Pedagogisch Beleidsplan

Peuteropvang van Joseph Lokinschool
Hollands End 8
1244 NR Ankeveen

Inhoudsopgave

1 VISIE EN MISSIE 4

1.1 VISIE EN MISSIE 4
1.2 VISIE OP DE PEUTEROPVANG: BELANG VAN HET SPELEN OP DE PEUTEROPVANG 5
1.3 VISIE OP OPVOEDING BINNEN DE PEUTEROPVANG 5

2 DE VIER PEDAGOGISCHE BASISDOELEN 5

2.1 BASISDOEL 1: EMOTIONELE VEILIGHEID 6
2.1.1 Emotionele ontwikkeling 7
2.1.2 De ontwikkeling van identiteit en zelfvertrouwen 7
2.1.3 De pedagogisch professional-kind interactie 7
2.1.4 Regels en afspraken 7
2.2 BASISDOEL 2: PERSOONLIJKE COMPETENTIES 8
2.2.1 De motorische ontwikkeling 8
2.2.2 De sensomotorische ontwikkeling 8
2.2.3 De cognitieve ontwikkeling 8
2.2.4 De taalontwikkeling 9
2.2.5 De creatieve ontwikkeling 9
2.3 BASISDOEL 3: SOCIALE COMPETENTIES 9
2.3.1 Interacties begeleiden 9
2.3.2 Ruimte voor vriendschappen 10
2.3.3 Het individuele kind en de groep 10
2.4 BASISDOEL 4: NORMEN EN WAARDEN 10
2.4.1 Normen en waarden van de Peuteropvang 10
2.4.2 Corrigeren en belonen 11

3 LOCATIE 11

3.1 DE JOSEPH LOKINSCHOOL 11
3.2 HET GEBOUW 11
3.3 DE GROEPSRUIMTE 11
3.4 DE BUITENRUIMTE 11
3.5 ORGANISATIE 12
Medewerkers Joseph Lokinschool 12
3.5.1 Eigen coach/mentor 12
3.5.2 Ondersteuning beroepskrachten door andere volwassenen 12
3.5.3 Stagiaires 13
3.5.4 Vrijwilligers 13
3.6 INSCHRIJVEN, KENNISMAKEN EN WENNEN 14
3.6.1 Plaatsingsbeleid 14
3.6.2 Kennismaken en wennen 15
3.6.3 Breng- en haalcontacten 15
3.7 DE GROEPEN 15
3.7.1 Verlaten van de stamgroepsruimte 16
3.8 ACTIVITEITEN 16
Visie op feest 16
Verjaardagen 16
Traktaties 16
Themadagen 16

Moeder- en Vaderdag *17*
Sinterklaas *17*
Kerst *17*
Pasen *17*
3.9 DAGINDELING 17
3.10 RUIL EN EXTRA OPVANGDAGEN 18
4 HET PEDAGOGISCH BELEID; PEDAGOGISCHE ONDERWERPEN UITGELICHT 18
4.1 ZINDELIJKHEID 18
4.2 VOEDINGSBELEID 18
4.3 SPEL EN SPEELGOED 18
4.3.1 Speelgoed *19*
5 VROEGTIJDIGE ONDERKENNING VAN ONTWIKKELINGSPROBLEMEN 19
5.1 INDIVIDUELE ONTWIKKELING VAN EEN KIND 19
5.1.1 Kindvolgsysteem *19*
5.1.2 Overdracht aan basisschool en BSO *19*
5.2 SIGNALEREN VAN EEN ONTWIKKELINGSACHTERSTAND 20
6 OUDERS 20
6.1 NIEUWSBRIEF 20
6.2 OUDERCOMMISSIE 20
6.3 KLACHTEN 21
7 BIJLAGEN 22
7.1 INTERN KLACHTENREGLEMENT BUITENSCHOOLSE- EN PEUTEROPVANG VAN DE JOSEPH LOKINSCHOOL ANKEVEEN 22
Inleiding *22*
Definities *22*
Voortraject klacht *23*
Indienen klacht *23*
Behandeling klacht *23*
Externe klachtafhandeling *23*

1 Visie en Missie

1.1 Visie en missie

De Joseph Lokinschool biedt voorzieningen en activiteiten op het gebied van onderwijs en opvang waarbij we streven naar een brede ontwikkeling van kinderen in (buiten)schoolse situaties. Ons uitgangspunt is dat alles met elkaar verbonden is, dat komt tot uiting in de wijze van het leren op onze school. De harmonie tussen mens en natuur speelt hier een grote rol in en is medebepalend hoe de kinderen hun omgeving ervaren en daar hun plek in vinden. Wij zorgen dat de activiteiten die in onze moestuintjes en het buitenlokaal plaatsvinden een levensechte connectie in dit proces maken. Verder helpen wij onze kinderen met zichzelf en andere kinderen verbonden te raken wat ook een belangrijke voorwaarde is om volwaardige, kritische en verantwoordelijke wereldburgers te kunnen worden.

Op de Joseph Lokinschool leven en leren we volgens het PRIDE principe (Passie, Respect, Integriteit, Diversiteit, Empathie).

Passie: we leren en werken vanuit bevlogenheid en kracht. Daarbij leggen we de nadruk op ‘leren’ in plaats van op ‘onderwijzen’. Wat kan IK doen om JOU zo goed mogelijk te laten leren en spelen.
Respect: We gaan met onszelf, anderen en de omgeving om vanuit gelijke waarde.

Integriteit: we zijn eerlijk, oprecht en betrouwbaar. We behandelen elkaar zoals we ook zelf behandeld willen worden.
Diversiteit: we zijn blij met verschillen, dit biedt mogelijkheden en kansen. Diversiteit leert ons flexibel om te gaan met de vraag: hoe leren en spelen kinderen? Iedereen is anders, maar alles is goed.
Empathie: we hebben oog voor de ander en handelen vanuit gevoel. Pas als een kind zich goed en gelukkig voelt, is het in staat om tot spelen en leren te komen.

