

Pedagogisch beleid

Inhoud

Inleiding	2
Visie en Missie	2
Uitgangspunten	3
Stamgroepen	3
BKR (Beroepskracht-Kind-Ratio)	4
Ondersteuning pedagogisch medewerkers	4
Dagindeling	5
Wennen	6
<i>Wennen aan de volgende groep</i>	7
Extra dag(en)	7
Opvoedingsdoelen	8
<i>Emotionele veiligheid</i>	8
<i>Ontwikkelen van persoonlijke competentie</i>	9
<i>Ontwikkelen van sociale competentie</i>	11
<i>Waarden en normen</i>	12
<i>Stimuleren van de taal- en cognitieve ontwikkeling</i>	12
<i>Stimuleren van creativiteit en fantasie</i>	13
<i>Stimuleren van de motorische ontwikkeling</i>	14
Hygiëne, veiligheid en gezondheid	15
<i>Inenten</i>	15
<i>4 ogen beleid</i>	15
<i>Aandachtfunctionaris</i>	16
Zorgen om de ontwikkeling	16
Oudercontacten	16
Oudercommissie	17
Klachtenprocedure	17

Inleiding

In dit pedagogisch beleidsplan willen we duidelijk maken hoe we werken en waarom we dat zo doen. Voor ouders is dan inzichtelijk waar Villa West voor staat, wat wij belangrijk vinden in de begeleiding van kinderen en op welke manier hier uitvoering aan wordt gegeven. Aangevuld met specifieke protocollen biedt dit pedagogische beleidsplan voor de groepsleiding het raamwerk voor hoe er in de praktijk gewerkt wordt bij Villa West.

Een pedagogisch beleidsplan is nooit af. Het is een levend document dat onder invloed is van een continu proces van pedagogische vernieuwing en van bewustwording en reflectie bij alle medewerkers. Het gaat om blijvend nadenken over wat je wilt met de kinderen, open staan voor nieuwe dingen, elkaar kritische vragen durven stellen en van regels discussiepunten durven te maken. Een eveneens voortdurend proces is de toetsing van de praktijk aan het beleid, zowel bij het management, de oudercommissie, als op de groepen. In de maandelijkse bespreking van de groepsleiding met de leidinggevende komt (een onderdeel van) het pedagogisch handelen altijd aan bod.

Kortom, dit beleidsplan biedt:

- Villa West de mogelijkheid om zich te profileren en verder te ontwikkelen;
- pedagogisch medewerkers een houvast in het werken met de kinderen;
- ouders een mogelijkheid om te kiezen op pedagogische opvattingen.

Maar in de eerste plaats doen we er ons uiterste best voor om 'onze' kinderen een goed pedagogisch klimaat te bieden.

De voertaal bij Villa West is Nederlands.

Visie en Missie

Naast het fysiek bieden van onderdak, zorg en bescherming aan de kinderen die bij ons komen, vinden wij het belangrijk om kinderen goede spel- en ontwikkelingsmogelijkheden te bieden. De invulling van de opvang die wij bieden dient te gebeuren op een wijze waarmee ouders tevreden zijn en waar kinderen zich prettig bij voelen. Villa West kiest er bewust voor niet een basisvoorziening te willen leveren en een daarmee gepaard gaande basiskwaliteit maar zet in op een hoger kwaliteitsniveau.

In pedagogische zin is Villa West geen aanhanger van een specifieke stroming. Wij hebben gekeken welke stromingen het beste aansluiten bij de visie van Villa West. Zo vinden wij bijvoorbeeld net als Maria Montessori en Reggio Emilia dat kinderen ontdekkers en creatieve denkers zijn. Daar vloeit uit voort dat wij een omgeving willen creëren die uitnodigt en uitdaagt tot verkennen en onderzoeken door middel van de indeling van de ruimtes en het aanbod van materialen en activiteiten. Daarnaast zullen onze pedagogisch medewerkers goed kijken en actief luisteren naar wat kinderen te vertellen hebben en hen serieus nemen. Wij lossen niet meteen alles zelf op voor de kinderen maar laten de kinderen proberen om zelf een oplossing te vinden voor bepaalde dingen zoals hoe iets wel kan lukken of hoe ze een conflict op kunnen lossen. Wij begeleiden ze hierin en geven ze handvatten waardoor ze vaak zelf met een oplossing komen en zich zelfverzekerder voelen. Kinderen hebben hun eigen mening en stem en daar spelen wij op in. De pedagogisch medewerkers zullen ook altijd duidelijk aan de kinderen uitleggen waarom iets wel of niet mag/kan.

Uitgangspunten

Bij Villa West zijn het kind en de ouder onze uitgangspunten. De ouder is tevens een belangrijke toetssteen.

Kind als uitgangspunt:

- Het kind dient uitstekend verzorgd te worden en rust, regelmaat en affectie te krijgen.
- Het kind dient gestimuleerd te worden, met inachtneming van de eigenheid en het eigen ritme van het kind.
- De fysieke omgeving dient afgestemd te zijn op het ontwikkelingsniveau van het kind en aan te zetten tot ontdekken en verder ontwikkelen.
- Voor het kind moet het kinderdagverblijf aanvoelen als een tweede thuis waar het een leuke en gezellige tijd beleeft.

Ouder als uitgangspunt:

- De ouder die werk en zorg/opvoeding combineert moet er volledig op kunnen vertrouwen dat wij een deel van deze zorg en opvoeding zo goed en gewetensvol mogelijk overnemen en dat wij ervoor openstaan dat dit gebeurt op een manier die het beste aansluit bij de ideeën en wensen van de ouder. Uiteraard onder voorwaarde dat het groepsproces hierdoor niet in de knel komt.

Ouder als toetssteen:

- In het reglement van de oudercommissie heeft Villa West expliciet opgenomen dat deze bevoegd is ook ongevraagd te adviseren en niet alleen over de onderwerpen waarover de oudercommissie adviesrecht heeft (WK art. 60.3).
Het aandragen van ideeën en adviezen, niet alleen van de oudercommissie maar ook van de individuele ouder, wordt door Villa West zeer op prijs gesteld en altijd serieus genomen.

Stamgroepen

We hebben op Villa West 4 horizontale groepen. 2 baby/dreumesgroepen voor kinderen van 0 - 2 jaar waar maximaal 12 kinderen per dag opgevangen kunnen worden en 2 peutergroepen voor kinderen van 2 - 4 jaar. Hier kunnen maximaal 16 kinderen per dag worden opgevangen. Ieder kind wordt in een eigen, vaste groep ingedeeld: de stamgroep van het kind. Dit is uiteraard de groep waar het kind gezien zijn/haar leeftijd in hoort.

