zijn na het lezen van dit plan, aarzel dan niet contact met ons op te nemen.

Het bestuur

1 Pedagogische visie .....	5
1.1 De missie van de speelgroepen: .....	5
2 Het bieden van fysieke en emotionele veiligheid .....	6
2.1 Inleiding .....	6
2.2 Acceptatie & geborgenheid .....	6
2.3 Structuur & rituelen .....	6
2.4 Veiligheid in de speelruimte .....	7
2.5 Hygiëne En luchtkwaliteit .....	7
2.6 Covid maatregelen .....	8
2.7 Het vierogenprincipe .....	8
2.7 Controle door externe partijen .....	8
3 Bevorderen van persoonlijke competenties .....	9
3.1 Inleiding .....	9
3.2 Emotionele competenties.....	9
3.3 Cognitieve competenties .....	9
3.4 Taal en communicatieve competenties .....	10
3.5 Motorische competenties.....	11
3.6 Expressieve en beeldende competenties .....	11
4 Opbouwen van relaties en overdracht waarden en normen .....	12
4.1 Inleiding .....	12
4.2 Sociale competentie .....	12
4.3 Socialisatie door overdracht van waarden en normen .....	12
4.4 grenzen stellen.....	13
5 Taken pedagogisch medewerker.....	14
5.1 Inleiding .....	14
5.2 de pedagogisch medewerker.....	14
5.3 Mentorschap & stamgroep.....	15
5.4 Groepshulp & vrijwilliger .....	15
5.5 Pedagogisch coach/pedagogisch beleidsmedewerker .....	16

5.6 Signaleren & observeren.....	18
5.7 Externe deskundigen .....	19
5.8 Tien-minutengesprek.....	19
5.9 Overdrachtsformulier .....	19
5.10 Achterwacht en inval bij ziekte.....	20
<b>6 Programma .....</b>	<b>21</b>
6.1 Inleiding .....	21
6.2 Openingstijden.....	21
6.3 Dagindeling .....	21
6.4 Eten en drinken.....	22
6.5 Zindelijkheid.....	22
6.6 Thema's.....	23
6.7 Feesten en koffieochtenden .....	23
6.8 Wennen.....	24
6.9 Afscheid nemen .....	24
6.10 halen/BRENGEN .....	25
6.11 Ziekte .....	25
6.12 Kinderen met een handicap of beperking.....	25
6.13 Foto en film beleid .....	25
6.14 Aangepast programma (COVID).....	26
<b>7 Ouderbeleid.....</b>	<b>27</b>
7.1 Inleiding .....	27
7.2 De plaats van ouders in de speelgroep .....	28
7.3 De contacten tussen de ouder en de pedagogisch medewerker .....	28
7.4 Plaatsing.....	28
7.5 Mededelingen van algemene aard .....	29
7.6 Oudercommissie .....	29
7.7 Klachtenregeling .....	29

## 1.1 DE MISSIE VAN DE SPEELGROEPEN:

De missie van Stichting Speelgroep Heemstede is:

*Het bieden van een passend aanbod voor kinderen van twee tot vier jaar, in een veilig en stimulerend pedagogisch klimaat, waarin ieder kind de ruimte krijgt zich optimaal te ontwikkelen op fysiek, sociaal, emotioneel en intellectueel niveau, zodat kinderen steeds zelfstandiger kunnen functioneren in een veranderende omgeving, maar ook relaties met anderen kunnen opbouwen en onderhouden.*

Daarnaast zijn onze speelgroepen een laagdrempelige voorziening waar opvoedingsuitwisseling met ouders plaatsvindt.

De bijdrage van onze speelgroepen bestaat uit de vier pedagogische basisdoelen. Deze basisdoelen zijn ontwikkeld door mevrouw professor dr. J.M.A. Riksen-Walraven en sinds 2005 in de beleidsregels kwaliteit kinderopvang vastgelegd. Deze doelen zijn het centrale uitgangspunt voor het dagelijkse werk op onze groepen.

Deze basisdoelen zijn:

- Het bieden van fysieke en emotionele veiligheid
- Het bevorderen van persoonlijke competenties van kinderen.
- Het bevorderen van de sociale competentie van kinderen.
- Socialisatie door overdracht van waarden en normen

Deze basisdoelen zullen in de volgende hoofdstukken verder worden uitgewerkt.

## 2 HET BIEDEN VAN FYSIEKE EN EMOTIONELE VEILIGHEID

### 2.1 INLEIDING

Een kind dat zich veilig voelt, voelt zich goed. Het welbevinden van het kind is een basisvoorwaarde om te leren, te ontdekken en zich te ontwikkelen. Om kinderen zich emotioneel en veilig geborgen te kunnen laten voelen zal er op een sensitieve en responsieve manier met kinderen worden omgegaan. Er wordt respect voor de autonomie van kinderen getoond. Er worden grenzen gesteld aan en structuur geboden voor het gedrag van kinderen.

Een *veilige, geborgen en vertrouwde omgeving* wordt gecreëerd door:

- Acceptatie & Geborgenheid
- Structuur & rituelen
- Veiligheid in de speelruimte
- Hygiëne
- Het Vierogenprincipe
- Controle door externe partijen

### 2.2 ACCEPTATIE & GEBORGENHEID

Elk kind wordt onvoorwaardelijk geaccepteerd zoals het is. Het gevoel er mogen te zijn wordt tot uiting gebracht door het geven van aandacht aan ieder individu. Een kind proberen te begrijpen is van essentieel belang. Er wordt aandacht besteed door te communiceren, te luisteren, te troosten en te knuffelen. Kinderen worden nooit gedwongen tot eten, drinken, zindelijkheid of bepaalde activiteiten. Wanneer peuters behoefte hebben aan privacy rond hun persoonlijke verzorging, zoals alleen naar het toilet gaan, dan wordt dit gerespecteerd.

### 2.3 STRUCTUUR & RITUELEN

Voorspelbaarheid, weten wat je te wachten staat als kind is belangrijk als het gaat om veiligheid. De groepsruimte is een herkenbare plek met een vaste indeling van speelhoeken. Wij werken met vaste groepen. Een groep bestaat uit een vaste combinatie twee dagdelen. Een groep wordt geleid door een vaste groepsleidster.

Wij streven er naar dat minimaal de helft plaatsen zijn bestemd voor vaste indeling, zodat de kinderen elkaar in de vaste combinatie twee keer per week zien. De overige plaatsen zijn beschikbaar voor afwijkende combinaties. Hiernaast is er een groep bestaande uit één dagdeel, de donderdagochtend. Dit dagdeel is zeer geschikt voor kinderen die maar één dagdeel komen of juist drie dagdelen.

Er wordt gewerkt met een vaste structuur in ons programma. Het kind kan het programma volgen via de dagritme-kaarten. Veiligheid wordt ook gevonden in de rituelen, zoals fruit neerleggen bij binnenkomst, liedjes bij opruimen of andere activiteiten en het vaste patroon bij het vieren van verjaardagen. Het programma wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 6.

## 2.4 VEILIGHEID IN DE SPEELRUIMTE

De aangeboden omgeving komt tegemoet aan de veelzijdige ontwikkelingsbehoeften van kinderen. Echter een veilig pedagogisch klimaat stelt eisen aan de materiële omgeving. Deze omgeving moet hygiënisch zijn en kinderen moeten zich vrij kunnen bewegen zonder gevaar van lichamelijk letsel.

Klimtoestellen worden omringd door matten en de pedagogisch medewerker bewaakt de regels voor het gebruik ervan. Kapot materiaal wordt op tijd gerepareerd of weggegooid. Meegebracht speelgoed wordt altijd beoordeeld op veiligheid door een pedagogisch medewerker. Schadelijke stoffen, zoals schoonmaakmiddelen staan hoog opgeborgen of in een kast met kindersluiting. Hete koffie en thee worden veilig weggezet. Scharen en prikpenen worden alleen gebruikt als de pedagogisch medewerker toezicht houdt.

De pedagogisch medewerker voorkomt dat kinderen ongemerkt alleen naar buiten of van het terrein af kunnen lopen. Ouders worden regelmatig gewezen op het sluiten van deuren en hekken bij binnenkomst en vertrek. De ruimte is voorzien van kind-veilige sluitingen. De hal wordt vrijgehouden van grote objecten zoals fietsen en buggy's voor een veilige doorloop. De buitenruimte wordt gecontroleerd op glas, ontlasting van beesten en ander afval. Er is altijd toezicht bij het buitenspelen en het hek is beveiligd met een sluiting.

Jaarlijks voeren wij per locatie drie ontruimingsoefeningen uit. Van deze oefeningen wordt een verslag gemaakt. In het protocol Veiligheid en het calamiteitenplan wordt het onderdeel veiligheid nog verder uitgewerkt en beschreven. Tevens vindt er jaarlijks een risico-inventarisatie Veiligheid plaats.

Voor de kinderen gelden er regels met betrekking tot hun eigen veiligheid. Zo mag er niet gerend worden in de locatie en worden schoenen aangehouden. Klimmen op meubilair is verboden. Daarnaast wordt er toezicht gehouden op juist gebruik van speelmaterialen.

Pedagogisch medewerkers zijn op dit moment allemaal in het bezit van een diploma KinderEHBO en BHV, zodat wij voldoen aan de eis van minimaal één BHV/kinderehbo gediplomeerde op de groep. Er is een uitgebreide verbanddoos aanwezig op de locatie die minimaal één keer per jaar wordt nagekeken op de houdbaarheidsdatum.

