

Pedagogisch beleidsplan Kinderdagverblijf Pinokkio



Versie September 2025, Schiedam.

Inleiding

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van Kinderdagverblijf en BSO Pinokkio. Het is voor u als lezer van belang te weten vanuit welke uitgangspunten er wordt gewerkt.

Wij zijn een kleinschalig kinderdagverblijf / BSO in een vertrouwde en huiselijke omgeving en bieden de kinderen de mogelijkheid zich op ieder gebied te ontwikkelen. Onze pedagogisch medewerkers gaan er in deze ontwikkeling vanuit dat ieder kind uniek is en zich op zijn/haar eigen wijze en in zijn/haar eigen tempo ontwikkelt.

Het pedagogisch beleidsplan wordt een keer per jaar door de pedagogisch medewerkers geëvalueerd en aangepast om zo te blijven voldoen aan de behoeften die onze kinderen hebben.

Inhoud

Deel 1 Pedagogisch beleid

1.1 De visie van Kinderdagverblijf Pinokkio	5
1.2 De Pedagogische doelen	5
1.2.1 De emotionele veiligheid	5
1.2.2 De persoonlijke ontwikkeling	7
1.2.3 De sociale ontwikkeling	9
1.2.4 Normen en waarden	10
1.3 Opvallend gedrag	12
1.4 Observeren en mentorschap	13
1.5 Overdracht en samenwerking met school	14

Deel 2 Werkplan

2.1 Plaatsingsbeleid	15
2.2 Wennen	15
2.3 Mutatieverzoeken	16
2.4 Beëindiging contract	17
2.5 Dagindeling	17
2.6 Activiteiten / uitstapjes	20
2.7 Slaapbeleid	20
2.8 Zindelijkheid	21
2.9 Hygiëne en veiligheid	21

Deel 3 Ziektebeleid

3.1 Ziekte	22
3.2 Medicijnverstrekking	24
3.3 Vaccinatiebeleid	24

Deel 4 Kwaliteitseisen in de opvang

4.1 Wet en regelgeving	25
4.2 Beroepskracht / kind ratio	25
4.3 Stamgroepen, samenvoegen en 3 uren regeling	26
4.4 Groepsindeling	31
4.5 Vier ogen principe	33
4.6 Binnen en buitenruimtes	34
4.7 Leerbedrijf	35
4.8 Educatie, coaching en (bij)scholing Pedagogisch Medewerkers	36

Deel 5 Algemene zaken

5.1 Huisregels	41
5.2 GGD	41
5.3 Facilitaire dienst	42
5.4 Calamiteiten	42
5.5 Oudercommissie	42
5.6 Klachten	43

Pedagogisch beleid

1.1 De visie van Kinderdagverblijf Pinokkio

In een warme, veilige, liefdevolle en zorgzame omgeving bieden de pedagogisch medewerkers bij Pinokkio de kinderen de mogelijkheid zich te ontwikkelen op **emotioneel, motorisch, cognitief, creatief en sociaal vlak** om zo ieder kind de ruimte te geven om als een individueel persoon de wereld te verkennen.

Het hart van ons pedagogisch klimaat wordt gevormd door de interactie van de pedagogisch medewerkers met onze kinderen. Onze relatie met de kinderen baseren we op wederzijds vertrouwen. Wij willen dit bereiken door - vanuit een open, oprechte, geïnteresseerde houding - met de kinderen samen te zijn, plezier te maken en spelenderwijs te leren.

Door kinderen een veilige, vertrouwde plek te bieden waar zij zichzelf mogen zijn, geven wij kinderen het plezier en geloof in eigen kunnen. Vanuit de vraag 'Wat heeft het kind van mij nodig om plezier en geloof in eigen kunnen te krijgen?' bieden we op een zorgzame en liefdevolle manier de begeleiding die het kind nodig heeft.

1.2 Pedagogische doelen

1.2.1 De emotionele veiligheid

Een belangrijk aspect van de emotionele ontwikkeling is de ervaring hoe het is om samen te zijn met andere kinderen en volwassenen. Door het omgaan met leeftijdsgenootjes en pedagogisch medewerkers leert het kind de uitwerking van zijn gedrag op anderen dan eigen mensen kennen (emotie). Hierdoor leert het kind inzicht te krijgen in zijn eigen gevoelens en leert het kind andere reactiemogelijkheden. Tevens leert het kind al vroeg de betekenis van delen, troosten, helpen, rekening houden met anderen en omgaan met conflicten.

Het waarnemen en serieus nemen van gevoelens van de kinderen is belangrijk. Soms is het nodig dat de pedagogisch medewerkers corrigeren of bijsturen. Echter dienen zij de gevoelens van het kind te respecteren. De pedagogisch medewerkers proberen de gevoelens van de kinderen, zoals blijdschap, woede, verdriet, angst en onverschilligheid te verwoorden. Zo leert het kind om te gaan met zijn gevoelens en leert het kind zijn eigen gevoelens en de gevoelens van andere kinderen te herkennen.

Kleine kinderen uiten veel van hun gevoelens in hun spel. De pedagogisch medewerkers spelen hierop in en stimuleren dit door bijvoorbeeld fantasie- en rollenspel aan te bieden.

Wij vinden het belangrijk dat de kinderen de gelegenheid krijgen om hun gevoelens zoals boosheid, angst, verdriet en vreugde te uiten. De pedagogisch medewerker zorgt dat zij er is voor het kind, dat er ruimte en ook tijd is om te luisteren naar deze emoties. We nemen de gevoelens van de kinderen serieus; bij vallen niet ontkennen dat het zeer doet. We proberen het gevoel van het kind onder woorden te brengen. Het kind moet zichzelf kunnen zijn, maar we leren het kind ook waar de grens is en

wat wel en niet kan (je mag boos zijn, maar je mag niet slaan). Het is belangrijk dat de pedagogisch medewerker luistert, begrip toont, maar ook duidelijke grenzen biedt in de groep. We zijn ons ervan bewust dat je het verdriet van het kind ontkent door het kind af te leiden of iets anders aan te bieden. Toch blijkt dit soms nodig om het kind over zijn verdriet heen te helpen (dit wordt sensitieve responsiviteit genoemd, het herkennen van gevoelens en behoeften van de kinderen en op deze gevoelens/behoeften inspringen).

Kinderen uiten hun gevoelens doorgaans door te huilen. De pedagogisch medewerker zal de oorzaak van dit gedrag opsporen en -als het mogelijk is- wegnemen. Is er geen aanwijsbare reden, dan zal er gekeken worden naar een oplossing waar het kind zich het prettigst bij voelt. In zo'n situatie probeert de pedagogisch medewerker het kind gerust te stellen door op een rustige toon tegen het kind te praten en te benoemen wat zij doet. Wij zien ook dat kinderen onderling goed in staat zijn elkaar te troosten of over angsten heen te helpen. Kinderen die bang zijn iets nieuws te proberen worden vaak door kinderen die wel durven over een drempel heen geholpen. Blijven er voor een bepaalde activiteit, speelgoed o.i.d. angstgevoelens bestaan bij een kind, dan zal de pedagogisch medewerker naar eigen inzicht handelen. Bepaald speelgoed kan bijvoorbeeld een tijdje van de groep als een kind daar echt bang voor is. Soms zal een pedagogisch medewerker ervoor kiezen een kind stap voor stap te laten wennen door middel van extra aandacht en uitleg.

Op al deze manieren zorgen we voor een emotioneel veilige omgeving voor het kind. Bij (plotselinge) gedragsverandering wordt er altijd eerst naar een oorzaak gezocht. Bijvoorbeeld: verandering van slaap- of eetgewoontes en de komst van een broertje of zusje enz. De pedagogisch medewerkers spelen hierop in en kunnen daar eventueel in een spel of kringgesprek aandacht aan schenken. Goede oudercontacten zijn hierbij van groot belang. Op de thuissituatie kan dan ingespeeld worden.

Een veilige en vertrouwde omgeving is de basis van waaruit een kind zich kan gaan ontwikkelen. Het is dus belangrijk dat een kind zich thuis voelt. Voorwaarden voor een vertrouwde omgeving beginnen bij de duidelijkheid voor de kinderen. Het kind moet weten waar het aan toe is en dat er respect is voor autonomie (het kind zien als een individu, uniek en met eigen mening, idee en voorkeur). Daarom kiezen wij ervoor dat de kinderen de dag doorbrengen in hun eigen vertrouwde groep (structuur en grenzen) met hun eigen vertrouwde pedagogisch medewerkers. Er is een vaste dagindeling, regelmaat, rust en veiligheid doordat de kinderen weten wat er komen gaat. Ook het geven van duidelijke regels geeft houvast en dus een gevoel van veiligheid.

1.2.2 De persoonlijke ontwikkeling

In de eerste vier jaar ontwikkelt een kind zich van hulpeloze baby tot een peuter en schoolkind. Een kind dat met zelfvertrouwen de wereld tegemoet gaat en zich aardig kan redden. De eerste jaren zijn cruciaal voor de ontwikkeling van een kind.

De ontwikkeling van kinderen verloopt niet bij elk kind op dezelfde wijze. Ieder kind is uniek en heeft een eigen tempo. De situatie waarin het kind opgroeit en de mensen die het kind omringen spelen een belangrijke rol in de ontwikkeling en in welk tempo dat gebeurt. De kinderopvang levert hier een belangrijke bijdrage aan. De pedagogisch medewerker doet dit door middel van spelenderwijs uitdagen Spelen = Leren. Dit is een proces van leren, proberen, vallen en weer opstaan.