De kinderen verlaten hun eigen groep (stamgroep) als zij buiten spelen of tijdens ons jaarlijkse uitje.

BKR (Beroepskracht-Kind-Ratio)

Er zijn vaste regels voor het aantal kinderen dat een pedagogisch medewerker alleen mag opvangen. Die luiden als volgt:

- 0-1 jaar 1 leidster per 3 kinderen
- 1-2 jaar 1 leidster per 5 kinderen
- 2-3 jaar 1 leidster per 8 kinderen
- 3-4 jaar 1 leidster per 8 kinderen

Het aantal pedagogisch medewerkers dat op de groep moet staan is afhankelijk van de leeftijd van het aantal gelijktijdig aanwezige kinderen. Dit kan natuurlijk per dag wisselen. Om aan de voorwaarden te voldoen gebruiken wij hiervoor een rekentool: 1ratio.nl. Hierop kunnen wij de leeftijden van de aanwezige kinderen invoeren en krijgen precies te zien hoeveel pedagogisch medewerkers er ingeroosterd moeten worden.

Afwijken BKR

Er mag maximaal 3 uur per dag van het BKR (Beroepskracht-Kind-Ratio) worden afgeweken mits er minimaal de helft van het benodigd aantal beroepskrachten op de groep achter blijft. Dit is nodig omdat niet alle beroepskrachten van 7.15 tot 18.30 uur aanwezig kunnen zijn en zij moeten er ook tussen de middag even tussenuit om te lunchen. Wij hebben de momenten waarop wij kunnen afwijken hieronder neergezet:

Op de babygroepen kunnen wij afwijken van het BKR tussen:

- 08.15 en 08.30 uur, aan het begin van de dag,
 - 12.30 en 14.00 uur, tijdens de lunchpauze van de beroepskrachten,
 - 16.30 en 17.30 uur, aan het einde van de dag,
- totaal kunnen wij dus 2 uur en 3 kwartier per dag afwijken van het BKR. Op alle andere momenten van de dag wijken wij niet af.

Op de peutergroepen kunnen wij afwijken van het BKR tussen:

- 08.15 en 08.30 uur, aan het begin van de dag,
 - 13.00 en 14.00 uur, tijdens de lunchpauze van de beroepskrachten,
 - 16.30 en 17.30 uur, aan het einde van de dag,
- totaal kunnen wij dus 2 uur en 1 kwartier per dag afwijken van het BKR. Op alle andere momenten van de dag wijken wij niet af.

Wij zijn er bij het neerzetten van deze momenten van uit gegaan dat alle kinderen aanwezig zijn. Mocht dit niet zo zijn door vakantie, ziekte of andere redenen dan kan het ook heel goed dat wij niet afwijken op deze momenten. Vandaar dat wij hebben neergezet dat wij "kunnen" afwijken.

Ondersteuning pedagogisch medewerkers

De pedagogisch medewerkers zijn ertoe opgeleid om onze visie en uitgangspunten te kunnen interpreteren en uit te voeren. Zij worden daarbij fysiek ondersteund door onder

andere de leidinggevende, die pedagogische en praktische ondersteuning biedt en, indien aanwezig, een stagiaire.

Ondersteuning vinden de pedagogisch medewerkers ook in dit beleid en onze protocollen/beleidsstukken. Hierdoor weten zij wat er van hun verwacht wordt. Ook de maandelijkse groepsbespreking met de leidinggevende waarin werkafspraken worden gemaakt bieden houvast en ondersteuning. Deze groepsbesprekingen kennen een vaste agenda. Aan bod komen: de kinderen, de kindplanning, de samenwerking, de activiteitenkalender, eventuele planning/voorbereiding, evaluatie ouderavond (indien aan de orde), de beroepshouding ten aanzien van regels en beleid, hygiëne en ergonomisch werken. Eens per kwartaal is er een teamoverleg over verschillende beleidsstukken.

Staat er maar 1 pedagogisch medewerker op de groep dan kan zij altijd een beroep doen op de 2^e beroepskracht van de andere groep, de directie op kantoor of, indien aanwezig, een stagiaire. Zij zal deze fysieke ondersteuning nodig hebben bij bijvoorbeeld toiletbezoek of als zij, om wat voor reden dan ook, even behoefte heeft aan een paar extra ogen of handen. Uiteraard komt dit alleen voor als de groepssamenstelling het toelaat dat er maar 1 pedagogisch medewerker staat. Dit is altijd van te voren te zien en als er geen beroep kan worden gedaan op een stagiaire of 2^e pedagogisch medewerker op de andere groep dan zorgt de directie dat zij aanwezig is om deze fysieke ondersteuning te bieden.

Doordat wij zo roosteren dat het bij Villa West niet voorkomt dat er maar 1 pedagogisch medewerker in het gebouw aanwezig is kan dit, door onvoorziene situaties, toch gebeuren. In zo'n geval treedt onze achterwacht regeling in werking. Dit betekent dat wij telefoonnummers hebben van volwassenen die binnen 15 minuten aanwezig kunnen zijn om de pedagogisch medewerker te ondersteunen. Vooral bij calamiteiten is het belangrijk dat er snel ondersteuning kan worden geboden. Als eerste zal altijd onze directeur Mayra Meester gebeld worden. Mocht zij niet bereikbaar zijn dan staan er op ons telefoonlijstje (hangt bij de telefoon) nog een aantal alternatieven waarop een beroep kan worden gedaan. (Om privacy gevoelige redenen worden de namen en nummers van deze personen niet in dit beleidsstuk vermeld.)

Om in de gaten te kunnen houden of dit naar behoren werkt doen wij het volgende:

- De tijd waarop de pedagogisch medewerker contact heeft met de achterwacht en de tijd waarop de achterwacht bij Villa West arriveert wordt genoteerd.
- De werking van de achterwacht wordt jaarlijks geëvalueerd en zonnodig bijgesteld.

Dagindeling

De dag op kinderdagverblijf Villa West kent een vaste structuur. Zo hebben we een vaste dagindeling wat betreft de eet- en slaapmomenten. Een kind weet wat er gaat gebeuren en op welke manier het gebeurt, dat geeft een veilig gevoel en zo kan de dag ontspannen verlopen. Binnen die in principe vaste structuur vinden wij het wel heel belangrijk dat op veel momenten een kind de keuze heeft om wel of niet mee te doen aan het groepsgebeuren en de mogelijkheid heeft om een eigen activiteit te kiezen en in welke ruimte. Dit vraagt van de groepsleiding soms een stapje terug te doen van actief en stimulerend naar een min of meer passieve doch alerte en voelbare aanwezigheid.