1.2 Visie op de peuteropvang: Belang van het spelen op de peuteropvang

Buiten hun ouderlijk huis doen peuters nieuwe ervaringen op in relatie met andere volwassenen en kinderen. Zij leren deel uit te maken van een groep en zich aan de regels van die groep te houden. Doordat zij loskomen van de eigen omgeving (het huis, moeder enz.) zal dit hun zelfstandigheid bevorderen. Wij zorgen dat de peuters dat kunnen doen onder prettige en veilige omstandigheden, met genoeg uitdaging en positieve aandacht.
Wij werken thematisch met 10 thema's die in een cyclus van 2 jaar aan de peuters worden aangeboden. De methode die wij volgen is "Uk en Puk". "Uk & Puk" is een uniek totaalprogramma voor kinderen van 0 tot 4 jaar. Door actief bezig te zijn en lekker te spelen, ontwikkelen de peuters zich breder en sneller. De activiteiten stimuleren de spraak- en taalvaardigheid, sociaal-emotionele vaardigheden, motorische en zintuiglijke vaardigheden en geven de eerste rekenprikkels.

1.3 Visie op opvoeding binnen de peuteropvang

Wij gaan er vanuit dat positieve aandacht het uitgangspunt is voor de ontwikkeling van elk kind. Bijvoorbeeld door het geven van complimentjes ontwikkelen de peuters een goed zelfbeeld en worden gemotiveerd sneller te leren. Het corrigeren van een kind bijvoorbeeld speelt een belangrijke rol in zijn/haar ontwikkeling en wij doen het met duidelijke uitleg zodat het kind daarvan leert op een positieve manier.

2 De vier pedagogische basisdoelen

De wet- en regelgeving rond kinderopvang noemt al sinds 2005 vier centrale pedagogische doelen, die algemeen gedeeld worden:

- het bieden van emotionele veiligheid;
- het bevorderen van de persoonlijke competentie;
- het bevorderen van de sociale competentie;
- het bevorderen van de morele competentie, de overdracht van normen en waarden.

De vier pedagogische basisdoelen zijn nader uitgelegd en vastgesteld in de Wet IKK. De uitwerking verduidelijkt de betekenis van verantwoorde kinderopvang en biedt een kader bij het pedagogisch beleid en de praktijk. Het besluit kwaliteit kinderopvang, artikel 2 en artikel 11, beschrijft dit als volgt:

"De kinderopvangondernemer biedt verantwoorde kinderopvang, waaronder wordt verstaan: het in een veilige en gezonde omgeving bieden van emotionele veiligheid aan kinderen, het bevorderen van de persoonlijke en sociale competenties van kinderen en de socialisatie van kinderen door overdracht van algemeen aanvaardbare waarden en normen. De nadere uitwerking is: In het kader van het bieden van verantwoorde kinderopvang, draagt de kinderopvangondernemer er in ieder geval zorg voor dat, rekening houdend met de ontwikkelingsfase waarin kinderen zich bevinden:

a) op een sensitieve en responsieve manier met kinderen wordt omgegaan, respect voor de autonomie van kinderen wordt getoond en grenzen worden gesteld aan en structuur wordt geboden voor het gedrag van kinderen, zodat kinderen zich emotioneel veilig en geborgen kunnen voelen;
b) kinderen spelenderwijs worden uitgedaagd in de ontwikkeling van hun motorische-, cognitieve-, taal- en creatieve vaardigheden, om kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger te functioneren in een veranderende omgeving (dit item staat concreet genoeg in het beleid);
c) kinderen worden begeleid in hun interacties, waarbij hen spelenderwijs sociale kennis en vaardigheden worden bijgebracht, om kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger relaties met anderen op te bouwen en te onderhouden;
d) kinderen worden 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."

Voor de concretisering van pedagogische doelen, geven wij hieronder een uitgebreide beschrijving wat onze werkwijze is, dat zorgt voor verantwoorde kinderopvang, beschreven per pedagogisch basisdoel.

2.1 Basisdoel 1: Emotionele veiligheid

In het kader van verantwoorde kinderopvang, draagt de peuteropvang van de Joseph Lokinschool eraan bij dat er op een sensitieve en responsieve manier met kinderen wordt omgegaan, respect voor de autonomie van kinderen wordt getoond en grenzen worden gesteld aan en structuur wordt geboden voor het gedrag van kinderen, zodat kinderen zich emotioneel veilig en geborgen kunnen voelen.

2.1.1 Emotionele ontwikkeling

Een peuter reageert vaak direct en impulsief en kan heftige emoties laten zien.
Door enerzijds positief en anderzijds begrenzend in te gaan op de verschillende emoties wordt het herkennen en adequaat uiten van eigen gevoelens gestimuleerd. Ook het creatieve spel (met bijvoorbeeld water, zand, klei en verf) helpt de peuter om uiting te geven aan zijn emoties. Tevens leert de peuter tijdens het begeleide spel om emoties van andere kinderen te herkennen en om daar goed mee om te gaan.

2.1.2 De ontwikkeling van identiteit en zelfvertrouwen

Op elk ontwikkelingsgebied zie je rond de peuterleeftijd grote sprongen. In zijn totaliteit groeit de peuter enorm en de innerlijke ontwikkeling groeit mee; het ik-besef wordt duidelijker. De peuter ontdekt dat hij een op zichzelf staande persoonlijkheid is met een eigen wil: "Ikke doe dat niet", "ikke wil ook mee". Voor de volwassenen om de peuter heen kan dat een lastige fase zijn. Duidelijkheid en geduld zijn erg belangrijk in deze fase. De pedagogisch professionals gaan hier creatief mee om, soms door het vinden van een gulden middenweg.

2.1.3 De pedagogisch professional-kind interactie

De band tussen pedagogisch professionals en het kind bepaalt mede of het kind zich op de peuteropvang veilig voelt. Een goede lichaams- en luisterhouding van pedagogisch professionals is van groot belang, zoals het bukken of hurken en het maken van oogcontact met het kind als zij iets te bespreken hebben. Een actieve luisterhouding zorgt er ook voor dat een kind zich gehoord voelt.
Ook speelt de pedagogisch professional in op de behoefte aan lichamelijke contact van de peuters door hen een aai over de bol geven of een kind op de schoot te nemen als het kind dat prettig vindt. Ook wordt hen geleerd grenzen aan te geven en te herkennen bij anderen.