De volgende vaardigheden zijn van belang voor de ontwikkeling van het kind

- **Motorische ontwikkeling**
- **Cognitieve ontwikkeling en Taalvaardigheden**
- **Creatieve ontwikkeling**
- **Zelfredzaamheid**

Motorische ontwikkeling

In de leeftijd van 0 tot 4 jaar maken kinderen een grote ontwikkeling door in de motorische vaardigheden. De coördinatie en samen bewegen van romp, armen en benen heet de grove motoriek. Motoriek is het geheel van bewegingen dat maakt dat een kind zijn/haar lichaam kan bewegen, gebruiken en zich voort kan bewegen. Het kind ontdekt steeds meer wat het allemaal kan. De wereld om hen heen wordt steeds groter. Belangrijk hierbij is een goede zintuiglijke waarneming. Door een goede waarneming kan een kind op een veilige manier zijn of haar wereld uitbreiden. Het is een basis van waaruit zij steeds meer kunnen ontdekken. Hierdoor groeit het zelfvertrouwen en leren de kinderen in te schatten wat zij al wel en niet kunnen.

De fijne motoriek zijn kleine bewegingen die de coördinatie tussen handen en ogen vereisen. Het kind gaat naar kleine voorwerpen grijpen en pakken.

Bij allerlei activiteiten wordt de fijne en grove motoriek geoefend. De fijne motoriek wordt geoefend bij het knutselen, verven, puzzelen en/of spelen met constructiemateriaal, aan- en uitkleden en tijdens het eten en drinken. De grove motoriek wordt geoefend bij het rennen, fietsen, klimmen etc. De indeling van de groepsruimtes, buitenruimte en het speelgoed zijn dan ook afgestemd op de leeftijdsgroep die daar gebruik van maakt.

In de groep proberen pedagogisch medewerkers de motorische ontwikkeling positief te beïnvloeden door enthousiast te reageren als een kind iets nieuws doet en kinderen aan te moedigen nieuwe dingen uit te proberen.

Als het kind net begint te lopen is het een grote uitdaging om onder aanmoediging van de ene pedagogisch medewerker naar de andere te lopen. Wij moedigen kinderen aan zelf hun motorische problemen op te lossen. In de eerste instantie bieden wij hulp met woorden, daarna geven wij daadwerkelijke hulp door het samen te doen. Staat een kind op een klimrek buiten en geeft aan dat het er af wil, dan tillen we het kind er niet meteen af maar proberen door middel van aanwijzingen hulp te bieden zodat het kind leert vertrouwen op zijn eigen vaardigheden.

Cognitieve ontwikkeling

Deze ontwikkeling heeft betrekking tot de ontwikkeling van taal (begrijpen en spreken) en denken: begrip en inzicht verwerven door de informatie uit de omgeving te ordenen, te onthouden, toe te passen en te combineren met nieuwe situaties. Taal en denken zijn nauw met elkaar verbonden. Taal is een belangrijk middel om inzicht te krijgen in de omringende wereld. Een kind vraagt en krijgt in taal uitleg en hulp. De pedagogisch medewerker speelt hierin een actieve rol door veel tegen het kind te praten. Zo veel mogelijk wordt er op elke taaluitdrukking van het kind gereageerd; van de eerste klanken die de baby maakt tot de vragen en verhalen van de peuter, kleuter en het grotere schoolgaande kind. Er wordt door de pedagogisch medewerker geen brabbeltaal gesproken of nagepraat. Ter stimulering van de taalontwikkeling organiseert de pedagogisch medewerker verschillende activiteiten, zoals spelletjes met klanken en geluiden, zang of taalspelletjes.

Creatieve ontwikkeling

Pedagogisch medewerkers stimuleren de creatieve ontwikkeling van de kinderen door verschillende materialen en activiteiten aan te bieden en de kinderen te laten ontdekken wat je daarmee kan doen. Onder creativiteit verstaan we niet alleen handarbeid activiteiten maar ook het doen van kringspelletjes, spelletjes aan tafel, het maken van en luisteren naar muziek en bezig zijn met fantasiespel.

Op alle groepen wordt met thema's gewerkt zoals de jaargetijden, Sinterklaas, kerst enzovoorts. Dit biedt veel leuke aanknopingspunten om met genoemde vormen bezig te zijn. Een enkele keer wordt er met de kinderen samen gekookt, bijvoorbeeld; koekjes bakken, cakejes bakken, kruidnootjes e.d. wat dan gezamenlijk wordt gegeten.

Zelfredzaamheid

Zelfredzaamheid is het vermogen om voor jezelf te kunnen zorgen, zonder directe hulp van anderen. Bij het jongste kind begint dit natuurlijk met kleine dingen zoals zelf leren eten en drinken. Uiteindelijk moet dit zich kunnen ontwikkelen tot volledige zelfstandigheid.

De pedagogisch medewerker moedigt het kind aan tot zelfstandigheid en zelfredzaamheid.

Enkele voorbeelden zijn;

- De kinderen mogen zelf aangeven wat ze op hun boterham willen. De eerste boterham met hartig beleg.
- Met vorkje eten.
- De kinderen proberen zichzelf aan- en uit te kleden wanneer ze naar bed gaan, als dit niet lukt doen we het samen.
- Oefenen op het toilet en er een feest van maken, ongeacht het kind iets op het toilet doet.
- Na het plassen (samen) goed de handen wassen.

1.2.3 De sociale ontwikkeling

Binnen de groep is de omgang met elkaar heel belangrijk. De kinderen worden spelenderwijs gestimuleerd om elkaar te waarderen, te respecteren en rekening te houden met elkaar. De kinderen wordt geleerd dat ze niet alleen aan zichzelf maar ook aan anderen moeten denken (sociale vaardigheden, bijvoorbeeld samenspel, communiceren, contacten leggen, omgaan met kritiek, gevoelens). Dit betekent dat het kind even moet wachten totdat de ander uitgepraat is.

De kinderen worden serieus genomen en geaccepteerd zoals ze zijn. Kinderen worden vrijgelaten of ze willen mee doen aan een bepaalde activiteit. Geeft een kind bijvoorbeeld aan alleen te willen spelen, dan wordt hier ruimte voor gecreëerd. Samen spelen vinden we belangrijk, maar er moet ook ruimte zijn om iets alleen te doen.

De baby's zijn vooral individueel bezig. Ze beleven plezier aan elkaar door onder andere naar elkaar te kijken, te luisteren en elkaar aan te raken. De pedagogisch medewerker stimuleert spelenderwijs, zingt samen liedjes, leest boekjes, doet spelletjes en knutselt met de kinderen. Het verschonen en voeden zijn de momenten waarop de baby's extra aandacht krijgen, door met ze te knuffelen, te praten en spelletjes te doen.

Bij de grotere kinderen wordt het groepsgebeuren belangrijker (begeleiding, interactie, samen dingen doen). De kinderen zijn meer gericht op het met elkaar samenzijn in de groep. Ze leren dat ze niet alleen aan zichzelf moeten denken, maar ook rekening moeten houden met de andere (kleinere) kinderen. In het algemeen zie je dat de oudere kinderen vaak zeer zorgzaam zijn voor de jongere kinderen. Zo komen oudere peuters hulp van de leiding halen als het de kleintjes bijvoorbeeld nog niet lukt om de jas te pakken.

Kinderen ontwikkelen ook vriendschappen met elkaar. Ze herkennen hun groepsgeenootjes en bij binnenkomst zijn zij blij om elkaar te zien. Er wordt door de grotere kinderen bewust gekozen naast wie men aan tafel zit, of met wie men iets wil doen. Door de pedagogisch medewerker wordt natuurlijk in de gaten gehouden dat er geen kinderen buiten de groep komen te staan.

Door dit samenleven, samen spelen, dingen delen, elkaar helpen en van elkaar leren, leert het kind zijn sociale kwaliteiten kennen en te ontwikkelen. Dit alles zodat het kind genoeg informatie en zelfvertrouwen heeft om zelfstandig een relatie op te bouwen en te onderhouden met anderen.

1.2.4 Normen en waarden

In de voorgaande stukjes zijn al wat normen en waarden voorbijgekomen. Bijvoorbeeld kennis maken met:

- Waarderen en respecteren voor jezelf en anderen
- Sociaal zijn
- Eerlijk zijn
- Zorgvuldig omgaan met spullen
- Respect voor privacy

De meeste van deze normen en waarden worden spelenderwijs aan de kinderen meegegeven. Mede door het geven van het goede voorbeeld leren kinderen veel.

Wij willen dat er een respectvolle omgang is met elkaar (pedagogisch medewerkers en andere medewerkers, kinderen en met de ouders).

Toch moeten wij soms grenzen stellen aan wat kinderen mogen en blijft corrigeren nodig. Deze grenzen moeten duidelijk zijn voor de kinderen en ook aan hen uitgelegd worden. Om veiligheidsredenen moeten overmoedige kinderen (kinderen die zelf het gevaar niet inzien van wat ze doen) tegen zichzelf beschermd worden. Kinderen mogen bijvoorbeeld niet naar boven klimmen op de glijbaan, al zullen er best kinderen zijn die dat kunnen. Ook is het belangrijk dat de oudere kinderen rekening houden met de jongere kinderen. Wanneer dingen gevaar opleveren voor de kinderen zal de boodschap kort en duidelijk zijn; Dit mag niet, vervolgens volgt er een uitleg. In minder gevaarlijke situaties zal de pedagogisch medewerker het kind vanuit zichzelf toespreken: “Ik wil niet dat jij dit doet, want.../ ik vind ...”

Verder zullen kinderen gestuurd worden door het belonen van gewenst gedrag; liever tegen het kind dat lekker zit te eten zeggen: “wat zit jij goed te eten!” in de hoop dat het kindje ernaast ook zijn vork weer ter hand neemt, dan het kind confronteren met zijn niet eten.

Bij onenigheid tussen de kinderen wordt gestimuleerd dat zij dit eerst zelf proberen op te lossen voordat de pedagogisch medewerkers ingrijpen. Natuurlijk houdt zij in de gaten of haar hulp hierbij nodig is. De pedagogisch medewerkers kennen hun kinderen en weten wie ze hierin moet stimuleren of juist af moeten remmen.