Hieronder volgt onze dagindeling. De dag kent natuurlijk structuur maar wordt eveneens bepaald door het ritme van de individuele kinderen, in de zin van flesjes en slaapjes.

07.15-9.30 uur	De kinderen worden gebracht. De groepen starten ieder op hun eigen stamgroep. Het kan voorkomen bij uitzondering dat de kinderen op de andere groep worden opgevangen, dit wordt op tijd aangegeven. Er is tijd voor afscheid nemen en samen met de leidster een zwaai moment.
9.30 uur	Het dagprogramma begint en van de ouders die nog aanwezig zijn wordt verwacht dat ze hun kind(eren) gedag zeggen.
9.30-10.00 uur	De kinderen gaan aan tafel in hun stamgroep. Er worden liedjes gezongen en gezamenlijk vers fruit gegeten en water gedronken. Ook worden de kinderen met luier verschoond en gaan de andere kinderen even een plasje doen.
10.00-11.30 uur	Er worden activiteiten aangeboden zoals: plakken, kleuren, tekenen, kleien, verven, (buiten) spelen en voorlezen. Ook is er tijd voor vrij spel. De kinderen hebben de gelegenheid om zelf te kiezen waar ze willen spelen en/of aan welke activiteit ze mee willen doen.
11.30-12.30 uur	Lunchtijd. We gaan met z'n allen aan tafel voor de broodmaaltijd en een beker melk.
12.30-15.00 uur	Kinderen worden verschoond en de kinderen die nog hun slaapje nodig hebben gaan even rusten, de andere kinderen bieden we ook een rustmomentje aan en mogen lekker even spelen of aan tafel iets doen.
15.00-15.30 uur	De kinderen worden wakker en worden verschoond en aangekleed. Ook worden hun haartjes weer mooi gedaan. De kinderen die wakker zijn gaan een plasje doen.
15.30 uur	Alle kinderen gaan aan tafel een crackertje eten.
15.30-16.15 uur	Er worden weer wat activiteiten aangeboden zoals, plakken, kleuren, tekenen, kleien, verven, (buiten) spelen en voorlezen. Ook is er tijd voor vrij spel. De kinderen hebben de gelegenheid om zelf te kiezen waar ze willen spelen en/of aan welke activiteit ze mee willen doen.
16.15-18.30 uur	De kinderen worden vanaf nu weer opgehaald. Er is nu ook tijd voor vrij spel.

Dit is een globale dagindeling. De activiteiten die wij hierin noemen worden op niveau van het kind aangeboden. De oudste dreumesjes op de baby/dreumesgroep raken zo vertrouwd met de diverse materialen waarmee we knutselen en de activiteiten passen we aan zodat ze ook voor deze kinderen leuk zijn. Als zij dan over gaan naar de Peutergroep is dit geen verrassing meer maar kan dit worden uitgebouwd.

Natuurlijk volgen de allerjongsten (onze baby's) zoveel mogelijk het eigen ritme van thuis (eten/slapen) en zullen de activiteiten voor deze kinderen bestaan uit o.a. het stimuleren van de motoriek (kruipen, zitten, lopen enz) en taal (ook voor baby's is het leuk om voor te lezen en taalspelletjes te doen.)

Wennen

Wanneer uw kind naar het kinderdagverblijf gaat is dat niet niks. Niet voor uw kind, maar ook niet voor u. Nieuwe gezichten, andere kinderen en een nieuwe omgeving. Uw kind zal

tijd nodig hebben om zich aan te passen aan deze veranderingen. Zelfs de allerjongste baby moet wennen aan een ander bedje, andere geluiden en vreemde gezichten. Daarom is het belangrijk om een wenperiode in te lassen voordat u met de kinderopvang begint. Bij Villa West ziet het wenschema er als volgt uit:

- Eerste wendag: U komt met uw kind voor een kennismakingsgesprek. Dit zal maximaal een uur duren. Zo kunnen u en uw kind kennismaken met de groepsruimte, kinderen en de Pedagogisch medewerkers. Tevens krijgt u alle informatie over Villa West en krijgen wij de informatie over uw kind.
- Tweede wendag: Van 9:30-11:00 uur. Uw kindje blijft op de groep zonder dat u erbij bent. Zo wordt ook het afscheid nemen geoefend. Er wordt tijdens dit wenmoment veel persoonlijke aandacht aan uw kindje geschonken, zodat hij/zij zich veilig en vertrouwd bij ons gaat voelen.
- Derde wendag: Van 9:30-13:00 uur. U brengt uw kindje en neemt afscheid. Deze wendag gaan we verder met het leren kennen en het vertrouwd maken van uw kind op de groep. Deze dag zal uw kindje meer met het dagritme meedoen zodat het daar ook vertrouwd mee raakt.
- Vierde wendag: Van 9:30-15:00 uur. Uw kind is nu al aardig gewend, kent de dagindeling, de kinderen en de Pedagogisch medewerkers.

Dit is onze vaste wenprocedure maar als dit niet bij u en uw kind past dan kunnen we in overleg het wenschema aanpassen.

Wennen aan de volgende groep

Als een kindje 2 jaar is dan stroomt het door naar de Peutergroep. Dit doen we niet van de een op de andere dag maar hier gaat een wenproces aan vooraf. Wanneer wij dit inzetten is afhankelijk van het kind. Het ene kind is nu eenmaal sneller dan het andere en dit respecteren wij. De beroepskrachten van beide groepen spreken onderling af wanneer het kindje toe is aan de peutergroep en dan wordt er een schema gemaakt. Hierin wordt vastgelegd op welke momenten en hoe lang het kindje gaat meedraaien op de peutergroep en er wordt een tijdsbestek neergezet. Uiteraard wordt dit met de ouder van het kind besproken.

Zoals gezegd is niet ieder kind op hetzelfde moment toe aan de volgende groep. Het kan dus gebeuren dat een kind nog even op de baby/dreumesgroep blijft als het net 2 jaar is geworden omdat het zich daar prettiger voelt en nog helemaal niet toe is aan de Peutergroep. Dit kan als het BKR dit toe laat en dit gaat in overleg met de ouders.