## 2.5 HYGIËNE EN LUCHTKWALITEIT

Een schone ruimte is van essentieel belang. Minimaal twee keer per week worden de locaties schoongemaakt door een gespecialiseerd bedrijf. Na elke verschoning wordt de aankleedmat afgenomen. Toiletten worden gecontroleerd of deze schoon zijn en de groepsruimte wordt dagelijks geventileerd door de pedagogisch medewerker.

In de ruimte vinden continue CO2metingen plaats die de pedagogisch medewerker op steeds verschillende momenten controleert en rapporteert. Bij een meting boven de 1000ppm zal extra worden geventileerd. Daarbij voorkomt zij tocht en draagt zorg voor een prettige temperatuur in de ruimte (indien dit mogelijk is).

Omdat peuters elkaar gemakkelijk aansteken, wordt er goed op vieze neuzen gelet en snuit de pedagogisch medewerker regelmatig hun neus. Zo nodig veegt zij vieze monden af nadat de peuters iets gegeten of gedronken hebben. De peuters wordt dit ook zelf geleerd, net als handen wassen na gebruik van het toilet. In het protocol Hygiëne wordt dit onderdeel verder uitgewerkt en beschreven.

## 2.6 COVID MAATREGELEN

De kinderen en pedagogisch medewerker moeten bij binnenkomst direct hun handen wassen volgens het geldende protocol. Pedagogisch medewerker mogen water en zeep vervangen door handalcohol. Het gebruik van handalcohol bij kinderen is niet toegestaan. Er zijn posters op de locatie aanwezig om het handen wassen voor kinderen te vergemakkelijken.

Na het dagdeel worden plaatsen die vaak aangeraakt worden extra schoongemaakt.

Ouders mogen de locatie niet betreden. Mocht dit in uitzonderlijke gevallen wel gebeuren dan dienen zij een mondkapje op te doen, hun handen te wassen en afstand te houden. Overige bezoekers worden zoveel mogelijk verzocht buiten openingstijden de locatie te betreden. Ook voor hen geldt een plicht om de handen te wassen. Voor de logopediste op de groep wordt een uitzondering gemaakt met betrekking tot het verplicht dragen van een mondkapje.

## 2.7 HET VIEROGENPRINCIPE

Op onze speelgroepen wordt er te allen tijde gewerkt volgens het Vierogenprincipe.

Dit betekent dat altijd een tweede persoon moet kunnen meekijken of meeluisteren bij een beroepskracht in de kinderopvang. De verschoonruimte is daarom in de speelruimte.

Bij meer dan 8 kinderen op een groep zijn er altijd twee pedagogisch medewerkers aanwezig. Indien de groepsgrootte daalt onder de acht kinderen dan kan er gekozen worden voor één pedagogisch medewerker en een groepshulp, een vrijwilliger of stagiaire op de groep. Iedere medewerker of vrijwilliger is in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag en een overeenkomst.

Vanaf de inwerkingtreding van het Personenregister Kinderopvang zullen er alleen medewerkers, bestuurders en vrijwilligers aanwezig zijn die gekoppeld zijn aan de Stichting in dit register.

In de uitzonderlijke situatie dat er geen 2 pedagogisch medewerkers op de groep zijn door onverwachte uitval dan wordt de groep gesloten. Dit geldt ook als er geen hulpkracht aanwezig is bij een bezetting onder de acht kinderen.

## 2.7 CONTROLE DOOR EXTERNE PARTIJEN

Onze buitenspeeltoestellen en de kwaliteit van het drinkwater wordt gecontroleerd door de gemeente Heemstede of via Stichting WIJ. De locaties worden gecontroleerd door de brandweer op brandveiligheid. In opdracht van de gemeente Heemstede voert de GGD controles uit. De rapporten van de GGD treft u aan op onze website en in het LRKP register (landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen).



## 3 BEVORDEREN VAN PERSOONLIJKE COMPETENTIES

### 3.1 INLEIDING

Het kind wordt spelenderwijs uitgedaagd in de ontwikkeling van hun emotionele vaardigheden, cognitieve vaardigheden, taalvaardigheden, motorische vaardigheden, en *expressieve* vaardigheden, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger te functioneren in een veranderende omgeving.

Door het ontwikkelen van persoonlijke competentie worden persoonskenmerken zoals flexibiliteit, creativiteit, zelfvertrouwen, zelfstandigheid, veerkracht en probleemoplossend vermogen bevorderd. Kinderen moeten zich deze vaardigheden eigen maken net zoals praten, denken en bewegen. Door na te doen, uit te proberen en uitgedaagd te worden, worden al deze vaardigheden ontwikkeld. Elk kind is uniek en ontwikkelt zich op zijn eigen manier en tempo. Pedagogisch medewerkers proberen deze ontwikkelingen te stimuleren, om zo het kind voor te bereiden op de overgang naar de basisschool.

### 3.2 EMOTIONELE COMPETENTIES

Onder emotionele ontwikkeling verstaan we de ontwikkeling van het gevoelsleven en het leren uiten van belangrijke emoties zoals blijheid, boosheid, verdriet, plezier, frustratie. Het is van belang dat deze emoties geuit mogen worden, zowel positief als negatief. Bij de ontwikkeling hiervan is het voor het kind belangrijk om een gevoel te hebben dat hij er mag zijn en dat het vertrouwen krijgt in eigen kunnen. Door het leren te vertrouwen op zijn eigen kracht zal het vermogen om zelf problemen op te gaan lossen worden gestimuleerd. Dat gebeurt door vallen en opstaan, van proberen kun je leren. De pedagogisch medewerker biedt het kind vertrouwen en steun, zodat het kind gestimuleerd wordt zelf van alles te gaan ondernemen. Het kind leert zo wat hij als prettig ervaart of niet en wat hij kan of nog niet. Tevens wordt de kinderen geleerd dat ze een keuze hebben en ook “nee” mogen zeggen.

Een pedagogisch medewerker zal een positieve levenshouding stimuleren: plezier in eigen lijf en leven, plezier in het omgaan met anderen, genieten van bewegen en genieten van het leren van nieuwe vaardigheden zal bijdragen aan een goede ontwikkeling. Veiligheid en geborgenheid worden geboden door het reageren op signalen en goed te reageren op de behoeften van een kind. Belangrijke handvaten hierbij zijn: troosten, knuffelen, luisteren en communiceren.

Een pedagogisch medewerker is betrokken bij een kind, maar zal ook een zekere afstand bewaren. Een pedagogisch medewerker en een kind mogen namelijk niet zo gehecht zijn aan elkaar, dat het verbreken van de relatie tot emotionele problemen leidt.

### 3.3 COGNITIEVE COMPETENTIES

Jonge kinderen zijn kleine onderzoekers, hun wereld wordt steeds een stukje groter door nieuwe ontdekkingen, bijvoorbeeld hun sociale wereld, hun gevoelswereld en van de natuur en de dingen om hen heen. Een kind wordt gestimuleerd in wat het kan met als doel eruit proberen te halen wat erin zit.

In de momenten die kinderen op de opvang zijn, wordt geprobeerd hen zo goed mogelijk voor te bereiden op de overgang naar de basisschool. Ons programma wordt aangeboden in een vaste structuur die de kinderen straks ook tegen gaan komen in groep 1 van de basisschool.

Naast deze geplande activiteiten is er veel tijd voor vrij gemaakt voor vrij spel omdat juist door vrij spel kinderen meer grip op hun omgeving krijgen en ontdekken hoe dingen werken.

#### *Ontdekkingsdrang*

Kinderen worden gestimuleerd om zoveel mogelijk te ontdekken. Tijdens de creatieve activiteiten worden allerlei technieken aangeboden, zodat het kind zoveel mogelijk ervaringen kan opdoen. Gestimuleerd wordt om gebruik te maken van alle zintuigen, zoals het voelen van iets kouds, het ruiken van iets lekkers en het luisteren naar geluiden. Maar ook het geven van bijvoorbeeld een bak met materialen: de kinderen kunnen niet wachten om er aan te voelen, in te knijpen, te ordenen, enzovoort.

#### *Logisch denken*

Via speelmateriaal en kringactiviteiten wordt het kind aangeleerd te zoeken naar verbanden tussen gebeurtenissen, oorzaak en gevolg. Een voorbeeld van kringactiviteiten kan zijn dat kinderen met elkaar gaan uitvinden wat er met hun kleding moet gebeuren als de weersomstandigheden gaan wijzigen. Maar ook het opstellen en naleven van regels hoort hierbij. De kinderen ervaren dat puzzels op de tafels gemaakt moeten worden, want anders verdwijnen er allemaal stukjes en kan de puzzel niet meer gemaakt worden. Daarnaast wordt een start gemaakt met het ontwikkelen van vaardigheden die straks bij rekenen en wiskunde van pas komen. Ordenen, meten, vergelijken, tellen, verzamelen zijn onderdelen die in de kringactiviteiten voorkomen, maar ook bij de aangeboden spelmaterialen.

#### *Concentratie en doorzettingsvermogen*

Er wordt aandacht besteed aan het geconcentreerd (alleen) spelen. Het vasthouden aan een plan ontwikkelt het doorzettingsvermogen van een kind. Leren gebeurt door vallen en opstaan en niet te snel de handdoek in de ring te gooien.