Gedrag dat gevaar/pijn oplevert voor een kind zelf of voor anderen wordt door de pedagogisch medewerkers niet geaccepteerd. Net als herhaaldelijk niet luisteren, dingen kapot maken en ander opvallend gedrag. De pedagogisch medewerker zal het kind duidelijk maken dat dit niet mag en waarom niet. Vervolgens wordt door de pedagogisch medewerker het gewenste gedrag benadrukt, zodat het kind weet welk gedrag hij wel mag laten zien. Ook hier weer door middel van de ik-boodschap.

Wordt dit gedrag herhaaldelijk vertoond door hetzelfde kind, dan kan het kind door de pedagogisch medewerker even (niet langer dan 3-4 minuten) buiten de activiteit geplaatst worden. Dit kan variëren van even niet mee mogen doen tot apart op een stoeltje of even bij de pedagogisch medewerker komen. Wanneer het kind tijdelijk uit de situatie is gehaald voor een time-out zal na een aantal minuten de pedagogisch medewerkers het negatieve gedrag van het kind bespreken en benoemen hoe het kind het gedrag positief kan laten zien in de groep. We hopen het kind hiermee te leren dat dit gedrag niet getolereerd wordt en het positieve gedrag te stimuleren.

Op de BSO hebben we specifieke regels en afspraken die betrekking hebben op onze opvang. Bijvoorbeeld wc-regels, gedag zeggen tegen de pedagogisch medewerkers voordat je met je ouders mee naar huis gaat, de spullen opruimen waar het kind mee gespeeld heeft en respectvolle omgang hebben met elkaar en elkaars spullen.

Specifieke afspraken/regels die betrekking hebben op de veiligheid en gezondheid binnen onze opvang zullen samen met de kinderen worden ingevuld.

Belangrijke regels en afspraken zijn:

- Jassen en tassen ophangen op je eigen haakje aan de kapstok.
- Rustig praten op de groep.
- Eten en drinken, verven en kleuren doen wij aan tafel.
- Op de groep en de gang wordt er gelopen, buiten wordt er gerend.
- Speelgoed opruimen voordat je iets anders gaat doen.
- Speelgoed is om mee te spelen en niet om mee te gooien.

Belangrijke omgangsvormen:

- Rustig en vriendelijk met elkaar praten.
- Overleggen met elkaar (pedagogisch medewerkers en kinderen).
- Niet aan elkaar zitten (dus ook niet slaan of schoppen).
- Respect tonen voor elkaar.
- Beleefd zijn (dus geen vieze woorden of schelden).
- Elkaar helpen.

De pedagogische medewerkers van de BSO bespreken/ evalueren 2 keer per jaar samen met de kinderen, in groepsverband ook deze afspraken.

Wij willen d.m.v. kinderen leren te participeren in de groepen, zodat de kinderen straks als (jong) volwassenen ook kunnen mee participeren in de maatschappij.

Door de manier waarop wij de kinderen benaderen en de manier waarop wij handelen en spreken, willen wij het goede voorbeeld geven. Goed voorbeeld doet goed volgen.

1.3 Opvallend gedrag

Onze pedagogisch medewerkers hebben onderling een nauwe samenwerking en ondersteunen elkaar. Dit doen zij door middel van kind besprekingen, groepsbesprekingen, teambesprekingen, observaties en direct contact met leidinggevende. Ook werken wij samen met enkele externe instanties, te denken aan; GGD, CJG (centrum jeugd en gezin), basisscholen, cursussen en opleidingsscholen.

Om goed te observeren is er veel overleg nodig tussen de pedagogisch medewerkers. Wanneer een kind op de groep opvallend gedrag laat zien, wordt dit als eerst overlegd met een directe collega. Wanneer beide pedagogisch medewerkers het opvallend gedrag signaleren wordt dit besproken met het management. Vervolgens wordt de observatie met ouders besproken en wordt er indien nodig een plan van aanpak opgesteld.

- 1) In kaart brengen
- 2) Collegiale consultatie met leidinggevende
- 3) Gesprek met ouders.
- 4) Wegen van het probleem
- 5) Beslissen hoe we verder gaan.

Dit betreft bijvoorbeeld achterstand in de spraak. Bij geen vooruitgang of ernstige problemen worden de ouders geadviseerd om de logopedist te raadplegen. Verder kunnen bij ernstige problemen het consultatiebureau of het Centrum van Jeugd en Gezin geraadpleegd worden en ouders hiernaar doorverwijzen.

Pedagogisch medewerkers steunen elkaar of krijgen advies bij het consultatiebureau of centrum jeugd en gezin en nodigen iemand daarvan uit om hen te ondersteunen en advies te geven. Bij heel ernstige problemen zoals mishandeling kan de meldcode worden gebruikt en het stappenplan gebruikt worden:

- 1) In kaart brengen
- 2) Collegiale consultatie met een deskundige
- 3) Gesprek met ouders, waar mogelijk met het kind
- 4) Wegen van het probleem < bijv. kindermishandeling
- 5) Beslissen hulp organiseren of melden

1.4 Observeren en mentorschap

Binnen kinderdagverblijf Pinokkio heeft elk kind een eigen mentor, dit is één van de vaste medewerkers van de groep. Tijdens de intake en/ of overgang van groep hoort u als ouders wie de mentor is. De mentor is het eerste aanspreekpunt voor u als ouder en voor het kind. Daarnaast is de mentor verantwoordelijk voor het observeren van de ontwikkeling van uw kind alsmede de overdracht naar school indien uw kind 4 jaar wordt.

Bij kinderdagverblijf Pinokkio observeren wij de kinderen van de kinderdagverblijf twee keer per jaar met het digitale observatiesysteem Peuterplus Plan. Hierbij observeren wij de sociaal - emotionele ontwikkeling, zelfredzaamheid, motorisch ontwikkeling, spelontwikkeling, spraak en taalontwikkeling en werkend leren. Wij observeren om de 6 maanden en nodigen u als ouder 1 keer per jaar uit voor een 10 minuten gesprek over de observaties.

Op de BSO kunnen de kinderen naar de mentor toe komen voor huiswerkbegeleiding. Daarnaast is er twee keer per jaar een mentor groepsgesprek waarbij alle kinderen en de mentor samen in gesprek gaan over speelmateriaal, activiteiten, groepsindeling, thema's en groepsregels.

1.5 Overdracht en samenwerking met school

Overdracht bij verlaten kinderdagverblijf op leeftijd van 4 jaar

Om een doorlopende leerlijn voor de kinderen te creëren werken wij samen met de scholen. Dit doen wij door een overdracht te geven aan de school bij het verlaten van het kinderdagverblijf. Deze overdracht vindt alleen plaats indien ouders hier toestemming voor hebben gegeven. De meeste kinderen van kinderopvang Pinokkio gaan naar de basisschool De Singel, Willibrordusschool en de Kaleidoscoop. Met deze scholen hebben wij een sterk samenwerkingsverband. Indien uw kind naar een van deze scholen gaat, zal er een lauwe of warme overdracht plaatsvinden.

Lauwe overdracht:

Na toestemming van de ouders stuurt de mentor het kind-dossier met daarin de observaties en verslagen van eventuele bijzonderheden in het gedrag op school. Vervolgens neemt zij contact op met de IB'er en/of nieuwe leerkracht van het kind voor een korte overdrachtsbespreking.

Warme overdracht:

Indien er zorgen zijn omtrent de ontwikkeling en/ of het gedrag van het kind wordt ter bevordering van een doorgaande leerlijn een warme overdracht gegeven. Dit betekent dat de mentor van uw kind persoonlijk naar de school gaat om hier samen met de IB'er en/ of nieuwe leerkracht de overdracht te bespreken.

Mocht het kind doorstromen naar een andere school dan hierboven vermeld, dan wordt er gebruikgemaakt van een koude overdracht. Dit houdt in dat de mentor het kind-dossier met observatieformulieren en eventuele verslagen naar de school toestuur met een begeleidende brief. Mocht de school vragen hebben over het kind-dossier, dan kunnen zij contact opnemen met kinderopvang Pinokkio.

Dagelijkse overdracht en samenwerking van school bij BSO kinderen:

Elke dag bij het brengen en ophalen van de kinderen naar en van school vindt er voor kinderen tot groep 3 een korte overdracht plaats met de leerkrachten. Hierin worden bijzonderheden gedeeld. Voor oudere kinderen benaderen de leerkrachten en/ of de pedagogisch medewerkers elkaar als een korte overdracht nodig is.

Indien op de BSO een kindje opvalt door stagnering van de ontwikkeling of opvallend gedrag wordt kan er contact gelegd worden met de leerkracht voor een gesprek over het kind. Dit vindt alleen plaats indien ouder hiervoor toestemming heeft gegeven. Door samen met school het gedrag en/ of ontwikkeling van het kind te bespreken wordt er een eenduidige werkwijze gecreëerd waardoor kinderen optimaal begeleid kunnen worden.

Werkplan

2.1 Plaatsingsbeleid

Bij ons wordt opvang geboden aan kinderen van 0 – 12 jaar. De mogelijkheid van plaatsing is afhankelijk van een aantal factoren. Zo spelen de leeftijd, alsmede de gewenste dagen een rol. Ouders kunnen op afspraak ons kinderdagverblijf bezichtigen. Daarnaast is er tijd voor een gesprek en een rondleiding.

Er is een voorrangsregeling voor het plaatsen van tweede en volgende kinderen uit hetzelfde gezin. Reservering voor plaatsing van een broertje of zusje is mogelijk tijdens de zwangerschap. Aanmelding en inschrijving vindt plaats door middel van inlevering van een volledig ingevuld en ondertekend inschrijfformulier.