Extra dag(en)

Villa West biedt ouders de mogelijkheid om extra dag(en) af te nemen. Bij het ruilen geldt de voorwaarde dat er ruimte moet zijn op de groep. Het BKR mag hiervoor niet overschreden worden. De extra dag(en) dient dus tijdig te worden aangevraagd bij de vaste pedagogisch medewerker op de groep van het kind.

Ieder kind krijgt, aan de hand van de hoeveelheid dagen dat het kind per week komt, deze dagen plus 1 dag gratis per kalenderjaar. Is er behoefte aan meer extra opvang dan zijn hier kosten aan verbonden (zie onze tarievenlijst).

Opvoedingsdoelen

In de Wet Kinderopvang (januari 2005) is bepaald dat de houder van een kindercentrum verantwoorde kinderopvang aanbiedt, waaronder wordt verstaan opvang die bijdraagt aan een goede en gezonde ontwikkeling van het kind in een veilige en gezonde omgeving. Dit algemene beginsel is verder uitgewerkt in het Convenant Kwaliteit, dat is opgesteld door de brancheverenigingen en de Belangenvereniging Ouders in de Kinderopvang en in de beleidsregels kwaliteit kinderopvang van het Ministerie van SZW. Zo dient een pedagogisch beleidsplan in duidelijke en observeerbare termen ten minste een beschrijving te bevatten van: de wijze waarop emotionele veiligheid van kinderen wordt gewaarborgd, de mogelijkheden voor kinderen tot ontwikkeling van hun persoonlijke en sociale competentie en de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan kinderen plaatsvindt (beleidsregels art. 2.2). Voor de pedagogische onderbouwing van de Wet Kinderopvang en de bijbehorende beleidsregels, is gekozen voor de opvoedingsdoelen van professor J.M.A. Riksen-Walraven. Deze opvoedingsdoelen zijn beschreven in haar inaugurele rede "Tijd voor kwaliteit in de kinderopvang", uitgesproken bij haar aanvaarding van het ambt van hoogleraar in het empirisch onderzoek naar en theorievorming over kinderopvang voor kinderen van 0-12 jaar aan de Universiteit van Amsterdam. Zij omschrijft die opvoedingsdoelen als volgt: 'Als de 4 pedagogische basisdoelen van de opvoeding van kinderen in een gezin en kinderopvang beschouw ik het aanbieden aan kinderen van:

1. Een gevoel van emotionele veiligheid;
2. Gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competentie;
3. Gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competentie;
4. De kans om zich waarden en normen, de 'cultuur' van een samenleving, eigen te maken; Socialisatie.

Deze vier competenties ziet zij als gemeenschappelijke basisdoelen voor de opvoeding in zowel de kinderopvang als in het gezin. Zij gaat er van uit dat de basisdoelen in principe hetzelfde zijn maar dat de kinderopvang andere- en vaak ook meer- middelen ter beschikking heeft om deze te realiseren. Ze zijn geformuleerd aan de hand van de vraag wat kinderen nodig hebben voor hun welzijn en ontwikkeling, ook met het oog op hun later functioneren; welke ervaringen hierin belangrijk zijn. Deze ervaringen moeten elk kind geboden worden, niet alleen binnen de context van het gezin maar ook in de kinderopvang als complementaire opvoedingssituatie. Hieronder volgt een uiteenzetting van de pedagogische middelen die Villa West inzet om te werken aan bovengenoemde en drie, voor ons eveneens belangrijke, andere doelen, te weten: het stimuleren van de taal- en cognitieve ontwikkeling, het stimuleren van creativiteit en fantasie en het stimuleren van de motorische ontwikkeling.

Emotionele veiligheid

Het bieden van emotionele veiligheid is van primair belang. Het draagt niet alleen bij aan het welbevinden van de kinderen nu. Immers, een onveilig klimaat staat het realiseren van de andere pedagogische doelstellingen in de weg; een kind dat zich niet veilig voelt in een omgeving is niet in staat om indrukken en ervaringen op te nemen. De factoren die kunnen bijdragen aan het ontwikkelen van een gevoel van veiligheid en de pedagogische middelen die Villa West hiertoe inzet, zijn:

- Relatie met de pedagogische medewerkers

Voor het opbouwen van een relatie is continuïteit van groot belang: vaste en vertrouwde pedagogisch medewerkers die de kinderen kennen en kunnen inspelen op hun individuele behoeften en met oog voor de kinderen die niet zo snel uit zichzelf komen. De groepsleiding weet precies wat van hen verwacht wordt ten aanzien van de responsieve en sensitieve houding die ze dienen aan te nemen jegens de kinderen. Dit is uitgewerkt in het protocol 'Beroepshouding' en is een vast agendapunt in de maandelijkse groepsbespreking.

Op onze groepen worden 2 vaste pedagogisch medewerkers toegewezen. Per dag dat het kind komt is minimaal een van deze pedagogisch medewerkers aanwezig.

- **Straffen en belonen**

Bij Villa West straffen we niet. We zullen bijvoorbeeld nooit een kind apart buiten de groep zetten of op een strafplekje. Natuurlijk doet elk kind wel eens iets wat niet mag of gevaarlijk is. Op zo'n moment vertellen wij aan het kind dat wat hij/zij doet niet mag, kan of gevaarlijk is. We leggen uit waarom en wat hij/zij wel mag of kan doen. Ook laten we het kind zelf meedenken over wat hij/zij gedaan heeft en hoe hij/zij het beter anders had kunnen oplossen. Zo leert het kind zijn/haar eigen conflicten op te lossen.

Belonen is reageren op een bepaald gedrag, zodat dit gedrag zal blijven of toenemen. Door je reactie laat je weten dat je iets wat het kind deed positief vond. We verwachten altijd veel van kinderen. Vaak gedraagt een kind zich zoals jij dat wil en dat vind je soms heel gewoon. Toch is het heel belangrijk om te reageren op positief gedrag. Zo weet het kind dat je erg waardeert als hij zich zo gedraagt. Het lukt immers beter als er gesupporterd wordt. Om op positief gedrag te reageren, moet je in de eerste plaats zien en benoemen wat het kind goed doet.

- **Relatie met andere kinderen**

Door te kiezen voor vaste groepen (de stamgroepen) is de aanwezigheid van vertrouwde groepsgeenootjes gewaarborgd.