2.1.4 Regels en afspraken

Regels en afspraken geven kinderen duidelijkheid en bieden ze hiermee een gevoel van emotionele veiligheid.

Spelregels voor de peuteropvang
In de groep zijn regels voor het goed functioneren van de groep, waarin ieder kind tot zijn recht komt. Peuters leren de regels spelenderwijs door het omgaan met andere kinderen en pedagogisch professionals. Regels zijn te verdelen in:

1. *Regels ten behoeve van de veiligheid, zoals:*
* niet op de glijbaan lopen,
* niet met een stuk speelgoed klimmen of glijden,
* kinderen niet omverrijden met een trekker/fiets,

* hek en voordeur moeten gesloten blijven (ouders!).

2. *Regels ten behoeve van de sociale omgang met elkaar, zoals*:
* andere kinderen geen pijn doen,
* andere kinderen niet belemmeren in hun spel (geen speelgoed afpakken, geen zand gooien, niet duwen).

3. *Regels over het omgaan met het materiaal, zoals:*
* puzzels en spelletjes aan tafel,
* geen materiaal vernielen.

2.2 Basisdoel 2: Persoonlijke competenties

In het kader van verantwoorde kinderopvang, draagt de peuteropvang van de Joseph Lokinschool eraan bij dat de kinderen spelenderwijs worden uitgedaagd in de ontwikkeling van hun motorische vaardigheden, cognitieve vaardigheden, taalvaardigheden en creatieve vaardigheden, om kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger te functioneren in een veranderende omgeving.

2.2.1 *De motorische ontwikkeling*

Bij de motorische ontwikkeling wordt de grove en fijne motoriek onderscheiden.
Wij bevorderen de ontwikkeling van grove motoriek door het kind aan het klimmen en klauteren te zetten of het stapelen van grote blokken.
De fijne motoriek wordt ontwikkeld door het kind bijvoorbeeld te laten tekenen en kleine puzzels te laten maken.
De uitwerking van een activiteit wordt bepaald door het ontwikkelingsniveau van het kind.

2.2.2 *De sensomotorische ontwikkeling*

Door het spelen met een bal (vangen/gooien en zien) of het fietsen (trappen en evenwicht houden) wordt de ontwikkeling op dit gebied bevorderd. Ook door het spelen met zand of water ontwikkelen kinderen hun sensomotorische eigenschappen.

2.2.3 *De cognitieve ontwikkeling*

Met cognitieve ontwikkeling wordt het ontwikkelen van het denkvermogen bedoeld.
Door herhaling onthouden kinderen sneller. Bijvoorbeeld met het herhalen van liedjes zingen en uitvoeren van rituelen. Het memoriseren van getallen en namen helpt ook. Wij bieden een breed aanbod aan activiteiten die de ontwikkeling van het denkvermogen bevorderen, zoals tekenen, plakken, bouwen, puzzelen, etc. Wij blijven kinderen uitdagen door steeds moeilijkere

spelletjes aan te bieden. Kinderen van 3 jaar en ouder krijgen een werkboekje waarin uitdagende opdrachtjes staan. Denk hierbij aan tellen, schrijven, lijnen tekenen, etc.

2.2.4 *De taalontwikkeling*

In de peuterleeftijd is de taalontwikkeling belangrijk. Het vertellen van verhaaltjes, voorlezen en liedjes zingen, gebruiken wij om deze ontwikkeling te stimuleren. Het kind zelf een eigen verhaal in de kring laten vertellen is ook belangrijk. Er wordt met veel aandacht naar het kind geluisterd.

2.2.5 *De creatieve ontwikkeling*

Het is belangrijk dat een kind volop ruimte krijgt om te spelen, te kunnen zijn wie hij is. De expressieve activiteiten die door de pedagogische professionals (pp) geboden worden (knutselen, zang, muziek, beweging) geven een kind die ruimte. Ook wordt de creatieve ontwikkeling gestimuleerd doordat de peuters vrij kunnen kiezen uit het aanbod van materialen op de groep.

2.3 Basisdoel 3: Sociale competenties

In het kader van verantwoorde kinderopvang, draagt de peuteropvang van de Joseph Lokinschool eraan bij dat de kinderen worden begeleid in hun interacties, waarbij hen spelenderwijs sociale kennis en vaardigheden worden bijgebracht, om kinderen in staat te stellen steeds zelfstandiger relaties met anderen op te bouwen en te onderhouden.

Sociale competenties stimuleren wij op onze peuteropvang door het stimuleren van de sociale ontwikkeling. Op de peutergroep krijgen de kinderen oog voor elkaar en leren rekening te houden met elkaar. Ze leren binnen een veilige omgeving hun eigen grenzen te ontwikkelen, plezier te ervaren aan het samen ondernemen van dingen en een vertrouwde plaats in de groep te vinden. Op de peutergroep wordt de peuter geaccepteerd zoals hij is, maar daarnaast wordt ook geleerd zich aan regels te houden. Regels met betrekking tot het samen spelen en het omgaan met het spelmateriaal.
Spelenderwijs worden sociale kennis en vaardigheden bijgebracht door de pedagogisch professionals. Bijvoorbeeld het op je beurt wachten en het naar elkaar behoren te luisteren.

2.3.1 *Interacties begeleiden*

Onze pedagogisch professionals bevorderen positieve interacties tussen kinderen. Dit doen ze door mogelijkheden te creëren waarbinnen kinderen dingen samendoen en er interactie tussen de kinderen ontstaat. De pedagogisch professionals merken het op wanneer kinderen leuk met elkaar omgaan en belonen deze positieve interacties. Bovendien zijn de pedagogisch

professionals zich bewust van hun voorbeeldrol en leven het op een positieve manier omgaan met elkaar voor.

2.3.2 Ruimte voor vriendschappen

Onze pedagogisch professionals begeleiden kinderen om relaties met elkaar aan te gaan, deze in stand te houden en vriendschappen te sluiten door kinderen bewust in een bepaalde samenstelling een activiteit te laten doen. En door te kijken welke kinderen leuk met elkaar omgaan en deze kinderen de ruimte te bieden om elkaar op te zoeken en bijvoorbeeld naast elkaar aan tafel te gaan zitten.