#### *Omgaan met emoties*

Het begrijpen en benoemen van emoties van zowel zichzelf als anderen. De kinderen worden in deze levensfase minder egocentrisch. Bij het wassen van de pop staat het kind niet meer centraal maar de pop. Binnen de speelzaal is er dan ook voldoende ruimte voor het spelen van rollen- en fantasiespellen.

### 3.4 TAAL EN COMMUNICATIEVE COMPETENTIES

De taal van jonge kinderen is aanvankelijk nog beperkt, maar effectief en zal zich in hoog tempo kunnen uitbreiden. De pedagogisch medewerker zal de kinderen begrippen voor vertrouwde dieren, dingen, kleuren, seizoenen en dergelijke bij gaan brengen, maar ook emoties of bepaalde handelingen. Dit kan door bij het vrij spel mee te spelen en bij alles wat ze doen te begeleiden met taal of tijdens de kring activiteiten.

Tijdens de kringmomenten is er ruimte om dingen aan elkaar te vertellen en naar elkaar te luisteren. Interacties tussen kinderen wordt zo gestimuleerd en de pedagogisch medewerker zal indien dit nodig is, helpen met het opbouwen van een begrijpelijke structuur. In de kring wordt ieder dagdeel een boekje voorgelezen en gezongen. Pedagogisch medewerkers praten rustig en duidelijk en zullen begrippen meerdere keren herhalen om de woordenschat te vergroten.

### 3.5 MOTORISCHE COMPENTENTIES

Jonge kinderen hebben een aangeboren drang om dingen zelf te doen. Op de speelzaal worden kansen gecreëerd om deze competenties te bevorderen.

Er is voldoende ruimte voor het ontwikkelen van hun grof motorische vaardigheden zoals kruipen, lopen, springen, rennen, fietsen, glijden en dansen. Op de locaties zijn hoepels, loopbalken, stap stenen, kruiptunnels e.d. aanwezig om de motoriek te verbeteren.

Er worden kansen gecreëerd voor het ontwikkelen van de fijne motoriek zoals bijvoorbeeld puzzelen, verven, tekenen, knippen, scheuren, prikken, duplo, treinbaan. Bovendien is er voldoende ontwikkelingsmateriaal aanwezig die deze ontwikkeling positief stimuleert.

De uitdaging van de pedagogisch medewerkers is om spelactiviteiten aan te bieden waaraan de ontwikkeling op meerdere gebieden wordt gestimuleerd. Iets voelen in de *voelzak* en dan open maken, koekjes bakken en ruiken en proeven, maar ook het maken van een hut of het lopen over een evenwichtsbalk met een pittenzakje op het hoofd.

### 3.6 EXPRESSIEVE EN BEELDENE COMPETENTIES

Kinderen zijn van nature leergierig en creatief waarbij het ontdekken en ervaren belangrijker zijn dan het eindresultaat. Jonge kinderen zijn graag met hun hele lijf ergens mee bezig. Dansen, bewegen, zingen en expressief bezig zijn met allerlei materialen bieden uitstekende kansen tot het bevorderen van hun creatief-beeldende competenties.

De pedagogisch medewerker zorgt ervoor dat de kinderen in het dagelijkse programma één of meerdere plezierige ervaringen kunnen opdoen met betrekking tot dans & beweging, zingen & muziek maken, beeldende uitingen en bouwen met klein en groot materiaal.

Een vast onderdeel in de kring is zingen. Bij de meeste liedjes horen bewegingen zoals dansen, zodat er naast het luid meezingen ook bewogen wordt. Daarnaast beschikken beide locaties over muziekinstrumenten, zodat kinderen met elkaar de mooiste geluiden kunnen voortbrengen.

Een vast onderdeel van het programma is een creatieve activiteit. Dit is een afwisselend programma waarin kinderen leren omgaan met diverse materialen en technieken. De kinderen maken werkjes na, maar wel op hun eigen manier. Uiteraard is er ook voldoende ruimte voor vrije opdrachten.

## 4 OPBOUWEN VAN RELATIES EN OVERDRACHT WAARDEN EN NORMEN

### 4.1 INLEIDING

Kinderen worden op de speelzaal begeleid in hun interacties, waarbij hen spelenderwijs sociale kennis en vaardigheden worden bijgebracht, teneinde kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger relaties met anderen op te bouwen en te onderhouden. Daarnaast worden de kinderen gestimuleerd om op een open manier kennis te maken met de algemeen aanvaarde waarden en normen in de samenleving met het oog op een respectvolle omgang met anderen en een actieve participatie in de maatschappij.

### 4.2 SOCIALE COMPETENTIE

De speelgroep is voor kinderen een plek waar ze naast spelen en zich zelf ontwikkelen ook andere kinderen ontmoeten. Door te spelen in nabijheid van en samen te zijn met andere kinderen, ontmoeten ze anderen en leren daarvan. Sociale competenties ontstaan in relatie met andere mensen. Binnen de peutergroep kan de pedagogisch medewerker een belangrijke bijdrage leveren door:

- Het geven van het goede voorbeeld en voorbeeldgedrag (imiteren).
- Het stimuleren van samen delen en samen spelen.
- Leren overleggen en compromissen sluiten.
- Leren rekening houden met elkaar.
- Leren dat kinderen een keuze hebben, door te leren dat ze ook “nee” tegen anderen mogen zeggen.
- Het stimuleren van hulp vragen.
- Te laten helpen en elkaar helpen.

Op de speelgroep zullen de eerste vriendschappen ontstaan. De pedagogisch medewerker zal het kind stimuleren om tussen zoveel mogelijk kinderen relaties op te bouwen.

Belangrijk is ook dat de kinderen emoties op een acceptabele manier leren te uiten. De pedagogisch medewerker helpt het kind door te leren te benoemen van het niet wenselijke gedrag in plaats van te reageren met schoppen of slaan op dit soort gedrag. Het kind zal leren te beseffen dat zijn handelen iets te weeg kan brengen: het maakt iemand blij of kan pijn doen. De pedagogisch medewerker zal helpen het kind zich bewust te worden van zijn verantwoordelijkheden, het bijbrengen van schuldbesef en het kind leren het weer goedmaken na een ruzie.

Een voortvloeisel van het samenbrengen van jonge kinderen is dat ouders met jonge kinderen elkaar ontmoeten. Ze hebben daardoor contact en kunnen onderling informatie uitwisselen. Dit wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 7.

### 4.3 SOCIALISATIE DOOR OVERDRACHT VAN WAARDEN EN NORMEN

Jonge kinderen willen er graag bij horen en verlangen naar goedkeuring. Ze zijn ontvankelijk voor regels en gezamenlijke rituelen. Het bevorderen van morele competenties zijn belangrijk in de ontwikkeling van het jonge kind. Duidelijke gedragsregels en gewoonten zijn nodig om het samenzijn in een groep voor alle peuters plezierig en veilig te laten zijn.

Daarnaast zal de pedagogisch medewerker morele gevoelens, zoals trots, schuld en schaamte, te leren uiten. Respect hebben voor diversiteit. Het kind zal leren dat niet iedereen hetzelfde is. Dat sommige kinderen meer aan kunnen dan anderen. Zij zullen zien dat sommige kinderen een andere taal spreken of ander voedsel eten.

#### 4.4 GRENZEN STELLEN

Van de kinderen wordt niet meer, maar ook niet minder verwacht dan wat het kind qua ontwikkeling en niveau aankan. Voor een kind is het belangrijk om te weten wat de grenzen zijn binnen de groep. Dat kan een kind leren door het vriendelijk en consequente optreden van de pedagogisch medewerkers. Jonge peuters weten al wel wat van 'goed en kwaad' maar kunnen alleen de regels naleven als de pedagogisch medewerker erbij aanwezig is. Langzamerhand groeit de peuter naar een fase waarin hij of zij de regels naleeft zonder deze ondersteuning. Regels geven houvast en veiligheid. Het ene kind zal vaker de grens opzoeken dan het andere kind. Iedere situatie vraagt dan om een eigen aanpak. Kinderen experimenteren ook met de gestelde grenzen en de pedagogisch medewerkers houden dit ook in gedachten. Kinderen worden ook betrokken bij de regels. Regels worden besproken en uitgelegd. Bij duidelijke regels spreken kinderen ook elkaar er op aan als deze niet worden nageleefd.

Het uitgangspunt is een positieve benadering. Gewenst gedrag wordt geprezen. Het kind wordt altijd eerst op ooghoogte en niet met stemverheffing aangesproken op het ongewenste gedrag. Belangrijk is dat het kind weet dat hij niet stout is, maar dat het gedrag niet goed is. Na het corrigeren zal het altijd weer goed gemaakt worden, ook tussen kinderen onderling. Soms worden er afspraken gemaakt: eerst mag hij op de loopfiets en dan daarna jij. Het is meestal verstandig om kinderen conflicten met elkaar eerst zelf te laten oplossen. Een pedagogisch medewerker weet wanneer een bepaalde situatie wat ondersteuning vraagt.

Als een kind meerdere malen op zijn gedrag wordt aangesproken, maar zeer ongewenst gedrag blijft houden, zal het nooit verwijderd worden uit de groepsruimte. Vaak ervaren kinderen het al als een straf als hun stoeltje tien centimeter naar achteren wordt geschoven in de kring. Even een puzzel aan tafel maken, helpt vaak ook een peuter over te halen tot ander gedrag. Ieder kind heeft een andere aanpak nodig. Een pedagogisch medewerker maakt hierin een verantwoorde keuze.