Naast het groepsgebeuren is er ruimte voor vrij spel en wordt er rekening gehouden met de eigenheid van ieder kind. Eigen initiatieven worden aangemoedigd en ieder 'karaktertje' wordt gerespecteerd. De groepsleiding is zich bewust van het feit dat ze een voorbeeldfunctie heeft en een begeleidende rol speelt in het sociale verkeer tussen kinderen onderling, hetgeen de kinderen een veilig gevoel geeft.

- **De inrichting van de omgeving**

Voor de basisinrichting van onze groepen hebben we bij Villa West gekozen voor lichte, natuurlijke en rustgevende tinten. We werken met losse kasten waarmee speelhoeken kunnen worden afgeschermd om een gevoel van geborgenheid te creëren. Kleur wordt aangebracht door middel van accessoires, speelgoed, raamdecoratie en knutsels.

Ontwikkelen van persoonlijke competentie

Met het begrip 'persoonlijke competentie' wordt bedoeld op brede persoonskenmerken zoals veerkracht, zelfstandigheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit.

Persoonskenmerken die kinderen in staat stellen om allerlei typen problemen adequaat aan te pakken en zich goed aan te passen aan veranderde omstandigheden.

Persoonlijke competentie is :

Kinderen kunnen greep krijgen op hun omgeving door middel van exploratie en spel. Ontdekken en spel komen vanuit het kind zelf maar wat dient te worden bevorderd is geconcentreerd vrij spel. De pedagogisch medewerkers hebben hierin een sturende en stimulerende rol.

De factoren die kunnen bijdragen aan het ontwikkelen van persoonlijke competentie en de pedagogische middelen die Villa West hiertoe inzet zijn:

- De inrichting van de ruimte en het aanbod van materiaal

De kinderen kunnen zich veilig voelen en ongestoord spelen door de verschillende speelhoekjes op de groepen. Er is voldoende bewegingsruimte en voldoende ruimte voor het kind om alles op zijn eigen tempo te ontdekken. De verschillende hoekjes worden afgestemd op de ontwikkelingsfasen van de kinderen.

De materialen en activiteiten die pedagogisch medewerkers aanbieden sluiten aan bij het ontwikkelingsniveau en de interesses van het individuele kind en de groep. Hierdoor worden kinderen uitgedaagd tot spel. Als de kinderen niet willen dan hoeven ze ook niet mee te doen. De pedagogisch medewerker zal wel proberen het kind te bewegen om toch eigener beweging mee te doen maar lukt dit niet dan zal zij het kind met rust laten. Onze pedagogisch medewerkers zijn echter creatief genoeg om een activiteit zo aan te bieden dat alle kinderen het leuk vinden om mee te doen. Ook wordt er goed geluisterd naar het kind, eigen inbreng wordt serieus genomen en de pedagogisch medewerkers spelen hierop in. Eigen initiatief wordt aangemoedigd en de pedagogisch medewerkers zijn stimulerend door middel van complimentjes en het geven van bevestiging.

Door het jaar heen wordt met thema's gewerkt. Ieder thema omvat meerdere terugkerende activiteiten zoals, knutselen, zingen, dansen, buitenactiviteit, sportactiviteit, voorlezen, verhalen vertellen.

Kinderen worden ook gestimuleerd tot het samen spelen met andere kinderen en om andere kinderen te helpen als dat nodig is.

- Vertrouwde leeftijdgenootjes en de groep

Door de indeling in vaste groepen zijn er voor kinderen altijd bekende groepsgenootjes. Deze leren elkaar steeds beter kennen waardoor ze meer en beter samen gaan spelen. Ze leren ook ervaringen te delen, elkaar te troosten, plezier te hebben met elkaar, aanpassen aan anderen, elkaar respecteren, het goed maken na een ruzietje, elkaar helpen en leren van elkaar.

- Het bevorderen van zelfstandigheid en het geven van inspraak, keuzes

Bij Villa West stimuleren wij de zelfstandigheid. Kinderen groeien als ze zelf dingen kunnen, als het lukt! Ze worden hier zelfverzekender door en zijn trots op zichzelf.

Aan het bevorderen van zelfstandigheid wordt ook gewerkt in de dagelijkse rituelen: kiezen wat je op je boterham wilt, welk fruit je wilt eten, zoveel mogelijk zelf uit- en aankleden, jongere kinderen helpen, zelfstandig drinken, spelkeuze, kiezen van het boekje waaruit voorgelezen wordt, meedenken met activiteiten (hoe het gemaakt wordt en welk materiaal ze willen gebruiken), zindelijkheidsstraining en uiteindelijk zelfstandig wc bezoek en daarna je handen wassen.

Een zeer gevarieerd aanbod van activiteiten wordt geboden: peutoryoga, beweging en creativiteit, activiteiten gericht op cognitie, taal en fantasie. Op deze manier is er veel dat tegemoet komt aan de individuele behoeften van het kind en wordt het verder uitbouwen van wat het kind kan of wil bevorderd.

Ontwikkelen van sociale competentie

Het begrip sociale competentie omvat een scala aan sociale kennis en vaardigheden. Bijvoorbeeld het zich in een ander kunnen verplaatsen, kunnen communiceren, samen werken, anderen helpen, conflicten voorkomen en oplossen, het ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid, complimentjes geven aan elkaar en elkaar attent maken op wat een ander doet of heeft gemaakt. De interactie met leeftijdsgenootjes, het deel zijn van een groep en het deelnemen aan groepsgebeurtenissen biedt kinderen een leeromgeving voor het opdoen van sociale competenties. Het geeft aan kinderen kansen om zich te ontwikkelen tot personen die goed functioneren in de samenleving.

Het samenzijn van vertrouwde pedagogische medewerkers en bekende groepsgenootjes biedt de mogelijkheid de ontwikkeling van relaties en een gevoel van veiligheid te bevorderen. Goede relaties met groepsgenootjes bevorderen de kwaliteit van hun uitwisselingen en van hun spel. In zo'n vertrouwde groep kunnen kinderen gevoelens van verbondenheid en sociale verantwoordelijkheid ontwikkelen.

De factoren die kunnen bijdragen aan de ontwikkeling van sociale competenties en de pedagogische middelen die Villa West hiertoe inzet zijn:

- **Communicatie**

Van onze pedagogisch medewerkers wordt verwacht dat ze responsief zijn en zorgen voor een goede interactie met het kind en de kinderen. Er wordt veel gesproken en interactief voorgelezen zodat kinderen worden uitgelokt tot praten en vertellen. De pedagogisch medewerkers luisteren actief naar de kinderen, kijken naar hun behoeften en vertellen altijd waarom iets gebeurt of waarom op deze manier een conflict is opgelost.