In principe zijn alle kinderen welkom op ons kinderdagverblijf, tenzij Pinokkio niet de juiste middelen/ begeleiding kan bieden die het kind nodig heeft. Uiterlijk 1 maand voor de ingangsdatum opvang ontvangen de ouders een bericht per welke datum hun kind in de opvang zal kunnen komen.

2.2 Wennen

Kinderdagverblijf Pinokkio geeft ouders/verzorgers en het kind de gelegenheid om te wennen aan de nieuwe situatie. Dit wennen is erg belangrijk, voor zowel ouders, kind en pedagogisch medewerkers. De wenperiodes bestaan uit 2 ochtenden. Deze worden in overleg met de betreffende groep afgesproken.

Hierover kunnen tijdens het kennismakingsgesprek afspraken gemaakt worden.

Wennen van KDV naar BSO (intern wenbeleid)

Als een kindje van de peutergroep naar de basisschool gaat en de overstap maakt naar de BSO dan gaat het kindje eerst wennen op de BSO. Allereerst worden de ouders op de hoogte gebracht en die maken kennis met de leidsters. De ouders maken dan een afspraak met de leidsters van de BSO op welke dagen het kindje kan komen wennen. Als de afspraken zijn gemaakt bespreken de leidsters van de BSO dit met de leidsters van de peutergroep.

Ieder kind mag twee middagen op de BSO komen wennen. Op welke dagen dit gebeurt, wordt afgesproken met de ouders. Het maken van die afspraken vindt plaats een maand voordat het kind overgaat naar de BSO.

2.3 Mutatieverzoeken

Indien u een dag wilt ruilen of extra wilt inkopen buiten de reguliere opvangdagen van uw kind, dient u dit van tevoren met de groep te overleggen. Wanneer dit mogelijk is op de groep zal dit tegen het bestaande uurtarief op uw volgende factuur gefactureerd worden. Ruilen van dagen kan alleen in dezelfde week, indien de groepsgrootte dit toelaat. De afwezigheid van uw kindje door ziekte op de vaste opvangdagen betekent niet dat deze ziekte dag/dagen later alsnog gebruikt kan worden voor opvang. Het kan voorkomen dat er geen plek is op de stamgroep van uw kind, in overleg met u kan uw kind de desbetreffende dag(en) indien mogelijk opgevangen worden op een andere groep. U dient aan te geven bij de vaste leiding van de groep, dat u akkoord gaat dat uw kind op een andere groep dan de huidige stamgroep wordt opgevangen. Wilt u structureel andere dagen opvang aanvragen, dan dient de opvangovereenkomst aangepast te worden.

2.4 Beëindiging opvangovereenkomst / contract

Opzegging van de opvang overeenkomst dient een hele kalender maand voor einde van de overeenkomst schriftelijk aan ons kenbaar gemaakt te worden.

Dit geldt ook voor het bereiken van de leeftijd van 4 jaar en het kind naar de basisschool zal gaan.

2.5 Dagindeling

De dagindeling op de dagopvang ziet er als volgt uit:

05.00 uur:

Vanaf deze tijd kunnen de kinderen door hun ouders worden gebracht. De overdracht van het kind wordt doorgegeven en zo nodig nemen ouders eerst even de tijd om hun kind op zijn gemak te stellen. Kind en ouder nemen afscheid van elkaar, de pedagogisch medewerker blijft op de achtergrond of helpt het kind bij het afscheid nemen door bijvoorbeeld met het kind naar de ouders te zwaaien. Er is de mogelijkheid voor de kinderen om te slapen.

07.00 t/m 07:15 uur:

Rond deze tijd wordt er aan de kinderen een gezond en gevarieerd ontbijt aangeboden. Dit ontbijt kan bijvoorbeeld bestaan uit volkoren brood, beschuit of ontbijtkoek. Bij het ontbijt wordt er water, sap of thee aangeboden aan de kinderen. Na het ontbijt wordt er een activiteit aangeboden die aan tafel gedaan kan worden.

Als u uw kindje na 07:30 uur naar ons brengt, verzoeken wij u om eerst thuis met uw kindje te ontbijten, dit omdat wij uw kindje om 09:00 uur weer een eetmoment aanbieden.

07.30 uur:

De kinderen worden gesplitst naar hun eigen groep en worden verschoond.
De kinderen gaan vrij spelen op de groep.

09.00 uur:

Het is weer tijd om de kinderen te verschonen. Na het verschonen gaan de kinderen aan tafel voor fruit en een beker sap of water.

09.30 uur:

Wij verzoeken alle ouders om te zorgen dat hun kinderen voor 09.30 uur binnen zijn. Na deze tijd worden de kinderen zonder geldige reden niet meer aangenomen tot het eerstvolgende brengmoment. Dit is in verband met de activiteiten die er georganiseerd worden.

11.00 uur:

Standaard verschoon en/of toilet ronde.

11.00-11.15 uur:

De kinderen en pedagogisch medewerkers eten gezamenlijk met elkaar aan tafel. De kinderen krijgen 4 keer per week een verse warme maaltijd aangeboden. Ze eten bijvoorbeeld verse soep, lasagne, rijst en groente. Na het middageten drinken de kinderen halfvolle melk. De kinderen die dit niet mogen in verband met een allergie krijgen sap of water. Kinderen die nog slapen gaan na het middageten naar bed. Voor de kinderen die wakker blijven worden er activiteiten aangeboden.

Kinderen die na 12:00 uur bij ons gebracht worden dienen al geluncht te hebben.

12.00 / 13.00 uur:

De kinderen die voor halve dagen komen worden rond deze tijd opgehaald of gebracht. Er is weer tijd voor begroeten, overdracht en afscheid nemen.

14.30 uur:

De kinderen die nog slapen rond deze tijd worden rustig wakker gemaakt. Dan is het tijd om verschoond en aangekleed te worden.

15.00 uur:

Het is tijd om gezamenlijk een koekje te eten aan tafel. Na het koekje, drinken de kinderen sap of water.

15.30 – 18.00 uur:

Er is tijd voor activiteiten, vrij spel of buitenspelen. Ouders komen hun kinderen weer ophalen. De pedagogisch medewerkers geven overdracht aan de ouders toe over hoe de dag is verlopen en eventuele bijzonderheden worden besproken.

De dagindeling van de BSO ziet er als volgt uit:**05.00 uur:**

Vanaf deze tijd kunnen de kinderen door hun ouders worden gebracht. De overdracht van het kind wordt gegeven en kind en ouder nemen afscheid van elkaar. De pedagogisch medewerker blijft op de achtergrond of helpt het kind bij het afscheid nemen door bijvoorbeeld met het kind naar de ouders te zwaaien.

7.00 uur:

De kinderen gaan naar de BSO ruimte.

07.00 t/m 07:15 uur

De kinderen van de BSO zitten gezamenlijk aan tafel en krijgen een gezond en gevarieerd ontbijt aangeboden. Dit ontbijt kan bestaan uit bijvoorbeeld volkoren brood, beschuit, crackers of ontbijtkoek. Bij het ontbijt wordt er halfvolle melk, water, sap of thee aangeboden aan de kinderen.

8.00 uur:

De BSO-kinderen mogen hun jas aandoen en tas pakken om naar school gebracht te worden door de pedagogisch medewerker.

Graag willen wij u erop attenderen dat de BSO kinderen voor 08:00 aanwezig moeten zijn op de locatie. Dit i.v.m. het naar school brengen van de kinderen.

8:00 t/m 8.30 uur:

De kinderen van de BSO zijn naar school gebracht en de pedagogisch medewerkers komen terug naar de locatie. Daar ruimen zij de BSO ruimte op.

9.00 uur:

De pedagogisch medewerker van de BSO helpt op de HDO.

Tussen 13.45 uur en 15.15 uur:

Alle kinderen worden van de verschillende scholen opgehaald door de pedagogisch medewerkers van de BSO. Zij worden hierin geholpen door collega's van andere groepen.

14.45 uur:

Alle kinderen verzamelen zich op de groep en gaan aan tafel waar zij een cracker aangeboden krijgen met beleg of fruit en sap of water.

14.45 uur:

De kinderen krijgen een activiteit aangeboden en de mogelijkheid om vrij te spelen.

17:00 uur:

De kinderen krijgen een koekje aangeboden met sap of water.

15.30 t/m 18.00 uur:

De kinderen kunnen worden opgehaald door de ouders/verzorgers.

De dagindeling van de BSO ziet er tijdens de vakanties zo uit:

05.00 uur:

Vanaf deze tijd kunnen de kinderen door hun ouders worden gebracht. De overdracht van het kind wordt gegeven en kind en ouder nemen afscheid van elkaar. De pedagogisch medewerker blijft op de achtergrond of helpt het kind bij het afscheid nemen door bijvoorbeeld met het kind naar de ouders te zwaaien.

7.00 uur:

De kinderen worden naar hun eigen groepen gesplitst, zodat ze rustig de dag kunnen starten met een ontbijt op hun eigen groep. Rond deze tijd wordt er aan de kinderen een gezond en gevarieerd ontbijt aangeboden. Dit ontbijt kan bestaan uit volkoren brood, beschuit, crackers of ontbijtkoek. Bij het ontbijt wordt er halfvolle melk, sap of thee aangeboden aan de kinderen. Na het ontbijt wordt er een activiteit aangeboden die aan tafel gedaan kan worden.

08.00 uur:

De kinderen gaan vrij spelen op de groep.

09.00 uur:

De kinderen gaan aan tafel voor een koekje en een beker sap.

09.30 uur:

Wij verzoeken alle ouders om te zorgen dat hun kinderen voor 09.30 uur binnen zijn. Na deze tijd worden de kinderen zonder geldige reden niet meer aangenomen tot het eerstvolgende brengmoment. Dit is in verband met de activiteiten die er georganiseerd worden.

9.30 uur:

Als er een activiteit buiten Pinokkio gepland staat dan wordt u hiervan op de hoogte gebracht. Voor de meeste van deze externe activiteiten zullen wij met de groep Pinokkio rond dit tijdstip verlaten en zullen wij in de regel weer om **16.30** uur terug zijn op locatie.