### 5.1 INLEIDING

Onze pedagogisch medewerkers zijn opgeleid en zeer deskundig. Zij begeleiden de kinderen in hun ontwikkeling en dragen zorg voor een veilige omgeving. Het welzijn van de kinderen heeft de hoogste prioriteit. Daarnaast zijn zij alert op ontwikkelingsachterstanden op welk gebied dan ook. Zij staan open voor alle vragen van ouders en nodigen ze uit voor een tien minuten gesprek om te praten over de ontwikkeling van het kind. De ouders ontvangen een overdrachtsformulier voor de basisschool geschreven door de mentor van uw kind. Een pedagogisch medewerker is op de hoogte van de beroepscode Kinderopvang en zij handelt hier ook naar. In het arbeidscontract worden expliciet een aantal gedragsregels neergezet waaraan zij zich dient te houden.

### 5.2 DE PEDAGOGISCH MEDEWERKER

Ieder kind is uniek en ontwikkelt zich in wisselwerking met de omgeving. Een kind wordt geboren met een bepaalde aanleg en eigenheid en ontwikkelt zich in zijn eigen tempo en op zijn eigen manier. Voor een goede ontwikkeling van het kind is de houding van de pedagogisch medewerker van wezenlijk belang. De houding van de pedagogisch medewerker dient gericht te zijn op een liefdevol en aandachtig begeleiden, ondersteunen en stimuleren, zodat het kind zich optimaal kan ontwikkelen en ontplooien.

De pedagogische relatie die de pedagogisch medewerker met de kinderen heeft, dient naast affectief ook respectvol te zijn. De relatie met de pedagogisch medewerker moet het kind een gevoel van veiligheid, geborgenheid en vertrouwen geven, zodat het kind de omgeving durft te gaan ontdekken en onderzoeken. De pedagogisch medewerker luistert door te kijken waar het kind mee bezig is, wat hij wil, wat hem interesseert of waar hij vragen over heeft. Dit geeft een kind een gevoel van zelfvertrouwen en draagt bij tot een positief zelfbeeld. De peuter leert erop vertrouwen dat de pedagogisch medewerker er voor hem is wanneer hij haar nodig heeft, bijvoorbeeld wanneer hij bang of verdrietig is.

De twee kenmerken hiervan zijn:

1. De pedagogisch medewerker is *sensitief*, dat wil zeggen gevoelig voor signalen die de peuter "uitzendt". De pedagogisch medewerker doet telkens moeite aan te voelen en te begrijpen wat de peuter wil, doet of bedoelt.
2. De pedagogisch medewerker heeft niet alleen oog en begrip voor de uitingen van de peuter, zij reageert ook tijdig positief op de signalen van de peuter: zij is *responsief*. Door haar positieve reactie voelt de peuter zich gewaardeerd, begrepen en serieus genomen.

De pedagogisch medewerker houdt rekening met culturele en individuele verschillen tussen peuters en zij sluit aan bij hun verschillende mogelijkheden, behoeften en interesses. Er is ruimte voor vrijheid en eigenheid van iedere peuter. Kinderen moeten de kans krijgen om de waarden en normen te leren kennen van de samenleving waar zij deel van uitmaken. Op de speelgroep zijn peuters uit alle culturen welkom. De pedagogisch medewerker verdiept zich in hun culturele gebruiken en gewoonten. De speelgroep vormt een bredere samenleving dan het gezin en biedt extra kansen om kennis te maken met de diversiteit van deze samenleving.

De pedagogisch medewerkers voldoen aan de opleidingseisen, die voor het werken in de kinderopvang gelden. Toetsing vindt plaats aan de hand van de opleidingseisen zoals gesteld in de CAO Kinderopvang. Daarnaast zullen pedagogisch medewerkers deelnemen aan cursussen en andere scholingsactiviteiten.

De pedagogisch medewerkers zijn in het bezit van geldig certificaat KinderEHBO en een Verklaring omtrent Gedrag afgegeven door het Ministerie van Justitie. Op iedere groep is minimaal 1 medewerker aanwezig in het bezit van BHV (bedrijfs hulpverlening) certificaat en het certificaat kinderEHBO.

### 5.3 MENTORSCHAP & STAMGROEP

Op de locaties Voorweg en Van der Waalslaan worden er op iedere ochtend, met uitzondering van de schoolvakanties en het weekend, een dagdeel aangeboden. Voorbereiden op de basisschool is één van onze doelen, daarom werken wij met vaste combinaties van twee dagdelen. De maandag- & woensdagochtend en de dinsdag- & vrijdagochtend. Op donderdagochtend is er een losstaand dagdeel dat uitermate geschikt is voor kinderen die één of drie keer komen. Voor het programma van de vaste combinaties is de groepsleidster verantwoordelijk. Zij staat daarom op beide dagen op een groep. Zij werkt met maximaal twee verschillende collega's.

De opvangcapaciteit is maximaal 16 kinderen. Wij streven er naar dat de helft van de kinderen op beide dagdelen komen. De overige plaatsen zijn beschikbaar voor kinderen die afwijkende combinaties afnemen. Er is één opvangruimte. Alleen in uitzonderlijke gevallen worden inhaaldagen toegestaan, maar ouders hebben hier geen recht op.

Ieder kind heeft een mentor. Ouders worden hierover geïnformeerd bij de intake. In principe is dit de groepsleidster. Zij ziet het kind immers twee dagen per week. Indien het kind geen vaste combinatie van twee dagdelen afneemt zal worden gekeken of het kind niet beter aan een andere pedagogische medewerker toegewezen kan worden. De mentor is een beroepskracht van het kind en bespreekt de ontwikkeling van het kind periodiek met de ouders. Tevens is de mentor voor de ouders aanspreekpunt bij vragen over de ontwikkeling en het welbevinden van het kind.

Wij streven naar een vaste bezetting van pedagogisch medewerkers. Indien zich onverhoopt toch een wijziging in het rooster voordoet zullen wij dit zo spoedig mogelijk naar ouders communiceren.

De kinderen hebben de leeftijd van twee tot vier jaar. In uitzonderingsgevallen kan een kind tot zijn vijfde jaar deelnemen aan een dagdeel.

### 5.4 GROEPSHULP & VRIJWILLIGER

#### *Groepshulp*

Indien de bezetting van het aantal kinderen onder de acht kinderen daalt, kunnen wij gebruik maken van een groepshulp in plaats van een tweede pedagogisch medewerker op de groep. Deze groepshulp is in bezit van een geldige VOG en zal ondersteunde werkzaamheden op de groep uitvoeren. Te denken valt hierbij aan de locatie speelklaar maken, fruit schillen, luiers verschonen, creatieve activiteit klaar te zetten en op te ruimen, de afwas doen en toezicht houden op het buiten spelen.

De groepshulp doet ook spelletjes met de kinderen en leest boekjes, zodat er zoveel mogelijk taal wordt aangeboden op de groepen. Zij valt volledig onder de verantwoordelijkheid van de aanwezige pedagogisch medewerker. De groepshulp weet precies wat er van haar verwacht wordt en weet wanneer zij de pedagogisch medewerker om hulp moet vragen.

Een groepshulp heeft een opleiding op minimaal Havo-niveau en heeft een arbeidsovereenkomst met de Stichting. Het werken met een groepshulp is tevens om te voldoen aan de eisen van het Vierogenprincipe. Een groepshulp is minimaal 17 jaar.

### *Vrijwilligers*

Op de speelgroep kan er ook met vrijwilligers worden gewerkt. Hierbij gaat het om personen die als aanvulling op de pedagogisch medewerker meewerken in de groep. Vrijwilligers verrichten aanvullende, ondersteunende werkzaamheden, direct of indirect ten behoeve van de peuters op de groep. Dit staat beschreven in ons vrijwilligersbeleid. Alle vrijwilligers moeten een VOG-procedure hebben doorlopen bij het Ministerie van Justitie. Bij incidentele hulp zoals bij bijvoorbeeld een schooluitje of kerst/paasontbijt is een VOG niet verplicht.

### *Maatschappelijke stage*

De Stichting neemt deel aan diverse maatschappelijke projecten. Wij bieden diverse korte maatschappelijke stageplekken aan en doen mee aan het voorleesproject van 50 plussers. Indien er gewerkt wordt met een volwassene moet deze een VOG procedure hebben doorlopen bij het Ministerie van Justitie.

## 5.5 PEDAGOGISCH COACH/PEDAGOGISCH BELEIDSMEDEWERKER

Volgens de wet IKK (Wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang) moet er gewerkt worden met een coach voor zowel de pedagogisch medewerkers op de groep als een coach “achter de schermen” voor onder andere het pedagogisch beleid. De pedagogisch coach fungeert als spil tussen het pedagogisch beleid en de uitvoering hiervan. De pedagogisch coach/beleidsmedewerker is HBO-opgeleid en functioneert zonder leidinggevende bevoegdheden. Door de inzet van een pedagogisch coach wordt de pedagogische kwaliteit van de dienstverlening en professionele ontwikkeling van de pedagogisch medewerkers gestimuleerd.

De pedagogisch coach/beleidsmedewerker moet jaarlijks een aantal uren worden ingezet voor het coachen van de pedagogisch medewerkers, het vorm geven van het pedagogisch beleid en het evalueren en implementeren van dit beleid.