- **Positieve interactie met groepsgenootjes**

We streven naar een sterk groepsverband wat gecreëerd wordt door de kinderen bewust te maken van elkaar. Bij Villa West stimuleren wij het bewust zijn van elkaar, elkaar helpen, dingen van en aan elkaar leren. De kleintjes leren van de grotere kinderen door naar ze te kijken en te imiteren. Onze oudste peuters vinden het leuk om jongste peuters te helpen met puzzels als het nog niet helemaal goed lukt, etc.

Onze pedagogisch medewerkers beschikken over voldoende vaardigheden om dit in goede banen te leiden. Zij spreken kinderen aan op hun gedrag en nooit op hun persoon. De pedagogisch medewerkers stimuleren tot samen spelen en samen delen door middel van belonen en loven van gewenst gedrag. Veel complimentjes geven als kinderen iets goed doen. Doordat onze pedagogisch medewerkers vooral positieve aandacht schenkt aan gewenst gedrag, leert een kind dat het veel prettiger is op een positieve manier aandacht te vragen dan op een negatieve manier.

- **Spelmateriaal en activiteiten aanbod**

Op de groepen en ook buiten is er spelmateriaal voor zowel individueel als gezamenlijk gebruik. Gezamenlijke activiteiten worden aangeboden in het kader van de thema's

waarmee gewerkt wordt. Hetgeen aanzet tot het gezamenlijke ervaren van onder andere plezier en succes maar ook aanzet tot het leren omgaan met conflicten en frustraties. Hier wordt op een positieve manier mee omgezet. Kinderen zelf laten denken, hoe kan ik het oplossen?

Waarden en normen

Tot het bevorderen van socialisatie en cultuuroverdracht zijn extra mogelijkheden binnen de kinderopvang want een kindercentrum is een bredere samenleving dan het gezin. Kinderen komen in aanraking met andere aspecten van de cultuur en met diversiteit van de samenleving. Waarden en normen staan bij Villa West dan ook hoog in het vaandel. Respect hebben voor elkaar en elkaars gewoontes/gebruiken.

De factoren die bijdragen aan het overbrengen van waarden en normen en de pedagogische middelen die Villa West hiervoor inzet zijn:

- **Afspraken en omgangsvormen**

Bij Villa West worden voor verschillende situaties en voor verschillende ruimtes afspraken en omgangsvormen besproken en vastgesteld met collega's en deels ook met kinderen. Van basale omgangsvormen zoals het elkaar met de naam aanspreken, groeten, op je beurt wachten, niet door elkaar heen praten enzovoorts tot en met de omgangsvormen voor specifieke situaties zoals de maaltijd, het spel, conflicten etc.

Er moet duidelijk en consequent worden gehandeld ten aanzien van wat mag en van wat moet. Zo mag je bijvoorbeeld naar de wc en moet je daarna je handen wassen vanwege de hygiëne.

Tevens worden afspraken gemaakt over de manieren om elkaar aan gemaakte afspraken te houden. Van een ieder binnen Villa West wordt verwacht dat hij/zij anderen met respect behandelt. Het elkaar met respect behandelen is 'de waarde'. Dit vertaalt zich in normen zoals bijvoorbeeld dat verbaal en fysiek geweld niet zijn toegestaan.

De continue uitwisseling van waarden en normen vindt in een groep kinderen ook onbewust plaats. Tussen kinderen onderling speelt eigenlijk voortdurend wat hoort en wat niet hoort hetgeen door de pedagogisch medewerkers kan worden bijgestuurd en eventueel in goede banen geleid. In bijvoorbeeld spelsituaties kunnen kinderen wel eens te enthousiast zijn in hun normerend gedrag.

- **Cultuuroverdracht**

Cultuuroverdracht vindt plaats doordat op Villa West kinderen en pedagogisch medewerkers van verschillende gezindten bij elkaar komen. Met de verschillende achtergronden van kinderen en medewerkers wordt ook zoveel mogelijk rekening gehouden.

Aan cultuuroverdracht wordt ook bewust gewerkt door middel van de wisselende thema's waarmee gewerkt wordt en de daaraan gekoppelde activiteiten.

Stimuleren van de taal- en cognitieve ontwikkeling

Het bevorderen van de verstandelijke ontwikkeling door extra stimulans dient al op zeer jonge leeftijd te beginnen. Dat levert ook op de langere termijn, bij kinderen op latere leeftijd, een gunstig effect op, ook op andere ontwikkelingsgebieden zoals de persoonlijke en sociaal emotionele ontwikkeling.

De factoren en ervaringen die hierin belangrijk en de pedagogische middelen die Villa west hiertoe inzet, zijn:

- Onze pedagogisch medewerkers hebben intense en positieve 1 op 1 interacties met de kinderen: oogcontact, gezichtsexpressie, stemgeluid en intonatie, hand- arm- en hoofdbewegingen, tast. Deze interacties moeten goed zijn afgestemd op de behoefte van de kinderen. Zeer jonge kinderen zijn hier helemaal op gefocust en passen hier hun eigen gezichtsuitdrukkingen, gebaren en geluiden op aan. Het maakt ze alert en bewust van zichzelf en geeft ze het gevoel begrepen te worden.
- Er worden dagelijks speelse activiteiten in groepsverband aangeboden. De pedagogisch medewerker is hierbij responsief en stemt haar gedrag af op die van het kind. Responsiviteit heeft een positief effect op de taal- en cognitieve ontwikkeling. Een effect op de langere termijn is dat het de veerkracht, het zich aan kunnen passen aan veranderende situaties en stress, en het zelfvertrouwen van kinderen op iets latere leeftijd verhoogt.
- Het aanbieden van materiaal gericht op de verstandelijke ontwikkeling. Zinnenprikkelend speelgoed dat reacties oproept en waaraan veel te ontdekken valt. Voor de allerjongsten boekjes, niet alleen om voor te lezen maar ook om zelf in te kijken, spelletjes, puzzels in allerlei moeilijkheidsgradaties.
- Interactief voorlezen, veel communiceren en uitlokken tot praten. Onze pedagogisch medewerkers lezen dagelijks voor. Dit gebeurt op een interactieve wijze. Zo worden twee essentiële onderdelen van de taalontwikkeling van de kinderen, woordenschat en verhaalbegrip, gestimuleerd. Bij het voorlezen van prentenboeken wordt geprobeerd de kinderen aan het denken te zetten over een verhaal door de kinderen te prikkelen om met eigen ideeën, oplossingen en voorspellingen te komen. Tijdens het voorlezen wordt ruimte ingebouwd om te komen met opmerkingen, waarop ook wordt ingegaan of waarop een positieve bevestiging volgt. Voor en tijdens het verhaal worden open vragen gesteld die aansluiten bij de belevingswereld van het kind.