2.3.3 Het individuele kind en de groep

De kinderen moeten leren vertrouwen op de structuur en de veiligheid die de peuteropvang biedt. Evenals het omgaan met een groep leeftijdsgenootjes. De regels en de structuur van de groep zullen vanaf het begin duidelijk moeten zijn voor het kind. De pedagogisch professionals zullen bewuste keuzes maken in het waarborgen van individuele- en groepsbelangen.

2.4 Basisdoel 4: Normen en waarden

In het kader van verantwoorde kinderopvang, draagt de peuteropvang van de Joseph Lokinschool eraan bij dat de kinderen worden 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.

Het overbrengen van waarden en normen is een belangrijk aspect van opvoeden. De waarden- en normenoverdracht stimuleren wij bij de peuteropvang van de Joseph Lokinschool door ons bewust te zijn van onze voorbeeldrol. Voor de overdracht van normen en waarden is het belangrijk dat volwassenen een goed voorbeeld zijn. Daarom komen wij bijvoorbeeld altijd met respect voor elkaar tot heldere en duidelijke afspraken. Wij leren onze peuters de beperkingen te accepteren zonder dat zij hun vrijheid door de regels kwijtraken.

2.4.1 Normen en waarden van de Peuteropvang

In onderstaande huisregels zijn de belangrijkste waarden en normen binnen de peutergroep samengevat:

- We houden rekening met elkaar: elkaar niet fysiek of met woorden pijn doen;
- We respecteren het gezag van de pp-ers en houden ons aan de afspraken;
- Respect voor jezelf: er zijn afspraken voor veilig spelen, je mag jezelf zijn, je mag je eigen grenzen aangeven;
- We gaan voorzichtig en verantwoord om met het materiaal;

- We spreken elkaar aan op storend gedrag: er wordt niet zomaar iets van een ander afgepakt, binnen schreeuwen we niet, we blijven zitten bij een gezamenlijke activiteit;
- Samenwerken is belangrijk: we ruimen samen op, we spelen en delen samen.

2.4.2 *Corrigeren en belonen*

Normen zijn concrete richtlijnen voor het handelen; ze regelen het dagelijkse sociale verkeer. Het zijn algemeen aanvaarde gedragsregels. Door complimenteren en corrigeren leren kinderen wat sociaal gewenst gedrag is. Bij het corrigeren van een kind is het belangrijk kort en duidelijk te zijn: een kind mag niet slaan omdat het pijn doet. De toon en het volume waarop iets gezegd wordt, is van belang en wordt aangepast aan de situatie.
Wij gaan er vanuit dat positieve aandacht het uitgangspunt is voor de ontwikkeling van elk kind. Bijvoorbeeld door het geven van complimentjes ontwikkelen de peuters een goed zelfbeeld en worden gemotiveerd sneller te leren.

3 Locatie

3.1 De Joseph Lokinschool

Onze peuteropvang is samen met de buitenschoolse opvang een onderdeel van de Joseph Lokinschool, een basisschool die gevestigd is aan het Hollands End 8 in Ankeveen.

3.2 Het gebouw

De Joseph Lokinschool is gevestigd in een éénvloers schoolgebouw. De basisschool, buitenschoolse- en peuteropvang maken gezamenlijk gebruik van dit gebouw.

3.3 De groepsruimte

De kinderen van de peuteropvang maken gebruik van een klaslokaal waarin de groepsruimte genaamd ‘t Ooievaarsnest zich bevindt. Deze ruimte is ook de hoofdruimte van de buitenschoolse opvang. Deze ruimte is toegankelijk via de gang en buitendeur en heeft een eigen toiletgroep met wastafel.
In het schoolgebouw is ook een speelzaal aanwezig en de peutergroep mag deze zaal gebruiken.

3.4 De buitenruimte

Er is direct naast het gebouw een grote omheinde buitenruimte beschikbaar voor de kinderen van school (± 1500 m^2) met veel nieuwe speelvoorzieningen, moestuintjes en een buitenlokaal. Kinderen van de peuteropvang maken gebruik van een gedeelte van dit speelterrein, dat ruim 500 m^2 groot is. Deze ruimte beschikt over speeltoestellen die geschikt zijn voor peuters, waaronder een zandbak en klimrek. In de schuur bevinden zich fietsjes voor op het plein, maar ook scheppen en ander speelgoed voor het spelen in de zandbak.

3.5 Organisatie

Medewerkers Joseph Lokinschool

Op de Joseph Lokinschool zijn twee teams van professionals werkzaam, een schoolteam en een buitenschools- en peuter opvangteam (verder benoemd het team van pedagogisch professionals). Het team van pedagogisch professionals bestaat uit 2 vaste professionals en een aantal invalkrachten, allemaal opgeleid volgens de wettelijke eisen.

De peuteropvang heeft een locatie coördinator die dagelijkse leiding aan het team geeft en het aanspreekpunt is voor de ouders. Tevens werkt deze professional ook op de groep als pedagogisch professional. Het aanspreekpunt voor de GGD is de locatie coördinator, de eindverantwoording ligt bij de manager opvang, die, evenals de pedagogisch beleidsprofessional en pedagogisch coach op stichtingsniveau opereert.

Alle betrokken zijn in bezit van een geldige VOG en zijn in het Personenregister voor kinderopvang geregistreerd.

Wij bevorderen de kennis van ons pedagogisch team door nascholing, het bezoeken van vakbeurzen en congressen en het lezen van vakliteratuur. Er vindt regelmatig werkoverleg, persoonlijke gesprekken en coaching plaats van ons hele team van pedagogisch professionals.

3.5.1 *Eigen coach/mentor*

Elk kind op de peuteropvang krijgt een eigen coach/mentor. De mentor volgt het welbevinden, de betrokkenheid en de persoonlijke ontwikkeling van het kind en is ook het aanspreekpunt voor ouders. Bij het intakegesprek en het wennen is de mentor nauw betrokken, en zal dit proces begeleiden. In de ouderapp Bitcare Verder is zij verantwoordelijk voor de observatie van het kind waarvan de resultaten worden vastgelegd in het kindvolgsysteem van CED groep "Zo doe ik", "Zo praat ik", "Zo beweeg ik" en "Zo reken ik. De mentor/coach signaleert (potentiële) ontwikkelingsproblemen waarvoor vroegtijdig en adequaat passende (extra) ondersteuning geboden kan worden, binnen of buiten de organisatie.