Vanaf 2020 is de functie gesplitst in een pedagogische coach en een beleidsmedewerker. De pedagogische coach zal vanaf 2021 worden ingehuurd en zal daarom niet meetellen in de kind-leidsterratio.

### **Berekening van de beschikbare uren**

Door Covid doet de uitzonderlijke situatie zich voor dat de overheid de opvang kan sluiten en hierdoor niet de verwachte openstellingsuren gehaald kunnen worden. Echter in de berekening van de uren laten wij dit buiten beschouwing ook al waren wij op de peildatum gesloten. Daarnaast nemen wij ook de uren van groepshulpen mee in de berekening.



## Berekening uren pedagogische coach 2021 (peildatum 1 januari)

Uren openstelling 2 locaties op jaarbasis	aantal keer in kalender jaar	uren per dagdeel	aantal locaties	Totaal uur
maandag ochtend	39	3,75	2	292,5 uur
dinsdag ochtend	41	3,75	2	307,5 uur
woensdagochtend	41	3,75	2	307,5 uur
donderdagochtend	40	3,75	1	150 uur
vrijdagochtend	40	3,75	2	300 uur
<b>Totaal aantal uren openstelling</b>				<b><u>1357,5 uur</u></b>

### Arbeidsuren gerelateerd aan deze dagdelen inclusief 0,5 uur voorbereiding

Uren openstelling 2 locaties op jaarbasis	aantal keer in kalender jaar	uren per dagdeel	aantal PM-ers	aantal locaties	Totaal
maandag ochtend	39	4,25	2	2	663 uur
dinsdag ochtend	41	4,25	2	2	697 uur
woensdagochtend	41	4,25	2	2	697 uur
donderdagochtend*	40	4,25	2	1	340 uur
vrijdagochtend	40	4,25	2	2	680 uur
<b>Totaal aantal arbeidsuren gerelateerd aan dagdelen</b>					<b><u>3077 uur</u></b>

Arbeidsuren op jaarbasis gerelateerd aan dagdelen  
Uren fulltime dienstverband 2021 (zie cao kinderopvang)

3077 uur  
1879,2 uur

Aantal FTE

*Arbeidsuren dagdelen / fulltime dienstverband*

1,637 FTE

### Berekening coaching uren:

Minimale inzet pedagogische coach

*FTE x 10 uur*

**16,37 uur**

*Ook groepshulpen worden volledig meegenomen in de berekening*

*\*donderdagochtend locatie van der Waalslaan is tijdelijk gesloten*

De coaching uren mogen vrij worden ingevuld, in principe voor maximaal het percentage FTE x 10 uur per medewerker. Indien daar behoefte aan is zal dit uren aantal worden uitgebreid. De verwachting is dat deze uren in 2021 evenredig over de 5 pedagogische medewerkers wordt verdeeld. Dus voor iedere locatie is de verwachting dat er 8 uur wordt afgenomen.

Voorbeelden van taken met betrekking tot coaching zijn:

- Individuele coaching
- Teamcoaching
- Zorgdragen voor scholingsplan
- Video-interactie begeleiding

## Beleid

Voor beleidsuren wordt eruit gegaan van 50 uur per locatie. In 2021 worden deze uren over beide locaties gelijk verdeeld. In de eerste helft van een jaar ligt het accent op het updaten van het pedagogisch beleidsplan, meldcode en observatiesysteem. Deze veranderingen zullen ook gecommuniceerd worden naar het team en waar nodig zal coaching aangeboden worden zodat alle PM-ers conform het geldende beleid zullen werken.

Voorbeelden van beleidstaken zijn:

- Update pedagogische beleid
- Update maatregelen COVID
- Update meldcode kindermishandeling
- Communicatie naar ouders, oudercommissie en andere partners
- Zorgdragen voor correcte uitvoering Gezondheids- en veiligheidsbeleid
- Zorgdragen voor een goede observatielijsten en overdrachtsformulieren
- Zorgdragen voor goede contacten met basisscholen, JGZ verpleegkundigen of CJG-medewerkers

## 5.6 SIGNALEREN & OBSERVEREN

De speelgroep is door middel van deskundige leiding bij uitstek een voorziening waar in een vroegtijdig stadium achterstanden in de ontwikkeling van het kind ontdekt kunnen worden, waarna samen met de ouders naar mogelijke oplossingen/hulpmiddelen kan worden gezocht.

De kinderen worden individueel geobserveerd rond 2,5 en 3,5 jaar, afhankelijk van het moment van instroom. Pedagogisch medewerkers hebben zo ieder kind 'in beeld' en volgen het in zijn ontwikkeling. Zo kunnen ze aansluiten bij de ontwikkeling van het kind en het stimuleren de volgende stap te zetten.

Iedere peuter ontwikkelt zich op zijn eigen tempo en op zijn eigen manier. Bij de meeste peuters is geen reden tot bezorgdheid, maar soms kunnen er vragen opkomen over het gehoor, het gezichtsvermogen, de motoriek, taal- en spraakontwikkeling, de opvoeding of het gedrag.

Wanneer er bijzonderheden in de ontwikkeling van een peuter worden geconstateerd zal de pedagogisch medewerker haar bevindingen met de ouders bespreken. In dit gesprek is ruimte voor het uitwisselen van informatie met als uiteindelijke doel een oplossing te vinden waar iedereen zich prettig bij voelt.

De pedagogisch medewerker kan zelf door middel van verschillende observatiemethoden ook eventuele problemen helder krijgen. Indien naar de mening van de pedagogisch medewerker een opvallend beeld bestaat bij een observatie zal zij dit met haar collega('s) en leidinggevende bespreken en eventueel om advies vragen. In de teamvergadering wordt altijd aandacht besteed aan kinderen met (tijdelijk) opvallend gedrag. Deze kinderen worden anoniem in de notulen opgenomen, zodat de privacy gewaarborgd wordt. Tijdens de vergadering of na overleg met leidinggevende kan er besloten worden om een externe deskundige in te schakelen. Uiteraard uitsluitend in overleg met de ouders.

Een pedagogisch medewerker kan ook een observatie Welbevinden doen op een groep. Deze observatie is uitsluitend groepsgericht en niet individueel. Met deze observatie kan de pedagogisch medewerker een beeld krijgen van de sfeer in een bepaalde groep.

Binnen onze Stichting bestaat de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. In dit protocol wordt de verantwoordelijkheid omschreven voor het signaleren van kindermishandeling en voor het ondernemen van actie na het signaleren. Stichting Speelgroep Heemstede gaat uit van een “niet plus” gevoel wanneer er mogelijk sprake is van kindermishandeling. Op dat moment zal de meldcode in werking gesteld worden.

## 5.7 EXTERNE DESKUNDIGEN

De speelgroep heeft ten aanzien van opvoedvragen een verwijzende taak en fungeren als intermediair bij het tot stand brengen van een aanbod voor opvoedingsondersteuning. Een pedagogisch medewerker kan gebruik maken van advies van externe deskundigen. Dit gebeurt in overleg met de ouders. Indien ouders geen toestemming geven zal er anoniem algemeen advies kunnen worden ingewonnen. Tijdige signalering van een eventuele achterstand of ontwikkelingsstoornis maakt het mogelijk om passend advies en hulp in te schakelen van bijvoorbeeld een logopedist, orthopedagoog, kinderfysiotherapeut of consultatiebureau (JGZ) waardoor de nadelige gevolgen zo beperkt mogelijk blijven.

De privacy van uw kind wordt echter gewaarborgd en informatie over uw kind wordt nooit zonder uw toestemming met derden gedeeld, ook niet naar basisscholen, JGZ en CJG. Ouders hebben de primaire verantwoordelijkheid voor hun peuter. Wanneer ouders niets doen met het advies en geen verdere stappen ondernemen of toestemming geven tot, dient de pedagogisch medewerker dit te allen tijde te respecteren. Hierop is één uitzondering: bij een vermoeden van kindermishandeling wordt contact opgenomen met Veilig Thuis.

## 5.8 TIEN-MINUTENGESPREK

De ouders van kinderen van rond de drie jaar worden uitgenodigd voor een tien-minutengesprek. Er zal nooit gewacht worden tot een tien-minutengesprek indien er iets, op welk gebied dan ook, gesignaleerd wordt bij een kind.

Bij een tien-minutengesprek staat het uitwisselen van ervaringen centraal. Wij vertellen graag iets over de algemene ontwikkeling van het kind op de speelzaal, maar horen ook graag de ervaringen van thuis.

Indien er eerder behoefte is aan een tien-minutengesprek, dan kan dit bij de groepsleidster of mentor worden aangegeven. Indien er geen behoefte is aan een gesprek, dan kan dit ook doorgegeven worden aan de groepsleidster. Tien-minuten gesprekken zijn niet verplicht.

## 5.9 OVERDRACHTSFORMULIER

Alle kinderen gaan na de peuteropvang naar de basisschool. Veel ouders zien het bezoek van hun peuter aan de speelgroep meestal dan ook als voorbereiding op de basisschool. Kinderen ontwikkelen zich voortdurend. Om deze doorgaande lijn vast te houden, wordt er met een overdrachtsformulier naar de basisschool gewerkt. Er wordt vanuit de gemeente en Passend Onderwijs Zuid-Kennemerland een uniform formulier verstrekt “De kleine eigenwijzer”.