Stimuleren van creativiteit en fantasie

Aan het ontwikkelen van de creativiteit en de fantasie, vaardigheden die onmisbaar zijn voor de intellectuele vorming, wordt bij Villa West veel tijd en energie besteed. De factoren en ervaringen die hierin een rol spelen en de middelen die hiervoor worden ingezet door Villa West zijn:

- Knutselen

Er wordt veel en vaak geknutseld. Van de gemaakte knutsels, die altijd prachtig zijn, wordt een deel in het lokaal tentoongesteld, gaat een deel mee naar huis en wordt een deel ingeplakt in een boek. Dit boek wordt meegegeven als een kind afscheid neemt.

We bieden thema gerichte activiteiten aan. Het kind is nooit verplicht mee te doen, maar wordt wel gestimuleerd. Vindt het kind dat een boom blauw moet zijn dan mag dit. Wil het kind met de vingers verven in plaats van met een kwast, dan mag dit ook. Het is de fantasie van het kind en de pedagogische medewerkers spelen hierop in en gaan daar met respect mee om.

- Speelgoed

Een grote stimulans voor de fantasie is het speelgoed dat aansluit bij de grote mensen wereld; keukentjes, strijkplanken en dergelijke in de huishoek. Poppenhuis, auto's hijskranen en garages, grote poppen met garderobe en kinderwagens.

Verkleedkleden en –spullen: Op Villa West is een verkleedkist aanwezig. Hier wordt mee gespeeld of toneelstukjes worden opgevoerd onder begeleiding van de pedagogisch medewerkers.

- Interactief voorlezen

Door te lezen en dagelijks te worden voorgelezen, ontwikkelen kinderen hun creativiteit, fantasie, kunstzinnige vorming en beeldend vermogen.

- Thema's

Bij Villa West wordt door het jaar heen gewerkt met verschillende thema's. Een aantal daarvan liggen vast, zoals bijvoorbeeld Sinterklaas. Een aantal zijn ter vrije invulling door de pedagogisch medewerkers. Aan het begin van het jaar krijgt u een jaarkalender met daarin alle thema's beschreven. Het werken met thema's is een vast agendapunt tijdens de maandelijkse groepsbespreking. Verantwoording wordt afgelegd over planning en voortgang en het afgeronde thema wordt geëvalueerd. Rondom het thema moeten in ieder geval gedaan worden; knutselactiviteiten, een boek of verhaal, een buitenactiviteit, liedjes en dansjes.

Stimuleren van de motorische ontwikkeling

De motorische ontwikkeling van kinderen, zowel de grove als de fijne motoriek, wordt eigenlijk doorlopend gestimuleerd bij Villa West. Onbewust en bewust door het aanbieden van speelgoed en activiteiten die aansluiten bij de fase van lichamelijke ontwikkeling waar het kind zich op dat moment in bevindt.

Door Villa West worden ter bevordering van de motorische ontwikkeling ingezet:

- Spelmateriaal

Veel speelgoed op de groepen is gericht op de ontwikkeling van de motoriek. Blokken, sloven, activity centers, speelkleden met babygym, puzzels, speelgoed om te bouwen.

- Buiten spelen

Er wordt veel buiten gespeeld, liefst dagelijks als het weer het toelaat. Allerlei materiaal gericht op de ontwikkeling van de motoriek is aanwezig: fietsjes, loopauto's, ballen enz.

- Knutselen

Verven, knippen, plakken, tekenen, kleuren en kleien zijn voorbeelden van knutselactiviteiten die gedaan worden en die uitermate stimulerend zijn voor de ontwikkeling van de fijne motoriek.

- Het laten oefenen van dagelijkse dingen

Eigen boterhammen smeren, zelf aan en uit kleden, opruimen, allerlei dagelijkse dingen die bevorderend zijn voor de motorische ontwikkeling.

- Yoga

2x per maand hebben we een peuter yoga les. De oudste peuters doen mee met het lesje van een half uurtje. Dit is bevorderlijk voor de grove en fijne motoriek.

Hygiëne, veiligheid en gezondheid

Ter ondersteuning van de groepsleiding en voor het schoon houden van de algemene ruimtes is er een huishoudelijk medewerkster verbonden aan ons kinderdagverblijf. Elke avond komt er een professioneel schoonmaakbedrijf het hele pand schoonmaken.

Jaarlijks lopen wij al onze ruimtes (binnen en buiten) door om de eventuele risico's die de veiligheid of gezondheid van onze kinderen in gevaar zou kunnen brengen in te kunnen schatten. Op deze ingeschatte risico's worden maatregelen genomen. Hoe wij om gaan met risico's wordt vastgelegd in ons Beleidsplan Veiligheid en Gezondheid. Al onze medewerkers zijn op de hoogte van de inhoud van deze documenten en dienen te handelen zoals hierin vastgelegd. Deze liggen ter inzage op Villa West.

Natuurlijk zijn wij niet alleen jaarlijks maar ook dagelijks alert op eventuele veiligheids- of gezondheidsrisico's en worden deze documenten aangepast als dit nodig is.

Al onze pedagogisch medewerkers hebben een gecertificeerd diploma EHBO voor kinderen en op allebei onze groepen is altijd minimaal 1 persoon aanwezig met een geldig BHV-diploma.

Inenten

Bij Villa West worden geen kinderen toegelaten die niet het gebruikelijke entingsprogramma van het consultatiebureau volgen. Ouders worden hierover ingelicht tijdens het kennismakingsgesprek. Zonder inenting lopen de andere kindjes en leidsters die eventueel zwanger zijn, gevaar op besmetting van gevaarlijke ziektes. Wij willen dit zoveel mogelijk voorkomen en hier alles aan doen om deze ziektes buiten te houden.