11.00-11.15 uur:

De kinderen en pedagogisch medewerkers eten gezamenlijk met elkaar aan tafel. De kinderen krijgen 4 keer per week een verse warme maaltijd aangeboden. Na het middageten drinken de kinderen halfvolle melk. De kinderen die dit niet mogen in verband met een allergie krijgen sap of water.

15.00 uur:

Het is tijd om gezamenlijk fruit of crackers te eten aan tafel. Hierbij proberen wij rekening te houden met het seizoen. Na het fruit eten, drinken de kinderen sap of water.

17:00 uur:

De kinderen krijgen een koekje aangeboden met sap of water

16.30 – 18.00 uur:

Er is tijd voor activiteiten, vrij spel of buitenspelen. Ouders komen hun kinderen weer ophalen. De pedagogisch medewerkers geven overdracht aan de ouders over hoe de dag is verlopen en eventuele bijzonderheden worden besproken met de ouders

2.6 Activiteiten/ uitstapjes

Tussen het ochtend koekje, drinken en de lunch is er tijd voor een activiteit. Zo'n activiteit is behalve een leuke bezigheid ook een manier om verschillende ontwikkelingsgebieden te stimuleren. Ook de sociale vaardigheden komen hier vaak aan te pas. Onder een activiteit verstaan wij al het spel waarbij de pedagogisch medewerker een actieve rol speelt. Zo kan het zijn dat de pedagogisch medewerker zelf actief meespeelt, bijvoorbeeld bij een kringspelletje, of dat zij de kinderen even op weg helpt en dan afstand neemt. Of de kinderen beginnen zelf, zoals bij puzzelen, en de pedagogisch medewerker helpt daar waar nodig is.

Daarnaast zijn er nog "grotere" activiteiten die de voorbereiding van de pedagogisch medewerker vragen. In zo'n geval hebben de pedagogisch medewerkers van tevoren bedacht wat zij willen gaan doen en bieden dat de kinderen aan. Dit gebeurt altijd onder het motto: "als je het leuk vindt, mag je meedoen". Kinderen die niet willen, hoeven dus niet. Wij werken iedere maand aan een thema, waar wij al onze activiteiten op aanpassen.

Ook wordt er geluisterd naar eigen ideeën van de kinderen. Bij vingerverven mogen de kinderen die dat vies vinden een kwast gebruiken of kleuren in plaats van verven. Over het algemeen worden dit soort activiteiten in kleine groepjes gedaan, maar soms is het praktischer om wel met alle kinderen tegelijk aan de slag te gaan omdat kinderen die om de tafel heen spelen de andere kinderen afleiden, of kinderen die ook graag willen verven het moeilijk vinden om op hun beurt te wachten. Het is in dat geval rustiger om alle kinderen tegelijk aan tafel te hebben. Dit soort activiteiten vinden veelal in de winter en rond feestdagen plaats. Aangezien wij over een buitenspeelplaats beschikken en buiten spelen voor kinderen erg belangrijk vinden zullen we bij mooi weer veel met de kinderen naar buiten gaan. Ook beschikken wij over meerdere 6-ling wandelwagens waar we regelmatig mee op pad gaan voor een heerlijke wandeling of leuke uitstapjes met de kleintjes, uiteraard als het weer dit toelaat.

Wij hebben op de groepen een televisie hangen, daar maken de groepen af en toe gebruik van. Bijvoorbeeld voor een rustmoment voor het eten of aan het eind van de dag.

2.7 Slaapbeleid

Voor baby's wordt bij het slapen het ritme van thuis gevolgd. Dit ritme verschilt per kind en daar wordt op het dagverblijf rekening mee gehouden. Naarmate de kinderen ouder worden, ontstaat er een groepsritme: alle kinderen die gaan slapen gaan tegelijk naar bed. Of en hoe lang de kinderen 's middags slapen, wordt regelmatig besproken met de ouders.

De slaapkamers zijn allemaal voorzien van ergonomische bedden. Er kunnen twee kinderen in een bed, namelijk boven en beneden.

De kinderen worden naar bed gebracht door de pedagogisch medewerkers. Als de kinderen allemaal in bed liggen, wordt er regelmatig gecontroleerd, max om de 15 minuten hoe het met de kinderen gaat. Ook wordt er gebruikgemaakt van de babyfoon.

2.8 Zindelijkheid

Zindelijkheid is een grote stap op weg naar zelfstandigheid. Van jongs af aan maken we de kinderen vertrouwd met luiers en de wc. Vanaf ongeveer 2 jaar worden de kinderen al op de wc gezet bij de dagelijkse verschoonrondes. Zo wordt verschonen/plassen op de wc een steeds terugkerend gezamenlijk gebeuren waarbij de grotere kinderen een voorbeeld zijn voor de kleintjes. Wij gaan ervan uit dat het kind zindelijk wordt als het daar zelf aan toe is. Vanaf het moment dat de pedagogisch medewerker merkt dat het kind hier bewuster mee omgaat, speelt zij hierop in. Dit gebeurt onder andere door het prijzen van de plasjes op de wc en regelmatig te vragen of het kind moet plassen.

Wij beginnen met zindelijkheidstraining als de ouder dit aangeeft. Dit is voor sommige kinderen spannend en voor andere kinderen ontzettend leuk. Sommige kinderen gaan bij iedere aandrang al naar het toilet en de andere kinderen gaan liever helemaal niet omdat ze het toch nog wel heel eng vinden. We beginnen door de kinderen bij iedere verschoonronde op de wc te zetten. We laten ze dan onder toezicht “wennen” aan de wc. Nadat ze op de wc hebben gezeten krijgen ze weer een luier om. We stimuleren het kind zelf aan te geven dat het moet plassen of poepen.

Als het kind vaak genoeg aangeeft dat het moet plassen of poepen, vragen wij de ouders om extra kleding mee te geven. We oefenen dan verder zonder luier en mocht er een ongelukje gebeuren, dan hebben we altijd een aantal verschoningen om weer opnieuw te beginnen. Wij maken geen gebruik van de up and go luiers, omdat wij vinden dat, het de zindelijkheidstraining belemmert.

Zodra het kind bijna iedere dag zonder luier kan en netjes kan aangeven dat het naar de wc moet, dan krijgen ze een echt plasdiploma. Natuurlijk gebeurt het weleens dat een kind een ongelukje krijgt bij bijvoorbeeld het buitenspelen, dit is geen reden om weer met luiers te beginnen, maar het kind vaker tijdens zijn/haar spel te vragen of ze naar de wc moeten.

2.9 Hygiëne en veiligheid

Kinderen bouwen in de eerste levensjaren hun weerstand op. Het is daarom van groot belang dat de ruimte waarin zij zich bevinden zo rein mogelijk is. Daarnaast is de fysieke veiligheid van kinderen van groot belang. Om een ongezonde en onveilige situatie te voorkomen is er een beleid, veiligheid en gezondheid opgesteld waar kinderopvang Pinokkio naar werkt. Op deze manier wordt een gezonde en veilige kinderopvang gewaarborgd.

Ziektebeleid

3.1 Ziekte

Omdat Pinokkio geen capaciteit heeft om zieke kinderen op te vangen dienen de ouders zieke kinderen thuis te houden. Wordt het kind op Pinokkio ziek, dan wordt de ouder verzocht het kind te komen halen. De beslissing of een kind in de groep kan blijven wordt genomen door de pedagogisch medewerker (na overleg met de directie). Hierbij staat het belang van het kind altijd voorop. Een ziek kind heeft extra aandacht en vaak ook extra verzorging nodig.

De pedagogisch medewerkers observeren het “zieke” kind gericht. Niet elke gedragsverandering wordt door een ziekte veroorzaakt. Het is ook zeker niet de bedoeling dat de pedagogisch medewerkers een diagnose gaan stellen. Door middel van de onderstaande punten beoordelen zij of het kind op de groep kan blijven, de ouders gewaarschuwd moeten worden of direct een arts ingeschakeld moet worden.

- Speelt het kind zoals ze gewend zijn?
- Praat het kind zoals ze gewend zijn?
- Reageert het kind op wat zij zeggen of doen?
- Voelt het kind warm aan?
- Huilt het vaker of langer dan anders?
- Heeft het kind regelmatig natte luiers?
- Gaat het kind naar de wc en wat is het resultaat?
- Wil het kind steeds liggen of slaapt het meer dan anders?
- Klaagt het kind over pijn?

Wij dienen op kinderdagverblijf Pinokkio geen koortsverlagende medicatie toe.

Heeft u uw kind in de avond of nacht voor het bezoek aan het kinderdagverblijf een Paracetamol/zetpil gegeven, dan willen wij daar graag van op de hoogte worden gesteld. Het is niet de bedoeling om het kind een paracetamol te geven voor het naar het kinderdagverblijf komt. Als de paracetamol is uitgewerkt kan de koorts omhoog schieten en kan er een koortsstuip ontstaan, hier kunnen wij uiteraard geen verantwoordelijkheid voor nemen.

In het algemeen geldt dat een kind moet worden opgehaald als:

- 1) Het kind te ziek is om aan het dagprogramma mee te doen
- 2) De verzorging van het zieke kind te intensief is voor de pedagogisch medewerker
- 3) Het de gezondheid van andere kinderen in gevaar brengt
- 4) Kans op besmetten van andere kinderen en pedagogisch medewerkers aanwezig is

In onderstaand schema staat voor de meest voorkomende ziekteverschijnselen aangegeven wanneer voor ons (op grond van bovengenoemde 4 punten) deze grens bereikt is. We hebben hierbij de regels die de GGD omschrijft in de informatiemap “infectieziekten en hygiëne in kindercentra”³ als leidraad gebruikt.