3.5.2 *Ondersteuning beroepskrachten door andere volwassenen*

3.5.2.1 Pedagogisch beleidsmedewerker

Vanaf 1 januari 2019 hebben wij een pedagogisch beleidsmedewerker en een pedagogisch coach aangesteld. Deze medewerker zorgt voor:

Pedagogisch beleid

De pedagogisch beleidsmedewerker ontwikkelt het pedagogisch beleid. Het pedagogisch beleid is breder dan alleen het pedagogisch beleidsplan, het kan al het beleid omvatten dat raakt aan de pedagogische praktijk. Daarnaast heeft de pedagogisch beleidsmedewerker een taak bij het bewaken en invoeren van pedagogische beleidsvoornemens, zodat iedere professional werkt volgens dezelfde pedagogische visie.

Coaching
Naast het ontwikkelen van het pedagogisch beleid, zorgt de pedagogisch beleidsmedewerker als coach voor het verbeteren van de pedagogische kwaliteit van de werkzaamheden en professionele ontwikkeling van de pedagogisch professionals. Een coach begeleidt en traint de professional(s) bij de dagelijkse praktijkwerkzaamheden. Iedere pedagogisch professional ontvangt jaarlijks coaching, ook pedagogisch professionals met flexibele inzet.

3.5.2.2 Achterwachtregeling

Tijdens openingsuren is het hele schoolteam in het schoolgebouw aanwezig. In het geval van nood kunnen pedagogisch professionals te allen tijde een beroep doen op aanwezige collega's. Bij calamiteiten dragen de coördinator en de directeur zorg voor de ondersteuning door de staf van school.
Als zij op dat moment niet op locatie aanwezig zijn, dan zijn zij te bereiken op de volgende telefoonnummers:
Melbina Hodzic, manager van bso/peuteropvang: 06-18683303 bij afwezigheid Vivienne van Alten: 06-31900195
Judy Ruiter directeur van school: 035-6561370

3.5.3 *Stagiaires*

Wij bieden stageplekken aan studenten/leerlingen van de regionale opleidingscentra voor BOL en BBL-opleidingen in de richting van pedagogisch professional niveau 3 en gespecialiseerde pedagogisch professional niveau 4. Deze stagiaires worden intensief begeleid, door een vast team van professionals, in het voorbereiden en uitvoeren van hun praktijkopdrachten. De BBL studenten hebben een status van professional in de opleiding en worden grotendeels in de praktijk opgeleid tot pedagogisch professional. Deze status maakt het mogelijk dat deze professionals meer zelfstandig werken dan andere stagiaires. Dat gebeurt altijd volgens het eigen ontwikkelingsplan onder toezicht van een gekwalificeerde collega/begeleider. Deze professionals worden volgens dit plan formatief ingezet op de groep.

Verder bieden wij stageplekken aan leerlingen van de opleiding Helpende in zorg, niveaus: entree, 1 en 2. Deze stagiaires worden ingezet als hulp op de groep en zijn de basisvaardigheden op het gebied van verzorging van kinderen aan het leren onder de begeleiding van een vaste professional. Deze stagiaires worden boven-formatief ingezet op de groep. Voor meer informatie over ons stagebeleid verwijzen wij u naar onze website: https://kinderopvang.atscholen.nl

3.5.4 *Vrijwilligers*

De Joseph Lokinschool kan in de toekomst gebruikmaken van vrijwilligers.
Inzet van vrijwilligers heeft geen invloed op de inzet van vast personeel en de daaraan verbonden ratio. Zij worden alleen ingezet bij het ontbreken van stagiaires, als extra hulp op de

groep en/of bij uitjes. Eén van de vaste professionals begeleidt de vrijwilliger bij zijn werkzaamheden die bestaat uit bieden van de volgende hulp:

- kinderen helpen bij het handen wassen, brood smeren of aankleden,
- het voorbereiden van maaltijden of opruimen,
- het binnen- en buitenspelen,
- rijden en begeleiden van kinderen bij een uitje.

De vrijwilligers worden niet in dienst genomen en hebben geen recht op een vast salaris. Zij krijgen een tegemoetkoming in de kosten die onder de maximale normbedragen liggen, zodat deze niet aan de belastingdienst doorgeven hoeven te worden of waarover loonheffing ingehouden moet worden (voor meer informatie bezoek:
www. vrijwilligerswerk.nl/wetten-regels/onkostenvergoeding). Deze bedragen worden onderling afgesproken. Voor meer informatie bezoek:
www.vrijwilligerswerk.nl/wetten-regels/onkostenvergoeding.

Alle vrijwilligers moeten aan een aantal voorwaarden voldoen:

- Geregistreerd staan in het Personenregister Kinderopvang
- Dit pedagogisch beleidsplan kennen en daarnaar kunnen handelen.
- Goede communicatieve vaardigheden hebben.
- Zich aan de schriftelijk vastgestelde werkafspraken houden.

Voor alle professionals, ook de vrijwilligers, is door de werkgever, een collectieve ongevallen- en aansprakelijkheidsverzekering afgesloten.

3.6 Inschrijven, kennismaken en wennen

Kinderen kunnen vanaf hun geboorte ingeschreven worden voor de peuteropvang en komen vervolgens op de (wacht) lijst te staan. Het inschrijfformulier is beschikbaar op onze website https://kinderopvang.atscholen.nl of bij ons op de peuteropvang. Alleen volledig ingevulde formulieren nemen wij in behandeling.

3.6.1 *Plaatsingsbeleid*

Kinderen zijn vanaf twee jaar welkom om te komen spelen op de peuteropvang. De plaatsing van kinderen gebeurt in volgorde van de (wacht)lijst. De opvang staat open voor alle kinderen uit Ankeveen en omgeving, ook met een handicap of achterstand. Een kind met een beperking kunnen wij plaatsen als blijkt dat het kind zelf evenals de andere kinderen in de groep veilig samen kunnen spelen.