De pedagogisch medewerker bespreekt het formulier met de ouders en indien gewenst kunnen zij de tekst aanvullen. De ouders zijn verantwoordelijk voor het overdragen van het formulier aan de basisschool. Indien gewenst draagt de mentor bij aan een warme overdracht met de leerkracht van groep 1 (of intern begeleidster)

van de basisschool met goedkeuring van de ouders. Bij een normale peuterontwikkeling op alle gebieden zal het overdrachtsformulier weinig tekst bevatten. De basisscholen zijn op de hoogte van deze afspraak.

## 5.10 ACHTERWACHT EN INVAL BIJ ZIEKTE

De BKR is de kind-leidster ratio zoals bepaald door de overheid.

Een achterwacht is in twee situaties nodig:

- Er is één pedagogisch medewerker op de locatie, waarbij wordt voldaan aan de BKR. In deze situatie moet een volwassene op afroep beschikbaar zijn die binnen 15 minuten op de locatie kan zijn. Deze persoon is tijdens opvangtijden altijd telefonisch bereikbaar.
- Er is één pedagogisch medewerker op de locatie, waarbij niet aan de BKR wordt voldaan (drie-uursregeling). In deze situatie moet een tweede volwassene op de locatie aanwezig zijn. De afwijkende inzet mag op de dagen van de week verschillen, maar niet per week verschillen.

Op onze speellocaties zijn gedurende het dagdeel altijd twee gediplomeerde pedagogisch medewerkers aanwezig. Indien het aantal kinderen beneden de acht kinderen daalt kan er gewerkt worden met een groepshulp. Bij uitstapjes wordt altijd zorggedragen voor een achterwacht.

De manager tracht zoveel mogelijk gedurende de dagdelen waarop zij zelf niet werkt binnen vijftien minuten aanwezig te zijn in geval van calamiteiten. Ook andere pedagogisch medewerkers kunnen bij calamiteiten opgeroepen te worden.

Bij ziekte van één van de medewerkers wordt er een beroep gedaan op een andere gekwalificeerde medewerker. Een groot deel van het team is tevens invalkracht waardoor dit meestal een teamlid zal zijn die bekend is met het dagprogramma en de kinderen. Hierdoor zullen kinderen die een of meer extra dagdelen afnemen dezelfde veilige en vertrouwde omgeving geboden worden in een voor hen bekende vaste ruimte wat het vertrouwen van het kind ondersteunt.

Let op: indien er niet voldaan kan worden aan de leidster-kindratio dan wordt de groep gesloten. Zeker in de Covid periode moet hier rekening mee gehouden worden.

## 6 PROGRAMMA

### 6.1 INLEIDING

Een omgeving scheppen waarin de peuter zich geborgen voelt, betekent ook een duidelijke en consequente structuur bieden. Door regelmaat, ritme en stabiliteit wordt de wereld om hen heen herkenbaar en dagelijkse gebeurtenissen steeds meer voorspelbaar. Herhaling, regels en gewoonten geven de peuters houvast en zekerheid in een omgeving die aanvankelijk vreemd voor hen is. Structuur en regels geven een kind duidelijkheid over wat er gaat gebeuren en wat er van hem wordt verwacht. Op de groep is er structuur in de ruimte, structuur in het dagritme, regels en gewoonten en de continuïteit in de groepssamenstelling van (stam)groepen.

**Let op** in de laatste paragraaf staat aangegeven welke onderdelen door de COVID maatregelen niet door kunnen gaan. Aanpassingen worden regelmatig via de mail gecommuniceerd.

### 6.2 OPENINGSTIJDEN

In de schoolvakanties zijn wij gesloten. Het vakantierooster staat op onze website.

De locaties zijn iedere ochtend geopend van 8.30 uur tot en met 12.15 uur. De donderdagochtendgroep op de locatie Waalslaan is tijdelijk gesloten.

### 6.3 DAGINDELING

De voorbereiding naar de basisschool staat centraal in ons programma. De dagindeling is daarom vergelijkbaar met een ochtend in groep 1 en 2 van de basisschool.

Tussen half negen en tien voor negen kunnen de kinderen naar de speelzaal worden gebracht. Onder het genot van een kopje koffie kunnen ouders een boekje of een puzzeltje met hun kind doen, zodat het kind weer veilig kan wennen aan de groep. De warme dranken staan hoog en wij vragen ouders deze uit de buurt van de kinderen te houden. Van de ouders wordt verwacht dat ze uiterlijk om 10 voor 9 weggaan zodat wij in alle rust met het programma kunnen beginnen.

Wij beginnen met een eerste kring waarbij we elkaar welkom heten. Samen tellen we de kinderen en bespreken met elkaar wie er niet is en wie nieuw op de groep is. Kinderen mogen aan elkaar vertellen wat ze hebben meegemaakt. We bekijken het dagritmebord en vertellen eventuele bijzonderheden.

De kinderen spelen dan vrij om van elkaar en de omgeving te kunnen leren. Rond 10 uur is er even een onderbreking voor een gezamenlijk eet- en drinkmoment aan tafel. We eten dan wat fruit en drinken een beker water. Hierna spelen we nog even door. Aan het einde van het vrije spel zullen we gaan opruimen met elkaar en een plasronde doen.

Rond kwart voor elf zal de tweede kring worden gestart. Deze kring duurt langer dan de eerste kring. Er wordt gestart met het voorlezen van een boekje. Tevens wordt er een koekje uitgedeeld. Er worden kringspelletjes gedaan om bijvoorbeeld te leren ordenen of de kleuren of begrippen te leren. Momenten van luisteren worden afgewisseld met bewegen, dansen en zingen of vertellen.

Aansluitend aan de eerste of tweede kring wordt een creatieve activiteit aangeboden. Er zullen allerlei technieken aan bod komen: rijgen, prikken, verven, plakken, kleuren, kleien etc. Kinderen leren met allerlei materiaal om te gaan en oefenen allerlei fijn motorische vaardigheden door bijvoorbeeld op diverse manieren te schilderen of te plakken. Aan het einde van het dagdeel wordt er buiten gespeeld. Bij regen gaan we gymmen of dansen. De peuters kunnen vanaf 12 uur weer opgehaald worden.

Op dagritme kaarten kunnen de peuters de indeling van de dag volgen.

#### 6.4 ETEN EN DRINKEN

Met elkaar eten en drinken biedt een moment van rust. De peuters wachten op elkaar en hebben contact met elkaar en de pedagogisch medewerker. Hierbij wordt rekening gehouden met een eventueel dieet van een peuter of de voorkeur van ouders voor andere voeding voor hun peuter (bijvoorbeeld allergisch of vanwege geloof).

De peuters nemen van thuis een stukje fruit mee, wat op de groep klaar gemaakt wordt en met alle kinderen wordt gedeeld. De kinderen drinken water. Incidenteel wordt er zeer verdunde limonade of thee geschonken. Tijdens het voorlezen eten kinderen een koekje (speculaas of biscuit).

Met het Sinterklaasfeest en Sint Maarten delen wij pepernoten uit en met Pasen een chocolade eitje.

Via de OUDERLOGIN kunnen allergieën doorgegeven worden. U zet hier ook neer als uw kind geen biscuit, speculaas, fruit mag eten en/of geen verdunde limonade of thee mag drinken.

Geef gerust een bakje met wat lekkers van thuis mee als u wilt dat het kind geen pepernoten, biscuit, speculaas of paaseitje mag eten.

Trakteren doen we met gezonde, lekkere dingen die weinig of geen suiker bevatten. Graag in overleg met de pedagogisch medewerker.

#### 6.5 ZINDELIJKHEID

Het zindelijk worden van peuters wordt gezien als een individueel en geleidelijk proces. Er wordt uitgegaan van het tempo van de peuter. De peuter kan zo nodig gestimuleerd worden. Vaak is zien, ook zelf willen doen. Zindelijk worden, wordt in samenwerking met ouders besproken.

Mocht een kind net zindelijk zijn, geef dit dan gerust bij ons aan. Wij zullen het kind dan meerdere keren tijdens het dagdeel vragen of hij naar het toilet wil. Het handigste is dan om een oefenbroekje aan te geven zonder rompertje en niet al te ingewikkelde kleding met lastige knopen en riempjes zodat het zo zelfstandig mogelijk naar het toilet kan gaan. Billen afvegen mogen de kinderen zelf doen, lukt dat niet dan helpen wij ze. Kinderen mogen het hele dagdeel door naar het toilet, Wij organiseren eenmaal per dagdeel een plasrondje. Wij vragen ouders een extra setje kleding in de tas te doen mocht er toch een “ongelukje” gebeuren.

Zodra een kind ook zindelijk op de groep is, krijgt hij van ons een plasdiploma. Door hier extra aandacht aan te geven in de groep stimuleert dit de andere kinderen om ook te gaan oefenen.

Voor de kinderen met een luier geldt dat wij ze eenmaal per ochtend verschonen als de luier op dat moment nat is. Zodra er ontlasting in de luier zit, verschonen wij dit uiteraard meteen. Vooral de oudere peuters kunnen veel

plassen in hun luier. Verschoon het kind gerust bij aanvang of bij vertrek als de luier nat aanvoelt. Ouders hoeven geen luiers mee te geven.

Het is fijn als de kinderen gemakkelijke kleding dragen, zodat de kinderen zo zelfstandig mogelijk naar de toiletten kunnen gaan.