Ziekte:	Verschijselen:	Kind moet naar huis als:
Diarree	Meer dan 3x dunne ontlasting	Het kind niet kan/wil spelen. Na 3x complete verschoning. Bij bloederige diarree. Het kind mag na 24 uur klachtenvrij weer gebracht worden.
Hoofdluis	Kleine beestjes en eitjes in het haar	Al het kind behandeld wordt mag het komen
Koorts	Temperatuur van 38 °C nemen wij contact met u op.	Als het kind hangerig/huilerig is en niet mee kan draaien met de groep en bij 38.5 ophalen. Het kind mag na 24 uur koortsvrij weer gebracht worden.
Krentenbaard	Infectie van huid, blaasjes, gelige korst (meestal in het gezicht)	De ouders adviseren langs de huisarts te gaan voor antibiotica. Met antibioticakuur mag het kind gebracht worden.
Ontstoken ogen	Rode ogen, opgezette oogleden. Pus uit het oog.	Het kind mag weer gebracht worden als u bij de huisarts bent geweest.
Schimmelinfectie bijvoorbeeld. ringworm schilferende (kale) plek	Schilferende (kale) plek	Als het kind behandeld wordt mag het komen
Waterpokken	Rode bultjes	Als het kind hangerig/huilerig is, of koorts heeft.

Wormpjes	Kleine witte wormpjes in de ontlasting en jeuk aan de anus.	Als het kind behandeld wordt mag het komen.
----------	---	---

In geval van nood (letsel), handelen wij volgens ons protocol en nemen wij direct contact op met EHBO Vlietland/Franciscus Gasthuis. Direct daarna nemen wij contact op met de ouders. Is er minder “nood” nemen wij contact op met de ouders om te overleggen of de ouders het kind komen halen om zelf naar de EHBO te gaan of dat wij met het kind gaan en de ouders daar naartoe komen. Ook maken wij gebruik van de Kiddi site.

3.2 Medicijnverstrekking

Voor het toedienen van medicijnen die door onze pedagogisch medewerkers gegeven mogen worden aan uw kind, dient van tevoren een formulier ingevuld te worden. Hierin kunt u duidelijk aangeven om welk medicijn het gaat en wanneer het toegediend moet worden. Het gaat hier om medicijnen die door een pedagogisch medewerker zonder diploma / medische achtergrond gegeven kunnen worden.

Het medicijn moet in originele verpakking meegenomen worden en op naam van het kind staan. Als uw kind een “pufje” gebruikt, moet hiervoor ook schriftelijk toestemming worden gegeven.

3.3 Vaccinatiebeleid kinderdagverblijf Pinokkio

Kinderdagverblijf Pinokkio wil op een zo veilig mogelijke manier kinderopvang bieden voor kinderen van 0 t/m 12 jaar. De kinderen en de medewerkers binnen het kinderdagverblijf Pinokkio doorlopen het rijksvaccinatieprogramma.

Dit omdat de medewerkers en kinderen die niet gevaccineerd zijn een risico vormen voor de kwetsbare groep jonge kinderen tot 14 maanden die nog niet volledig zijn ingeënt.

Wij vragen aan ouders/verzorgers tijdens de intake om een vaccinatiebewijs en noteren het in het kind-dossier.

Kwaliteitseisen in de opvang

4.1 Wet en Regelgeving

De kwaliteit van kinderopvang wordt geregeld in de Wet Kinderopvang en Kwaliteitseisen peuterspeelzalen. De wet zegt dat de opvang, verantwoorde kinderopvang aan moet bieden. Daar wordt onder verstaan dat de opvang bijdraagt aan een goede en gezonde ontwikkeling van het kind in een veilige en gezonde omgeving.

Al onze medewerkers zijn in het bezit van een afgeronde SPW of soortgelijke opleiding. Tevens zijn zij in het bezit van een goedgekeurde VOG-verklaring (Verklaring Omtrent Gedrag). Alle medewerkers worden continu gescreend en zijn gekoppeld in het personenregister.

4.2 Beroepskracht / kind ratio

Volgens de wet moet de kinderopvang aantoonbaar aandacht besteden aan het aantal beroepskrachten in relatie tot het aantal kinderen per leeftijdscategorie.

Kinderdagverblijf Pinokkio heeft haar vestiging aan de Tuinlaan. Op de vestiging bevinden zich 7 groepen, te weten twee babygroepen, twee dreumesgroepen, twee peutergroepen en een BSO. De doorstroom naar de groepen gaat op de volgende manier:

Vanaf de babygroep gaat uw kind over naar een van de dreumesgroepen, wanneer uw kindje loopt en daar qua ontwikkeling aan toe is. Kinderen rond 2,5 jaar die toe zijn aan een nieuwe uitdaging gaan vervolgens naar de peutergroep. Zodra kinderen de schoolleeftijd hebben bereikt kunnen ouders kiezen voor de BSO. Deze is van 4 tot 12 jaar.

Naam groep:	Doelgroep:	Aantal kinderen:	Aantal medewerkers:
De kleine beertjes	Baby's 0 t/m 1,5 jaar	6	2
De grote beertjes	Baby's 0 t/m 1,5 jaar	6	2
De vlindertjes	Dreumes 1 t/m 3 jaar	12	2
De kabouters	Dreumes 1 t/m 3 jaar	12	2
De muizen	Peuters 2 t/m 4 jaar	8	1
De krekels	Peuters 2 t/m 4 jaar	16	2
De jungle kids	4 t/m 12 jaar	20	2

Het kan voorkomen dat wij van genoemde aantallen moeten afwijken door de leeftijd van de kinderen op de groep.

Flexibel uren contract

Binnen Pinokkio kan er gebruikgemaakt worden van een flexibel urencontract. Dit zijn vaste dagen met flexibele uren op die dag . Minimaal 5 uur per dag. Zodra een ouder gebruikmaakt van een flexibel urencontract, heeft het desbetreffende kind geen vaste tijden, wel vaste dagen op de BSO of de hele dagopvang. De ouders die hier gebruik van maken, dienen van tevoren het rooster van de tijden waarop hun kind naar Pinokkio komt door te mailen, aangezien Pinokkio rekening dient te houden met het inzetten van voldoende personeel (zie onderdeel beroepskracht/ kind ratio). De wetgeving laat niet toe dat het kind aantal overschreden wordt.

Op dit moment zijn er nog een paar contracten met flexibele dagen en deze ouders dienen hun aanvraag ruim (maand) van tevoren in te dienen. Zodra de ouder niet op tijd is met het doorgeven van het rooster kan het voorkomen dat er geen plek is voor het kind en/of de groep vol zit.

Wij bieden geen andere vorm van flexibele contracten aan.

4.3 Stamgroepen, samenvoegen en 3 uren regeling

Ons uitgangspunt qua stamgroepen is verantwoorde kinderopvang met een vaste groep kinderen in een eigen ruimte. Het werken met stamgroepen vinden wij een goede basis voor de sociaal-emotionele ontwikkeling van een kind.

Wij spreken hierover het volgende af:

- Er wordt aan de ouders en kinderen duidelijk aangegeven in welke stamgroep(en) het kind zit en welke pedagogisch medewerkers in principe op welke dag bij welke groep horen.
- Ieder kind krijgt uiterst drie (bij 0-jarig 2) basis pedagogisch medewerkers toegewezen. Per dag van de week is minimaal één van deze pedagogisch medewerkers werkzaam op de groep van het kind, tussen 9.30 en 16.00 uur. (Dit geldt voor het structurele rooster, behoudens ziekte, verlof en vakantie) Deze pedagogisch medewerkers zijn tevens het aanspreekpunt voor de ouders.
- Een kind maakt gedurende de week van niet meer dan twee verschillende basis ruimtes (stamgroepen) gebruik.
- De kinderen kunnen bij activiteiten de stamgroepen verlaten, in dat geval wordt de maximale omvang van de stamgroep tijdelijk losgelaten. Wel blijft het aantal kinderen per pedagogisch medewerker van kracht, toegepast op het totaal aantal aanwezige kinderen. De op de locatie aanwezige pedagogisch medewerkers houden zich bezig met taken die direct met de kinderen te maken hebben. Denk hierbij bij uitstapjes, buiten spelen of een activiteit op een andere stamgroep.

Samenvoegen:

Bij Pinokkio komt het voor dat groepen samen worden gevoegd. Uitgangspunt is dat de stamgroep een vaste groep is met een vaste pedagogisch medewerker. Dit betekent dat het niet is toegestaan om dagelijks te bepalen hoe de groepen worden ingedeeld aan de hand van het aantal aanwezige kinderen.

Er zijn twee manieren om samen te voegen;

1. Structureel samenvoegen

Door samenvoegen wordt er een andere samengestelde stamgroep gecreëerd, dit gebeurt uitsluitend binnen de regelgeving en wordt gedaan als er op bepaalde dagen structureel minder kinderen worden geplaatst en er sprake is van een minder aantal groepen dan op de overige dagen. Zo kan het zijn dat een kind als stamgroep de 'Muizen' heeft, maar er op woensdag minder kinderen geplaatst worden zodat de stamgroep 'Muizen' en de stamgroep 'Vlindertjes' samen één groep kunnen vormen in de ruimte van de Vlindertjes. Het kind zit dan wel in zijn eigen stamgroep, maar maakt gebruik van een andere stam groepsruimten.

2. Incidenteel samenvoegen

Tijdens vakanties en ziekte kan het aantal kinderen dagelijks wisselen. Er mag niet dagelijks worden bepaald dat de stamgroep wordt opgeheven, het is echter zowel op organisatorisch als pedagogisch vlak niet wenselijk wanneer bij een zeer laag kind aantal de kinderen toch verplicht in de eigen groep met de daarbij behorende beroepskracht moeten blijven. Om deze reden wordt er voor een vakantieperiode geïnventariseerd wanneer kinderen aan- en afwezig zijn. Hierdoor heeft Pinokkio de mogelijkheid om in kaart te brengen op welke dagen er sprake is van een zeer laag kind aantal. Aan de hand van deze inventarisatie zal Pinokkio in kaart brengen wanneer en op welke wijze de stamgroepen zullen samenvoegen. Er zal ook in dat geval steeds sprake van opvang in stamgroepen (vaste groepen in vaste ruimtes, zoals hierboven in het voorbeeld benoemd). De ouders worden vooraf geïnformeerd over welke stamgroep wordt samengevoegd en in welke stamgroep ruimte de kinderen worden opgevangen.