3.6.2 *Kennismaken en wennen*

Na ontvangst van het ingevulde inschrijfformulier sturen wij u daar direct een bevestiging van en een informatiebrief waarin de praktische zaken rondom alle gewoonten en gebruiken van de peuteropvang omschreven zijn. Vervolgens maken wij een afspraak voor een kennismakingsgesprek en rondleiding op onze locatie. Wij streven ernaar om het kennismakingsgesprek in te plannen met de mentor van het kind. Bij het kennismakingsgesprek wordt de mentor van het kind aan de ouders en kind kenbaar gemaakt. Dit is ook in Bitcare terug te vinden. Tijdens het gesprek bespreken wij ook het dagritme en onze werkwijze. Van de ouders horen wij graag alles over hun kind en bespreken wij de bijzonderheden rondom de ontwikkeling van het kind.
Het wennen vindt plaats in de eerste opvangweek. De eerste ochtend komt de peuter iets later binnen zodat hij/zij bij het binnenkomen meer aandacht van de pedagogische professional krijgt. De ouder laat het kind achter op het moment dat het kind goed contact met de pedagogisch professional heeft of gaat spelen met andere kinderen of alleen. Als het kind huilt en niet alleen wil blijven, dan bouwen wij het vertrouwen langzaam op en laten het kind langer wennen. De pedagogisch professional kan de ouder adviseren iets langer aanwezig te blijven met het kind en/of het kind mee naar huis te nemen. Het verloop van de wenperiode stemmen wij altijd met ouders af.

3.6.3 *Breng- en haalcontacten*

Bij het halen van de kinderen geven de pedagogisch professionals een korte overdracht aan de ouders over de afgelopen ochtend/middag. Als ouders of pedagogisch professionals behoefte hebben aan een uitgebreider gesprek over het kind, dan maken wij een aparte afspraak buiten openingsuren.

3.7 De groepen

Op de peuteropvang spelen de kinderen in de leeftijd van 2 tot 4 jaar. Wij hebben één stamgroep met maximaal 16 kinderen. Deze groep verblijft in een klaslokaal van school, de groepsruimte heet het Ooievaarsnest, die wij met de buitenschoolse opvang delen.
Per acht kinderen is er altijd één bevoegde beroepskracht aanwezig.
Op dit moment hebben wij 6 kinderen, dit heeft als gevolg dat er geen 2 maar 1 pedagogisch professional op de groep staat. De 2 de pedagogisch professional is wel aanwezig in het gebouw maar voert andere taken uit. Wij streven ernaar om de peuteropvang te laten groeien naar maximaal 16 peuters.
Op dit moment is 1 pedagogisch professional de mentor van alle peuters. Zodra wij meer dan 8 peuters op de opvang hebben zal de 2 de pedagogisch professional aanwezig zijn. Op dat moment zullen ook de mentor kinderen verdeeld worden over de 2 pedagogisch professionals. Op het bord en in Bitcare staat aangegeven wie er mentor van de kinderen is.
Om duidelijk te maken voor de kinderen, wordt ondersteund door foto's van de pedagogisch professionals die aangeven wie er die dag op de groep staat/staan. Deze foto's

hangen op het bord in de groepsruimte. Per acht kinderen is er altijd één bevoegde beroepskracht (vast gezicht) aanwezig echter werken wij in principe altijd met 2 professionals (twee vaste gezichten). Het team van de peuteropvang bestaat uit 2 vaste professionals. Ze werken volgens een vast rooster. Elke ochtend zijn er 2 pedagogisch professionals op de ochtenden, van 8:30 tot 12:30 uur aanwezig op de groep. Bij minder dan 8 peuters werkt 1 pedagogisch professional alleen en verricht de andere pedagogisch professional andere taken, echter wel in de nabijheid. Bij afwezigheid van 1 vaste professional wordt er een gezocht naar de mogelijkheid of de andere collega uit het peuteropvangteam kan invallen. Meestal lukt dit. Mocht de situatie zich voordoen dat alle 2 de vaste professionals door overmacht afwezig zijn, kiezen wij ervoor de peuteropvang die ochtend te sluiten. Onze overweging hierin is dat het voor de emotionele veiligheid van de peuters niet wenselijk is om zonder vaste pedagogisch professional op de opvang te zijn. De ouders zullen telefonisch en via de ouderapp Bitcare zo snel mogelijk op de hoogte worden gebracht van de sluiting.

3.7.1 *Verlaten van de stamgroepsruimte*

De kinderen verlaten de stamgroepsruimte om buiten te spelen. Ook kan de stamgroep verlaten worden wanneer er uitstapjes buiten de deur gedaan worden met de kinderen. Voor het naar buiten gaan, kleden kinderen zich aan en vormen een rijtje om samen met minimaal één begeleider de ruimte verlaten. Op weg naar de speelplaats of een uitje blijven kinderen in dezelfde formatie en lopen langzaam met hun begeleiders. Voor een uitje nemen wij altijd meer begeleiders mee.

3.8 Activiteiten

Visie op feest

Onze feesten zijn kindgericht zodat iedere peuter er plezier aan beleeft. Sfeer en ongedwongenheid staan voorop, het normale dagritme wordt zoveel mogelijk aangehouden.

Verjaardagen

Op de dag dat de verjaardag van een peuter gevierd wordt, wordt de peuter extra in het zonnetje gezet. Met een muts, kaarsjes, liedjes en een traktatie is het een echt feest.

Traktaties

Voor ieder kind is het in ieder geval 1 keer per jaar feest: op hun eigen verjaardag (zie ook: Verjaardagen). Bij dit feest hoort ook een traktatie. Het is prettig als de traktatie wordt aangepast aan de grootte van de maagjes van de peuters. Wij staan ook voor gezond trakteren.

Themadagen

Dagen waarop de mogelijkheid bestaat iets extra's te doen (buiten het jaarprogramma): afscheid van een kleuter/peuter, geboorte van broertjes of zusjes, dierendag en dergelijke.