4 ogen beleid

Dit houdt in dat een medewerker die alleen is met een kind te allen tijde gehoord of gezien moet kunnen worden door een andere volwassene. Bij Villa West zorgen wij dat dit mogelijk is op de volgende manieren:

- Bij openen en sluiten zijn er altijd 4 leidsters aanwezig. Om half 9 tot 17.45 komt er op elke baby/dreumes groep een 2^{de} leidster bij. Om Kwart over 9 begint er op beiden peutergroepen een 2^{de} leidster en op beiden baby/dreumes groepen een 3^{de} leidster.
- In alle de slaapkamers staan de babyfoons aan zodra wij open zijn
- Ouders lopen onaangekondigd binnen tussen 7.15 tot 9.30.
- Vanaf circa 16.00u tot 18:30u lopen er weer ouders onaangekondigd naar binnen.
- In de groepsruimtes alsmede de slaapkamers hangen camera's.

Aandachtfunctionaris

We werken op Villa West met een aandachtfunctionaris. Zij heeft een speciale training hiervoor gevolgd. Meer hierover vindt u in onze Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. In dit document staan de te nemen stappen en hoe hiermee om te gaan indien wij signalen opvangen die ons het vermoeden geven dat er sprake is van mishandeling in welke vorm dan ook.

Zorgen om de ontwikkeling

Niet ieder kind ontwikkelt zich volgens het boekje en niet iedere afwijking hierop is direct zorgelijk. Om in te kunnen schatten wanneer er wel extra aandacht en inzet nodig is worden onze kinderen gevolgd in hun ontwikkeling.

Om dit goed te kunnen doen wordt ieder kind gekoppeld aan zijn/haar eigen mentor. Welk kind welke mentor heeft is schriftelijk vastgelegd en dit wordt aan de ouder medegedeeld bij het intakegesprek.

De mentor werkt op de groep waar het kind is geplaatst. Zij volgt de ontwikkeling van het kind en is het eerste aanspreekpunt voor de ouder. De mentor registreert de ontwikkeling van het kind planmatig. Dit betekent dat zij minimaal tweemaal per jaar het kind observeert en de resultaten hiervan schriftelijk vastlegt. Blijkt hieruit dat de ontwikkeling van het kind op een bepaald gebied achter loopt dan zal de mentor een stappenplan uitzetten om dit weer recht te trekken. U kunt hierbij denken aan extra aandacht op bijvoorbeeld herkennen van kleuren, grove of fijne motoriek, taal etc. De mentor zal het kind dan extra observeren om te kijken of het stappenplan effect heeft. Blijkt dat e.e.a. niet intern op te lossen is en gespecialiseerde hulp gewenst dan zal het kind worden doorverwezen naar bijvoorbeeld logopedie/fysiotherapie/gedragstherapeut enz. Uiteraard wordt dit hele traject in nauw overleg met de ouder ingezet en wordt hierbij ook het Consultatiebureau ingeschakeld om de juiste hulp voor het kind te kunnen bieden.

Verloopt de ontwikkeling van het kind zonder problemen dan houdt de mentor 1x per jaar een voortgangsgesprek met de ouder over het kind. Uiteraard kan dit worden uitgebreid als de ouder hier behoefte aan heeft. Dit kan met de mentor worden afgestemd.

Oudercontacten

Bij Villa West vinden wij het contact met ouders zeer belangrijk en wij hebben contact met onze ouders om wederzijds op de hoogte te blijven van de gang van zaken rondom het kind en die van ons beleid op de volgende manieren:

Aan het begin en einde van de dag is er een uitgebreide overdracht tussen de pedagogisch medewerker en ouder over hoe het gaat met het kind, wat het kind gedaan heeft en of er bijzonderheden zijn.

Wanneer er iets vervelends gebeurd is, een kind is bijvoorbeeld vervelend gevallen en heeft zich daarbij bezeerd/buil/snee, dan bellen wij de ouders om ze op de hoogte te stellen. Voordat een kind bij Villa West van start gaat vindt er een uitgebreid intakegesprek plaats met de mentor van het kind. Wij bieden 1 keer per jaar de mogelijkheid tot een gesprek tussen de mentor van het kind en de ouder over de voortgang van de ontwikkeling van het kind. Dit zijn 10 minuten gesprekjes. Buiten deze gesprekjes kunnen ouders altijd een extra afspraak maken als hier behoefte aan is.

We werken met een thema jaarkalender die ouders van ons krijgen. Hierin staan de thema's en de daarbij passende activiteiten die wij zullen gaan doen op Villa West zoals bijvoorbeeld een paasbrunch rondom Pasen, voorleesontbijt rondom de kinderboekenweek, sinterklaasbezoek maar ook knutselactiviteiten en spelactiviteiten etc. Op onze website is informatie over ons beleid te vinden.

Oudercommissie

De oudercommissie behartigt de belangen van alle kinderen en ouders van Villa West. Zij komen minimaal 1 keer per jaar samen en zien toe op en hebben adviesrecht ten aanzien van het beleid op Villa West. Zij kunnen zowel gevraagd als ongevraagd advies uitbrengen. Heeft u belangstelling voor zitting in de oudercommissie? Laat het ons dan even weten. Villa West vindt een Oudercommissie die meedenkt en werkt van onschatbare waarde.

Klachtenprocedure

Wanneer er zich een situatie voordoet waarover een ouder niet geheel tevreden is willen we dat op Villa West graag horen. Wij bieden professionele kinderopvang en vinden het belangrijk in te kunnen spelen op de wensen en behoeftes van ouders.

Irritaties of onvrede over een bepaalde gang van zaken kunnen mondeling of per mail worden gemeld bij Villa West. Doet u dit mondeling dan zal de leidster waar u dit bij neerlegt u altijd serieus nemen en dit zien als een aandachtspunt om de dienstverlening van Villa West te verbeteren of u uitleggen waarom dingen gaan zoals ze gaan zodat wederzijds begrip ontstaat. Is dit niet voldoende dan kunt u altijd een klacht indienen. De procedure hiervoor is als volgt:

- U dient uw klacht schriftelijk bij ons in
- Wij onderzoeken uw klacht zorgvuldig en nodigen u uit voor een gesprek om over ons standpunt over uw klacht en een oplossing met u van gedachten te kunnen wisselen
- Wij doen ons best om uw klacht z.s.m. te behandelen en op te lossen maar zijn hierbij afhankelijk van de aard van de klacht
- U ontvangt van ons schriftelijk ons oordeel over de klacht, de maatregelen die zijn ingezet om e.e.a. op te lossen en binnen welke termijn dit gerealiseerd kan zijn en een uitnodiging voor een voortgangs- of evaluatiegesprek
- De klacht dient binnen 6 weken afgehandeld te zijn

Bent u niet tevreden met de behandeling van uw klacht dan kunt u zich altijd wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang. Contactgegevens vindt u op www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/