In geval van ziekte van de PM'ers en vakanties wordt er samengewerkt tussen de groepen. Er wordt gekeken naar de leeftijd van de kinderen en vertrouwde gezichten voor de kinderen. Ook het kind aantal wordt nauwlettend in de gaten gehouden. Elke dag controleren wij het kind aantal en de PM'ers van die werkdag.

Omdat Pinokkio een kleinschalige opvang is, zijn alle PM'ers bekend met bijna alle kinderen en andersom. Ook is bijna altijd een vertrouwd gezicht aanwezig.

Soms werken vaste PM'ers van de groep extra of ruilen van de dag. Hierdoor wordt er voor de kinderen een veilige, emotionele sfeer gecreëerd. Op deze manier wordt er voldoende aandacht aan de behoeften van het kind besteed.

Indien Pinokkio samenvoegt, structureel of incidenteel, moeten ouders hiervoor vooraf schriftelijk toestemming geven. Doordat ouders vooraf op de hoogte worden gesteld op welke wijze er wordt samengevoegd kunnen de ouders en pedagogisch medewerkers de kinderen voorbereiden op het samenvoegen.

Structureel samenvoegen bij Pinokkio

In de ochtend: van 5.00 tot 7.00 worden alle kinderen opgevangen bij de vlinders. Zodra het aantal pedagogisch medewerkers het toestaat, gaan de kinderen met hun eigen vertrouwde pedagogisch medewerker naar hun eigen groep. Wij streven ernaar dit om 7:00/7:30 te doen. In de middag: De kinderen blijven de gehele ochtend en middag op hun eigen groep. Rond sluitingstijd kunnen de kinderen van de groepen samengevoegd worden om beneden gezamenlijk af te sluiten.

Samenvoegen tijdens vakantie bij Pinokkio

Als in de vakantie de groepen samengevoegd worden, worden de ouders hiervan op de hoogte gesteld. Bij het samenvoegen kijken we naar de kinderen en de leeftijd. Als wij zien dat de kinderen het niet leuk vinden om te blijven spelen in de andere ruimte dan wordt er weer gesplitst naar een eigen groep indien mogelijk.

3 uren regeling:

Op een aantal momenten op de dag mag er worden afgeweken van de beroepskracht-kind ratio. Dit betekent dat er tijdelijk minder pedagogisch medewerkers ingezet mogen worden per groep. Waarbij in ieder geval minimaal de helft van het aantal benodigde pedagogisch medewerkers aanwezig dient te zijn.

Bij een openingstijd van 10 uur of langer mag er maximaal drie uur worden afgeweken van het BKR, de zogeheten drie-uursregeling. Voor de buitenschoolse opvang geldt deze regels tijdens studiedagen en vakantiedagen. Tijdens schooldagen heet deze regeling de half-uurs regeling en

mag er slechts 30 minuten per dag worden afgeweken van het BKR.

De regeling treedt in werking zodra een pedagogisch medewerker meer dan het toegestane aantal kinderen in zijn eentje opvangt. In het kind planningsprogramma wordt bijgehouden wanneer kinderen binnenkomen en wanneer zij naar huis gaan, hierdoor wordt inzichtelijk gemaakt wanneer er van het BKR wordt afgeweken.

Als blijkt dat we meer dan drie uur/ een half uur af gaan wijken volgens de BKR op een dag (incl. de pauzes), wordt het rooster aangepast naar het vereiste. Op het moment dat de drie-uursregeling in werking is getreden en er slechts 1 pedagogisch medewerker in het pand is zorgen wij er altijd voor dat er een tweede volwassene aanwezig is, bijvoorbeeld een stagiaire, een leidinggevende of een ander personeelslid.

Binnen de HDO van Pinokkio maken wij gebruik van de 3 uren regeling tijdens de haal en breng momenten en tijdens de pauzes.

Wij hebben de keuze gemaakt om hier af te wijken omdat er op deze tijden, minder kinderen aanwezig of wakker zijn. Dit is tijdens de ochtend of tijdens de pauzes van de Pedagogisch medewerkers.

Ondanks dat er op dat moment minder Pedagogisch medewerkers zijn zorgen wij ervoor dat alles binnen handbereik is om zo volledige aandacht voor de kinderen te hebben en hun behoeftes. Een puzzel, een boekje, speelgoed, drinken of bijv. een dikke knuffel van de Pedagogisch medewerker.

Al onze Pedagogisch medewerkers zijn bekend met de 3uurs regeling en de afwijking en bespreken dit ook in vergaderingen. Wij vragen de Pedagogisch medewerkers ook zorg te blijven dragen om aan te geven wanneer er een verschuiving plaats vind zodat dit aangepast kan worden.

Omdat Pinokkio al open is vanaf 5 uur in de ochtend worden er al veel kinderen vroeg in de middag opgehaald. Hierdoor ligt de afwijking ook voornamelijk in de ochtend.

Wij streven ernaar dat om 7:30 iedere groep op zijn eigen groep is.

Naam groep	Medewerkers	Bij 2	Bij 3	Bijzonderheid
Combinatiegroep 5 tot 7 uur	2 om 5:00	1 om 6:00	Tussen 6:30 en 7:00	
VSO Jungle kids	1 vroeg	1 vroeg 1 laat		
Babygroepen	1 midden	1 vroeg 1 laat	1 vroeg 1 midden 1 laat	
Vlinders	1 laat	1 vroeg 1 laat	1 vroeg 1 midden 1 laat	
Kabouters	1 vroeg	1 vroeg	1 vroeg	

		1 laat	1 midden 1 laat	
Muizen	1 vroeg/midden/laat			Opent en sluit samen met de Krekels
Krekels	1 laat	1 vroeg 1 laat	1 vroeg 1 midden 1 laat	
BSO Jungle Kids Ma,di, do en vrijdag 14:00 /18:00 Woensdag 11:30/18:00	1 laat	1 vroeg 1 laat	1 vroeg 1 midden 1 laat	

De pauzetijden vinden plaats tussen 11:30 en 14:30 en de pauzetijd is max 1uur per persoon, de afwijking zal max 2 uur zijn.

De medewerkers nemen als ze met zijn 2en zijn om en om pauze.

Als er een HDO groep met 1 Pedagogisch medewerker is, word deze pauze overgenomen door iemand van de BSO groep die op dat moment nog geen BSO kinderen heeft, of iemand die extra op de HDO groep staat of bijvoorbeeld de Pedagogisch medewerkers van kantoor.

BSO vakantie/Adv-dagen, pauze tijden

De pauze tijden worden bij 2 pm ers om en om gedaan tussen 11.30 en 14.30 max 2 uur afwijkend. Of een ander collega (bijv. van kantoor of een pm er die extra staat op de HDO) komt de pauze overnemen.

Combigrpoe 5-7	1 vroeg			
VSO/BSO Jungle kids	1 vroeg	1 vroeg 1 laat		

Gezichten Criterium

Een gezicht van een vertrouwde pedagogisch medewerker (vast gezicht) geeft een kind het gevoel van sociaal-emotionele veiligheid.

Naast de vaste gezichten van elke groep, kunnen er ook andere pedagogisch medewerkers op de groep werken.

Voor de babygroep (0-jarige) zijn er maximaal 2 vaste gezichten die benoemd worden. Voor de andere groepen (1-4 en 4-12) geldt, dat er voor kinderen vanaf 1 jaar en ouder maximaal 3 vaste gezichten benoemd worden.

Als een vast gezicht ziek is, verlof heeft of op vakantie is, zal er een andere beroepskracht ingezet worden. Wanneer het vaste gezicht uitvalt door ziekte, vakantie of verlof en dit langer dan vier aaneengesloten weken zijn, werken wij op de volgende manier.

1. Wij vragen of het andere vaste gezicht kan invallen.
2. Als dit niet mogelijk is, dan wordt er een ander vertrouwd gezicht op de groep ingepland. Bijv. een medewerker van een andere groep, die de kinderen ook goed kent. Op deze wijze is de emotionele veiligheid van de kinderen gewaarborgd. Bij langdurige afwezigheid door vakantie of langdurige ziekte van een vast gezicht wordt één van de andere pedagogisch medewerkers ingezet als vervangend vast gezicht voor een bepaalde periode.

4.4 Groepsindeling

De babygroepen

In de babygroep vangen wij kinderen op tot de leeftijd van 1 / 1,5 jaar. De grootte van de groepen ligt tussen de 6 en 9 kinderen per dag en de kinderen zijn vanaf 05.00 uur 's ochtends welkom. Tijdens het ontvangst zal de pedagogisch medewerker het dagschema doornemen met de ouder en omdat iedere baby een ander ritme heeft is het vastleggen daarvan heel belangrijk, wij hebben hiervoor speciaal een boekje per kind. Omdat ieder kind zich anders ontwikkelt, stellen de pedagogisch medewerkers op individueel kindniveau vast wanneer en hoe hun dagritme verandert, hierover is altijd overleg met de ouders.

Onze babygroepen bieden rust en regelmaat. De groepen zijn ingericht naar behoefte en ontwikkeling van de baby. Er zijn verschillende ruimtes, zodat de pedagogisch medewerkers indien nodig, de rust kunnen bieden wanneer hier behoefte aan is.

Vanaf 16:00 kunnen de ouders hun baby weer ophalen. Uitsluitend in overleg met een pedagogisch medewerker kan er van dit tijdstip worden afgeweken, dit om de rust op de groepen zoveel mogelijk te waarborgen.