Moeder- en Vaderdag

De kinderen maken zoveel mogelijk zelf een verrassing voor mama of papa.

Sinterklaas

Sinterklaas moet een kinderfeest zijn. Daarom is ervoor gekozen het vooral heel rustig te houden. Kinderen vinden het een leuk feest, maar het brengt vaak net te veel spanning met zich mee. Op de speelzaal komt de Sint daarom niet in 'levende lijve'. Ouders kunnen daarbuiten zelf kiezen hoe ze ermee omgaan. D.m.v. knutselwerk, liedjes en schminken wordt een 5 december feest gecreëerd waar iedere peuter plezier aan kan beleven.

Kerst

Ook het kerstfeest wordt gevierd, zij het heel neutraal. We maken een knutsel en de ruimte wordt versierd en er komt een kerstboom.

Pasen

Het begin van de lente en Pasen wordt gecombineerd tot één feest. Er worden eieren geverfd en er wordt gezongen over Pasen en de lente.

Ouders worden via ouderapp van Bitcare tijdig over alle activiteiten geïnformeerd en de informatie hangt ook op het informatiebord in de groepsruimte.

3.9 Dagindeling

De peuteropvang is in de schoolweken open tussen 8:30 en 12:30 uur op dinsdag en donderdag. De opvang verloopt op een vaste manier en in het hieronder aangegeven ritme.

Dagindeling

Inloop vanaf 08:30 uur	De kinderen worden door hun ouders naar de peuteropvang gebracht. Direct na binnenkomst mogen kinderen gaan spelen en een kwartier met de ouder op de groep samenblijven. Daarna volgt het afscheid.
09:00 uur	De kinderen gaan in de kring zitten en er wordt uitleg gegeven over het verloop van de dag. De kinderen mogen zelf vragen stellen of een verhaaltje vertellen over iets bijzonders dat zij meegemaakt hebben. Er worden in de kring ook liedjes gezongen.
09:15 uur	De kinderen gaan een thema activiteit doen of mogen vrijspelen
10.30 uur	Eten en drinken (binnen of buiten). Tijdens dit rustmoment worden er verhaaltjes aan de kinderen voorgelezen, liedjes gezongen of in alle rust van het eten en drinken genoten.
11:00 uur	De kinderen gaan buiten spelen.
11:30 uur	De kinderen gaan weer naar binnen. Daar ruimen zij hun jas en schoenen op en wassen zij de handen. Er is tijd voor een thema activiteit of vrij spelen.

12:10 -12:20 uur	De kinderen gaan in de kring en nemen door wat ze deze dag gedaan hebben. Er wordt een afscheidsliedje gezongen.
12:30 uur	De kinderen worden opgehaald door hun ouders/verzorgers.

Af en toe maken wij uitstapjes met de kinderen. Te denken valt dan aan uitstapjes naar een speeltuin, het bos of het poppentheater.

3.10 Ruil en extra opvangdagen

Op onze peuteropvang kunt u dagen ruilen en extra opvangdagen aanvragen. Extra opvangdagen dienen twee weken van tevoren aangevraagd te worden via de ouderapp van Bitcare en worden door het pedagogisch team beoordeeld en afhankelijk van de vrije plaatsen in de groep op de aangevraagde dag toegekend.
Het ruilen van dagen is 3 keer in het kalenderjaar mogelijk, op de dagen dat het ten opzichte van leidster/kind ratio mogelijk is. De ruildagen worden twee weken van tevoren afgesproken.

4 Het pedagogisch beleid; pedagogische onderwerpen uitgelicht

4.1 Zindelijkheid

Wanneer het kind op de peuteropvang komt is het meestal nog niet zindelijk. Pas wanneer ouders en kind aangeven een tijdje met training bezig te zijn, speelt de pedagogisch professional daaropin. Op de peuteropvang wordt er naast de nodige wc- en verschoonbezoekjes ook op een vast tijdstip een wc-ronde gehouden. Indien het kind nog niet zindelijk is, dienen ouders een schone luier en verschoningsdoekjes mee te geven.

4.2 Voedingsbeleid

In ons voedingsbeleid staat gezonde voeding centraal. Wij eten en drinken op een vast moment in de ochtend. Kinderen nemen van huis een gesneden stukje fruit. Wij bieden aan de kinderen een kopje melk en/of water. Als die dag getrakteerd wordt dan wordt dit door de traktatie van de dag vervangen. Ook vragen wij de ouders met ons gezonde voedingsbeleid rekening te houden bij het kiezen van traktaties.

4.3 Spel en speelgoed

Spelen
Spelen is één van de belangrijkste activiteiten voor de ontwikkeling van kinderen. Op de peuteropvang wordt daar zoveel mogelijk de gelegenheid voor gecreëerd: ruimte, speelgoed

(fietsen, zandbak e.d.), knutselmaterialen, veiligheid en andere kinderen. Voor het spelen is contact met leeftijdsgenootjes nodig, dit is goed voor de sociale ontwikkeling.
Als wij buitenspelen, kunnen kinderen vrijspelen (o.a. met fietsen of steppen, in de zandbak), met elkaar een spel doen zoals een balspel of verstoppertje. Er is ook stoepkrijt en een springtouw.
In de gymzaal kunnen de kinderen een balspel doen of een parcours lopen. Er kunnen een klimrek met glijbaan, banken en kasten worden neergezet om te klimmen en te klauteren, en op de matten kan de koprol geoefend worden. Daarnaast zijn er nog staptegels, pittenzakjes, pionnen en kegels om mee te spelen.

4.3.1 *Speelgoed*

Het aanbod van diverse materialen op de peuteropvang is voor de peuters vrij om te kiezen. De peutergroep beschikt over een ruim aanbod aan creatief materiaal waaronder potloden, stiften, lijm, vetkrijt, verf, papier, klei en scharen. De kinderen worden vrijgelaten in wat ze willen maken en hoe ze de materialen willen gebruiken, mits het veilig is. Daarnaast is er een keukentje, een bouw hoek, een verkleedhoek, zandtafel, een glijbaan, een autohoek, de puzzelkast en een boekenkast.