## 6.6 THEMA'S

Op de speelgroep wordt gebruik gemaakt van thema's. Bij de keuze van het thema wordt rekening gehouden met de belevingswereld van de peuter. De seizoenen en de jaarfeesten zijn steeds weer terugkerende thema's.

Het VE programma Puk en Ko levert ons ook uitdagende thema's. Dit programma geeft de pedagogisch medewerkers aanvullende praktische handvatten op het dagelijkse programma van de speelgroep. De peuters genieten van de sfeer en de gezelligheid. Tevens leren ze spelenderwijs iets nieuws.

Regelmatig werken wij een bekend voorleesboekje uit in ons programma. De knutsel- en kringactiviteiten, thematafel passen wij hier dan op aan en wij zoeken hier gepaste kinderliedjes bij.

Via de nieuwsbrief en schriftjes informeren wij ouders over deze thema's zodat er thuis over het thema meegepraat en meegezongen kan worden.

## 6.7 FEESTEN EN KOFFIEOCHTENDEN

Voorspelbaarheid in het groepsgebeuren zit ook in de dagelijkse en feestelijke gewoonten en rituelen. Samen met de peuter zwaaien naar zijn vertrekkende ouder, samen zingen voor het eten en drinken, het zingen en trakteren bij de verjaardag van de peuter of bij het afscheid van de groep. Feestvieren is samen plezier maken, samen van de sfeer genieten en samen van de traktatie genieten.

Feestvieren roept ook emoties op zoals blij en vrolijk zijn, maar het ongewone kan voor de peuter ook spannend of zelfs angstig zijn. Doordat feesten regelmatig gevierd worden, leert de peuter met deze emoties omgaan. Het vieren van feesten gebeurt bovendien vaak in vaste volgorde, zodat de peuter weet wat er gaat gebeuren. Zo wordt bijvoorbeeld de spanning van een eigen verjaardag ook minder groot. Een verjaardag wordt aangepast aan de individuele behoefte van de peuter. Niet iedere peuter staat graag in het middelpunt van de belangstelling. Bij het verjaardagsfeest van uw kind mag u aanwezig zijn.

Er wordt aandacht besteed aan de volgende feesten: Pasen, Sint Maarten, Sinterklaas en Kerst, juffendag, verjaardagen van peuters, afscheid van peuters, Vaderdag, Moederdag, uitje in het bos en de afsluiting van het speeljaar.

Een aantal keren per jaar wordt er een koffie-ochtend voor ouders georganiseerd. Ouders worden dan rond kwart over elf uitgenodigd voor een kopje koffie of thee met wat lekkers. Zo kunnen zij naar hun kind kijken terwijl het heerlijk aan het spelen is op de speelzaal. Tevens is dit een mooi moment om in contact te komen met andere ouders.

## 6.8 WENNEN

Er wordt bewust omgegaan met de wenperiode, omdat het belangrijk is dat nieuwe peuters de ruimte krijgen om snel vertrouwen in de pedagogisch medewerkers te krijgen. Het wennen verloopt bij het ene kind makkelijker dan bij het andere. De gewenningsperiode wordt stapsgewijs opgebouwd.

De eerste stap is een bezoek samen met de ouder aan de groep waar de peuter geplaatst zal worden. Bij dit kennismakingsgesprek van ongeveer drie kwartier komt u samen met uw kind een kijkje nemen op de groep en nemen wij de belangrijkste gegevens met u door.

De eerste keer start een kind uw kind rond 9.15 uur zodat wij alle tijd hebben om uw kind goed te begeleiden. U mag dan mee naar binnen. Daarna wordt gekeken hoe het verder gaat, het ene kind neemt makkelijker afscheid van zijn ouders dan een ander kind. Mocht de kennismaking met de speelgroep moeilijk gaan op de groep dan wordt, na overleg tussen de pedagogisch medewerker en ouders, de plaatsing tijdelijk beëindigd of zal er in overleg een aangepast wenschema gemaakt worden.

Wij adviseren ouders van startende peuters de eerste paar keren als laatste weg te gaan en als eerste het kind weer op te halen. In overleg met de pedagogisch medewerker kan er iets vertrouwd van thuis meegenomen worden, dit bevordert vaak het wenproces. Ook helpt het om uw kind niet naar binnen te dragen maar zelf naar binnen te laten lopen en bij het afscheid niet meer op te tillen om de stap van loslaten iets te helpen.

## 6.9 AFSCHEID NEMEN

De meeste ouders blijven nog even een kopje koffie of thee drinken en een boekje voorlezen of een spelletje doen. Hierdoor zal de overgang van thuis naar de speelgroep gemakkelijker verlopen. Als de ouder vertrekt, helpt de pedagogisch medewerker als het nodig is bij het afscheid nemen. Het is vooral voor de jonge peuters erg belangrijk, dat hier zorgvuldig mee wordt omgegaan. Peuters moeten weten wanneer hun ouder er nog wel is en wanneer niet. Vertrekken zonder afscheid nemen maakt peuters angstig en onzeker. Duidelijkheid wordt gegeven doordat de pedagogisch medewerker samen met de peuters die dat nodig hebben de ouders uitzwaait.

Ook voor een peuter, die al gewend is op de speelzaal kan het moeilijk zijn om afscheid te nemen. Voor andere peuters is het juist goed om het afscheid zo kort mogelijk te houden. Het langer blijven van de ouder heeft hier een omgekeerd effect. De pedagogisch medewerker bepaalt samen met de ouder het juiste moment van afscheid nemen. Laat altijd even weten dat je weggaat. Peuters kunnen zich alleen veilig en vertrouwd voelen als ze weten, dat ze ook weer worden opgehaald. Door het aangeven van een duidelijk oriëntatiemoment wordt het tijdstip van ophalen voor de peuter zo concreet mogelijk. De dagritmekaarten helpen hierbij.

Aan het eind van de ochtend komen de ouders hun peuter ophalen. Om hier alle aandacht aan te kunnen geven, zorgt de pedagogisch medewerker ervoor dat rond dit tijdstip alle activiteiten zijn afgerond. Voor de ouder is het leuk om te horen wat hun peuter die ochtend heeft gedaan. Het is belangrijk dat ouders hun kind afscheid laten nemen van de pedagogisch medewerker. Het dagdeel wordt afgesloten en de pedagogisch medewerker weet wie er weg gaat.



## 6.10 HALEN/BRENGEN

Kinderen gaan alleen met de ouders mee naar huis, tenzij ouders aangeven dat het kind wordt opgehaald door een ander (opa/oma/oom/tante/oppas enzovoort). Bij twijfel wordt er eerst contact gezocht met de ouders. We wijzen u erop dat u als ouder verantwoordelijk bent voor het kind zodra u de ruimte betreedt en we vragen u om altijd kenbaar te maken dat u het kind meeneemt zodat de pedagogisch medewerker op de hoogte is dat het kind de groep veilig heeft verlaten. Wij stellen het erg op prijs als u ook bij het brengen laat weten dat u het kind aan ons overdraagt.

## 6.11 ZIEKTE

Ouders melden de peuters, die door ziekte of een andere reden niet deel kunnen nemen, af bij de pedagogisch medewerker of via KOV.net (vakanties opgeven). Pedagogisch medewerkers vragen de ouders hun peuter thuis te houden of op te halen als het kind zich niet kan handhaven in de groep omdat het hangerig is, huilbuien of pijn heeft. Een ziek kind voelt zich niet thuis op de peuteropvang.

Het is wenselijk dat de ouders de pedagogisch medewerker informeren als de peuter in aanraking is geweest met een besmettelijke ziekte. Omgekeerd zal de pedagogisch medewerker de ouders informeren als er een besmettelijke ziekte heerst op de groep.

Richtlijnen hiervoor zijn aanwezig op beide speelgroepen in het protocol hygiëne en veiligheid van de GGD.

## 6.12 KINDEREN MET EEN HANDICAP OF BEPERKING

Ook peuters met een handicap of beperking zijn welkom op de speelgroep. De toelating van kinderen met een beperking gebeurt in nauw overleg met de ouders en eventueel hulpverlenende instanties.

Elke vraag wordt apart bekeken op de volgende punten:

- Kan de speelgroep het kind bieden wat het nodig heeft?
- Zijn er speciale voorzieningen nodig?

Na plaatsing is er regelmatig overleg met de ouders en eventueel andere betrokken instellingen die het kind bezoekt. Doel van het overleg is een zo goed mogelijk afgestemde begeleiding van het kind. In alle gevallen weegt de pedagogisch medewerker zorgvuldig af of er voldoende tijd, deskundigheid, ervaring en middelen in de groep aanwezig zijn om de peuter met een beperking goed op te kunnen vangen.

## 6.13 FOTO EN FILM BELEID

Wij plaatsen alleen foto's van kinderen in de nieuwsbrieven en in groepsmailltjes, dus niet op internet. Indien ouders hier bezwaar tegen hebben, kunnen zij dit invullen in de OUDERLOGIN van KOVnet.

Ouders mogen alleen foto's maken van hun eigen kind op de speelzaal. Er mogen nooit foto's van kinderen op de speelzaal gepubliceerd worden op social media zoals facebook.

Er mag niet gefilmd worden op de groepen.

## 6.14 AANGEPAST PROGRAMMA (COVID)

In verband met de opgelegde COVID maatregelen is het programma aangepast.