5 Vroegtijdige onderkenning van ontwikkelingsproblemen

5.1 Individuele ontwikkeling van een kind

Elk kind heeft een drang tot groeien en ontwikkelen. Hoe het kind zich ontwikkelt is afhankelijk van een aantal factoren zoals aanleg, ziektes en omgeving.
Hoewel elk kind zich in zijn eigen tempo ontwikkelt, zijn er gemiddelde leeftijden aan te verbinden voor bepaalde ontwikkelingen.

5.1.1 *Kindvolgsysteem*

Voor het volgen van de ontwikkeling van het kind maken wij gebruik van het kindvolgsysteem “Zo doe ik”, “Zo praat ik”, “Zo beweeg ik” en “Zo reken ik.
De eerste observatie vindt plaats één maand nadat het kind is begonnen op de peuteropvang en de volgende een jaar later. Deze observatie worden door de mentor van het kind vastgelegd en daar na met ouders besproken. Direct na elke observatie maakt de mentor met de ouders een afspraak om de uitkomsten te bespreken. Wij streven er altijd naar deze afspraak binnen twee weken te maken.

5.1.2 *Overdracht aan basisschool en BSO*

Ongeveer drie weken voordat een kind de leeftijd van 4 jaar bereikt, vindt er een overdracht plaats aan de basisschool en evt. de BSO waar het kind heen gaat. Wij nodigen ouders uit voor

een eindgesprek waarin wij de gegevens die wij met ons kindvolgsysyteem verzameld hebben, bespreken. In overleg en bij akkoord "van ouders worden deze gegevens met de school gedeeld.
Wanneer een kind doorstroomt vanuit onze peuteropvang naar onze BSO wordt er door de mentor van het kind de peuteropvang, mits de ouders daar de toestemming voor gegeven hebben, een warme overdracht gegeven aan de mentor van de toekomstige BSOgroep.

5.2 Signaleren van een ontwikkelingsachterstand

Wanneer het idee bestaat dat er sprake is van een ontwikkelingsachterstand bij een kind bespreken de pedagogisch professionals dat eerst intern. Daarna worden de ouders van onze bevindingen op de hoogte gesteld. Afhankelijk om wat voor achterstand het gaat, kunnen de pedagogisch professionals met ouders een plan opstellen om daarmee aan de slag te gaan. Zoals spellen en oefeningen waarmee we het gebied van achterstand kunnen stimuleren. Wanneer het een complexere achterstand betreft, dan verwijzen wij de ouders altijd naar het consultatiebureau, de huisarts of de hulpverleners van de sociale kaart die te vinden is op de volgende website: https://wijdemeren.socialekaartnederland.nl/ .

6 Ouders

Ouders spelen een belangrijke rol op de Joseph Lokinschool. In nauw contact met de pp-er volgen zij de ontwikkeling en begeleiding van hun kind. In het kader van ouderparticipatie adviseren wij de ouders de thema woordlijst ook met hun kind thuis te oefenen. Deze lijst wordt in het elke nieuwsbrief meegestuurd.

6.1 Nieuwsbrief

Een week voor elk nieuw thema ontvangen de ouders een thema nieuwsbrief met activiteitenoverzicht. Nieuws en mededelingen van de BSO worden ook in de nieuwsbrief van school opgenomen.

6.2 Oudercommissie

Door middel van een oudercommissie (oc) kunnen ouders de organisatie adviseren. Bovendien worden zij betrokken bij belangrijke ontwikkelingen bij de peuteropvang. De oc is de stem van alle ouders en is een duidelijk aanspreekpunt voor de kinderopvangorganisatie. Voor de kleine locaties en gastouderbureaus waar een oc ontbreekt is sinds 2016 wettelijk geregeld dat de inspraak van ouders op andere wijze mag worden ingevuld. Dit wordt alternatieve ouderraadpleging' (aor) genoemd. Ondanks onze inspanningen lukt het momenteel niet om met ouders een oc te creëren. Hierdoor kiezen wij voor alternatieve ouderraadpleging (aor). Dat doen wij op de volgende manier: Wij gaan in dialoog met ouders. Wanneer er een wijziging

plaatsvindt in beleid moeten ouders hierbij actief worden betrokken. Wij benaderen ouders persoonlijk op de groep en via Bitcare met een mail en of Nieuwsbrief waarin een beleidswijziging of tarief aanpassing wordt aangekondigd en gevraagd wordt naar de mening van de ouder hierover. Ook geven wij aan hoe de ouder kan regeren en binnen welk termijn. Een voorgenomen wijziging in beleid of tarief moet bij álle ouders terechtkomen.

6.3 Klachten

De Joseph Lokinschool heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders en is als Bijlage 1 bij dit plan gevoegd.

7 Bijlagen

7.1 Intern klachtenreglement buitenschoolse- en peuteropvang van de Joseph Lokinschool Ankeveen

Inleiding
De Joseph Lokinschool heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld voor de afhandeling van klachten over:
- een gedraging ten opzichte van een ouder of een kind op de opvang,
- een gedraging ten opzichte van de professionals van de opvang,
- de overeenkomst tussen de peuteropvang van Joseph Lokinschool en de ouder.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de klachtenfunctionaris/directeur van school. Zij zijn te bereiken per email: info@josephlokinschool.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.
Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag: www.klachtenloket–kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier: www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf

Definities

Organisatie:	Joseph Lokinschool.
Professional:	De professional, werkzaam bij de Joseph Lokoinschool
Klachtenfunctionaris:	De professional waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris. Op de Joseph Lokinschool is dat de locatiemanager.
Locatiemanager:	Op de Joseph Lokinschool is de directeur de locatiemanager.
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar - kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient.
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook ‘elektronisch’ verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

Voortraject klacht
Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de professional op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

Indienen klacht
2.1.4a Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de professional op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
2.1.4.b Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Behandeling klacht
2.1.5a De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
2.1.5b De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
2.1.5c De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
2.1.5d Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
2.1.5e Als de klacht gedragingen van een professional betreft, wordt deze professional in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
2.1.5f De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
2.1.5g De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtafhandeling
2.1.6a Als interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
2.1.6b De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie als van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
2.1.6c Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
2.1.6d De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.