De volgende aanpassingen gelden:

- Ouders mogen de locatie niet betreden met uitzondering van ouders van “startende” kinderen (er geldt wel een mondkapjesplicht). De koffie en thee vervalt hierdoor aan het begin van de ochtend en ouders mogen niet aanwezig zijn bij verjaardagen
- Kinderen worden gebracht en gehaald bij het buitenplein door één ouder en het afscheid is kort
- Zowel bij het brengen als halen mogen de PM-ers niet uitgebreid met de ouders spreken, bel ons gerust om e.e.a. met ons door te nemen; Wij proberen zoveel mogelijk te communiceren via het schriftje in de OUDERLOGIN en via nieuwsbrieven
- Wij vinden het prettig als jullie een mond-neusmasker in onze buurt dragen
- Zo gauw alle kinderen aanwezig zijn gaan wij naar binnen en zullen als eerste de handen met de kinderen grondig wassen. Hierna volgen wij het normale programma.
- Let op: er gelden gezondheidseisen. Deze eisen kunnen veranderen en worden regelmatig via e-mail doorgegeven.
- Traktaties mogen alleen verpakt worden meegegeven, dus geen zelfgemaakte cakejes en dergelijke
- De algemene informatiefolder is tijdelijk vervangen door een mail, zodat alle actuele COVID informatie zo snel mogelijk kan worden doorgegeven

### 7.1 INLEIDING

Ouders vormen niet de primaire doelgroep van de speelgroep. Om peuters optimale ontwikkelkansen te kunnen bieden, heeft elke speelgroep wel een taak ten opzichte van ouders. Niet in de laatste plaats omdat ouders verantwoordelijk zijn en blijven voor hun peuters. De sluitende aanpak (het vormgeven van de doorgaande ontwikkelingslijn) zal in de eerste plaats door de ouders in de thuissituatie vormgegeven moeten worden. Informatie-uitwisseling, overleg en afstemming m.b.t. de aanpak van de individuele peuter zijn taken die iedere speelgroep ten opzichte van ouders heeft. Voor veel ouders werkt deze informatie-uitwisseling als opvoedingsondersteuning.

Daarnaast blijkt de speelgroep in toenemende mate voor ouders op het gebied van opvoeding een vraagbaakfunctie te vervullen. Door het laagdrempelige karakter leggen ouders vrij gemakkelijk vragen, zorgen en/of andere opvoedkwesties neer bij de medewerkers van de speelgroep.

De speelgroep heeft ten aanzien van opvoedvragen een verwijzende taak en fungeert als intermediair bij het tot stand brengen van een aanbod van opvoedingsondersteuning. Het uitvoeren van dit aanbod moet door gespecialiseerde deskundigen gebeuren. De speelgroep draagt bij aan contacten tussen ouders onderling waarbij (opvoedings)ervaringen kunnen worden uitgewisseld.

*Onze speelgroepen hanteren daarbij de volgende uitgangspunten:*

- Doel is dat alle ouders zich thuis en welkom voelen op de locatie;
- Ouders krijgen regelmatig informatie over hoe met de peuters wordt om gegaan zodat de ouders weten waar zij aan toe zijn;
- Ouders krijgen voldoende gelegenheid om hun wensen en hun kritiek over te brengen;
- Ouders hebben invloed op de uitvoering;
- Ouders met verschillende visies en gewoonten in de opvoeding voelen zich geaccepteerd en gerespecteerd;
- Ouders kunnen advies krijgen ten aanzien van de opvoeding en verzorging.

*Wat kan de ouder van de pedagogisch medewerker verwachten en wat verwacht de pedagogisch medewerker van de ouder?*

- Een open contact, omdat dit de basis legt voor de ontwikkeling van de peuter;
- Betrokkenheid, zij delen de zorg en de opvoeding;
- Respect voor de werkwijze, medewerking en erkenning van regels en grenzen die er zijn;

Het contact tussen de ouder en de pedagogisch medewerker betreft altijd zaken die te maken hebben met de eigen peuter. Dit betekent dat er geen informatie wordt gegeven over andere peuters.

## 7.2 DE PLAATS VAN OUDERS IN DE SPEELGROEP

Ouders als klant benaderen wordt steeds belangrijker voor het voortbestaan van instellingen. Zo ook voor onze speelgroepen. Ouders zijn echter niet alleen klant maar ook opvoeder.

Deze twee posities maakt dat we onderscheid maken in:

- De dienstverlening aan ouders: ouders zijn klant van de speelgroep en hebben recht op inspraak en invloed op de speelgroep.
- De samenwerking met ouders. Vanuit deze invalshoek geredeneerd, kunnen ouders betrokken zijn bij en geïnformeerd worden over de ontwikkeling van hun peuter op de groep. Tussen speelgroep en ouders moet daarom overleg en afstemming plaatsvinden.

De speelgroepen hechten belang aan een goede afstemming tussen de opvang die zij bieden (het aanbod) en de behoeften en wensen die bij ouders leven. Ouders vernemen via het ouderbeleid wat zij van de speelgroep kunnen verwachten en de speelgroep weet wat zij aan ouders moeten en kunnen bieden.

## 7.3 DE CONTACTEN TUSSEN DE OUDER EN DE PEDAGOGISCH MEDEWERKER

De Stichting kent de volgende vormen van contact tussen ouder en Pedagogisch medewerker

- Korte gesprekken tijdens het brengen en halen of op afspraak;
- Op afspraak
- Tijdens informatiebijeenkomsten/thema-avonden (minimaal één keer per jaar)
- Koffieochtenden (minimaal drie keer per jaar)
- Tien-minutengesprekken
- Bespreken van het overdrachtsformulier

Mocht u het moeilijk vinden om direct met een pedagogisch medewerker over bepaalde zaken te praten dan kunt u altijd een afspraak maken met de manager. Op uw verzoek wil zij ook samen met u een gesprek aangaan met de pedagogisch medewerker.

## 7.4 PLAATSING

Bij plaatsing gaan wij uit van de volgorde van inschrijving. Indien gewenst, kan het plaatsingsreglement opgevraagd worden. Ouders ontvangen bij voorkeur vier weken van tevoren een plaatsingsvoorstel. Zij worden dan geïnformeerd over de plaatsingsdatum, de dagen van opvang en de namen van de pedagogisch medewerkers. Het plaatsingsvoorstel gaat via e-mail. Indien er niet wordt gereageerd zal er telefonisch contact met ouders worden opgenomen. Hierna volgt een financieel overzicht. Ouders wordt gevraagd de gegevens in de OUDERLOGIN van KOVnet te controleren en indien nodig aan te vullen.

Ouders wordt geadviseerd om even langs te gaan bij de groep waar het kind straks wordt geplaatst en worden uitgenodigd door de groepsleidster voor een kennismakingsgesprek. De kinderen ontvangen van ons een uitnodigingskaartje. De week voor de start ontvangen de ouders een folder of mail met algemene informatie met o.a. een korte samenvatting van ons programma, wat een kind mee moet nemen en wie het kind mag ophalen.

Het kind start de eerste keer iets later, zodat alle ouders weg zijn en iedereen lekker aan het spelen is. De belangrijkste dingen worden doorgenomen met de groepsleidster. De ouder mag de eerste keer erbij blijven, maar meestal wordt er geadviseerd eventjes weg te gaan. Het spelen op de speelzaal is immers zonder ouders.

## 7.5 MEDEDELINGEN VAN ALGEMENE AARD

Belangrijke mededelingen worden gecommuniceerd via de digitale nieuwsbrief, per email of post en via het mededelingenbord en/of posters op de locatie.

## 7.6 OUDERCOMMISSIE

Wij streven ernaar dat onze twee oudercommissies bestaan uit minimaal twee ouders. Iedere locatie heeft een eigen oudercommissie. De oudercommissie heeft in onze organisatie een adviesfunctie en komt minimaal twee keer per jaar bijeen. Eenmaal per jaar staat het pedagogisch beleidsplan en de tarieven op de agenda.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar het reglement van de oudercommissie, een papieren versie kunt u inzien op de locatie. Op onze website kunt u de samenstelling en het e-mailadres van de desbetreffende oudercommissie zien. Deze informatie en andere mededelingen kunt u ook lezen op het OC-mededelingen bord in de hal van de locaties.

## 7.7 KLACHTENREGELING

Een belangrijk uitgangspunt voor onze organisatie is het aanbieden van diensten van een kwalitatief hoog niveau. Toch is het mogelijk dat een ouder niet tevreden is over de dienstverlening. Wij vinden het belangrijk dat de ouder ons op de hoogte stelt van de klacht. Een klacht biedt ons de mogelijkheid de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Een klacht kan mondeling of schriftelijk in worden gediend bij iedere medewerker van onze Stichting. Het is voor beide partijen het meest bevredigend de kwestie met de betrokken medewerker en/of met de manager bespreekbaar te maken. Samen met hen wordt geprobeerd de klacht op te lossen.

Wanneer na overleg de klacht niet naar tevredenheid is opgelost kan de klacht nogmaals besproken worden met het bestuur of indien gewenst de oudercommissieleden. Indien dit ook niet leidt tot een bevredigende afhandeling van de klacht kan deze voor worden gelegd aan een externe klachtencommissie. Een ouder kan direct een klacht richten aan een onafhankelijke klachtencommissie. Voor meer informatie zie het In- en Externe klachtenreglement op onze website.

\*\*\*\*\*