De dreumesgroepen

In de dreumesgroepen zitten kinderen van 1 tot en met 3 jaar. Er is op deze groep plaats voor 12 kinderen per dag op 2 vaste pedagogisch medewerkers.

Er zijn 2 dreumesgroepen. Iedere groep heeft zijn eigen manier van presentatie naar de kinderen toe. In deze groepen is dit naar onze visie, huiselijkheid en vrolijke kleuren. Knutselprojecten van de kinderen maken de groep gezellig en sfeervol.

De wat oudere kinderen worden vooral geprikkeld door het speelgoed, er is voor ieder wat wils. Het koekje eten, het warme eten en het fruit wordt door de groep genuttigd in de hiervoor bestemde eetkamer. Met de kinderen worden ook activiteiten buiten Pinokkio ondernomen, zoals buiten spelen en het gaan naar de kinderboerderij.

Er wordt veel geluisterd en ingespeeld op wat kinderen zeggen. Vaak zijn het signalen die leiden tot een vraag of gewoon de behoefte aan aandacht.

Ook wordt veel aandacht besteed aan de creatieve activiteiten. Soms heeft een kind de behoefte zich even helemaal te laten gaan met een activiteit die eigenlijk anders bedoeld was, maar met de improvisatie en fantasie van het kind komen hier soms wonderbaarlijke dingen uit voort.

De peutergroepen

De peutergroep (1) is een groep van maximaal 16 kinderen op 2 pedagogisch medewerkers. De kinderen worden op deze groep voorbereid op de basisschool. Gezelligheid is op deze groep één van de punten die centraal staat. Peutergroep (2) is een groep van maximaal 8 kinderen op 1 pedagogisch medewerker.

Beide peutergroepen werken nauw samen en bevinden zich op de eerste verdieping. Dezelfde thema's worden aangeboden en dezelfde dag structuur wordt aangehouden. Wanneer het rustig is op de groep, zullen de peutergroepen samenvoegen.

De kinderen leren op deze groep in groepjes te gaan spelen. Door de diverse activiteiten die er gedaan worden op de peutergroep worden de kinderen langzaam voorbereid op de basisschool. Denk hierbij aan knutselactiviteiten, puzzels maken, voorlezen, liedjes zingen en activiteiten in de kring. Ook het stimuleren van de zelfredzaamheid en zindelijkheidstraining staat op deze groep centraal. De kinderen worden gestimuleerd om zoveel mogelijk dingen zelf te proberen, bijvoorbeeld aan en uitkleden.

Elke maand wordt er gewerkt aan een thema. De kinderen maken kennis met dit thema aan de hand van verschillende materialen en activiteiten die hierbij aansluiten. Er wordt hierbij rekening gehouden met de variatie en het aanbod qua niveau.

BSO

De BSO heeft 1 stamgroep. Er zijn per dag maximaal 20 kinderen in de leeftijd van 4 tot en met 13 jaar. Eén pedagogisch medewerker mag op de groep staan met 10 kinderen, zodra al deze kinderen zich bevinden in de leeftijdscategorie van 4 tot en met 6 jaar. De pedagogisch medewerker mag op de groep staan met 12 kinderen, zodra al deze kinderen zich bevinden in de leeftijdscategorie van 7 t/m 13 jaar. Wanneer er een combinatie plaatsvindt met betrekking tot de leeftijdscategorieën, wordt per dag gekeken naar het aantal pedagogisch medewerkers dat moet worden ingezet. Dit wordt berekend aan de hand van de 'Rekentool beroepskracht-

kind ratio (BKR) in de kinderopvang'.

De BSO is verdeeld in 3 aparte ruimtes, zodat de kinderen kunnen splitsen en er meer rust en veiligheid is op de groep. Hierdoor kunnen kinderen zich terugtrekken indien nodig of het samenspel opzoeken met een groepsgenoot.

Vanwege de uiteenlopende behoeften van de kinderen is er een diversiteit aan speelgoed en worden er veel verschillende activiteiten georganiseerd. Een deel van het speelgoed is speciaal om de kinderen te stimuleren zich op alle gebieden te ontwikkelen, een deel van het speelgoed is voor de ontspanning van de kinderen. Naast het stimuleren van het ontwikkelen van vaardigheden vinden wij het ook belangrijk dat een kind zelf keuzes mag maken voor speelgoed en zelf mag kiezen waar het mee wil gaan spelen. Wij bespreken het nieuw aan te schaffen speelgoed in de groep. Kinderparticipatie vinden wij erg belangrijk.

Oudercontacten

Pedagogisch medewerkers streven naar een goed en open contact met ouders, daarom vinden ze het belangrijk dat er van beide kanten goede afspraken zijn. Pedagogisch medewerkers proberen aan het einde van de dag zoveel mogelijk aan de ouders over te dragen, alle leuke dingen maar soms ook minder leuke dingen. Verder wordt regelmatig de ontwikkeling van het kind besproken, zodat eventuele bijzonderheden op tijd in kaart kunnen worden gebracht.

4.5 Vier ogen principe

Per 1 juli 2013 moet de kinderopvang voldoen aan het vier ogen principe. Dit betekent dat er altijd een tweede volwassene moet kunnen meekijken of luisteren, deze regeling geldt alleen voor het kinderdagverblijf. Beroepskrachten maar ook algemeen medewerkers en stagiairs maken deel uit van deze regeling. Er zullen ten alle tijden 2 volwassenen in het pand aanwezig zijn die in het bezit zijn van een VOG.

Wijze van toepassing:

Het kan voorkomen dat groepen samenvoegen op rustige dagen en ter waarborging van het vier ogen principe, wanneer er weinig kinderen op de groep zijn. Tevens kan er ieder moment van de dag iemand binnenlopen op de groep, dit kan een pedagogisch medewerker zijn, maar ook de manager of directeur.

Ten aanzien van transparantie;

- Worden ramen en deuren niet dichtgeplakt met bijvoorbeeld aankondigingen of knutselwerkjes.
- Wordt het inrichtingsbeleid gevolgd. Dit betekent onder andere dat er hoekjes gecreëerd worden op kinderhoogte.
- Wordt er op de slaapkamers gewerkt met camera's en babyfoons die ook aanstaan en beluisterd worden.
- Onze ruimtes zijn bewust met glazen deuren gescheiden zodat iedereen bij elkaar binnen kan kijken, kan binnenlopen en dan kan zien en horen wat er op de groep gebeurt.

Tijdens uitstapjes;

Gaan pedagogisch medewerkers (of een pedagogisch medewerker en een volwassene) minimaal met zijn tweeën op pad met een groepje kinderen. Als pedagogisch medewerkers alleen met een groepje kinderen eropuit gaan, dan is dit een vaste pedagogisch medewerker die werkzaam is op de locatie en dan is dit in een omgeving waar voldoende sociale controle aanwezig is van andere mensen (bijvoorbeeld naar de kinderboerderij).

Ten aanzien van een open aanspreekcultuur;

- Is de afspraak dat wij elkaar durven aanspreken. Hoe hieraan uitvoering wordt gegeven staat beschreven in het beleid: intimiteit, seksualiteit en opvoeden. Dit beleid is in te zien op de locatie.(meldcode)
- Bij twijfel, niet pluis gevoelens of onderbuikgevoel kan naast een collega ook de directie worden benaderd.

Ten aanzien van signaleren;

- Is iedere pedagogisch medewerker op de hoogte van de meldcode kindermishandeling en zal deze indien nodig worden toegepast.
- Alle medewerkers zijn bekend met de protocollen.

4.6 Binnen en buitenruimtes

Kinderdagverblijf Pinokkio biedt opvang aan kinderen in de leeftijd van 8 weken tot 12 jaar. Wij hebben 2 babygroepen, 2 dreumesgroepen, 2 peutergroepen en 1 BSO. Elke groep is passend naar leeftijd ingericht met bijvoorbeeld hoekjes in de peutergroep en diverse thema's in de BSO. Daarnaast beschikt elke groep over een eigen eetzaal waar de kinderen samen komen om de maaltijden te nuttigen.

De buitenruimte is een groot plein met tegels. Soms spelen de kinderen vrij buiten en soms bieden we groepsactiviteiten aan, zoals dansspelletjes, balspelletjes en bewegingsspelletjes. In de zomer zetten we geregeld een zandbak en/of zwembad neer.

Ook eten en drinken we in de zomer weleens buiten.. Wanneer de kinderen buiten spelen is er altijd toezicht van twee à drie pedagogisch medewerkers.

Bijna alle binnen- en buitenruimtes zijn voorzien van cameratoezicht.

4.7 Leerbedrijf

Leerplek

Pinokkio is een officieel leerbedrijf voor stagiaires PW 3 – 4- HBO en helpende welzijn niveau 2 (bewijs van leerbedrijf hangt bij de voordeur aan de muur). Al deze stagiaires worden wekelijks begeleid door een gediplomeerde praktijkopleider voor de theoretische leerweg. Verder worden zij begeleid op de werkvloer door de pedagogisch medewerker op de groepen. Dat dit uiterst bekwaam gebeurt, leidt geen twijfel. Deze stagiaires worden in de toekomst misschien zelf wel de pedagogisch medewerker die gaat zorgen voor uw kinderen. De werkbegeleiders hebben intensief contact met de praktijkopleider. Deze heeft op haar beurt weer contact met de ROC's. Tevens zijn al onze stagiaires in het bezit van een geldige VOG-verklaring.

Werkzaamheden en verwachtingen stagiaires

- Geldige VOG + praktijkovereenkomst
- Flexibiliteit en verantwoordelijkheidsgevoel
- Om kunnen gaan met vertrouwelijke informatie
- Zich aan de protocollen houden van het KDV/BSO

Stagiaires mogen niet alleen op de groep, buiten, toiletruimtes.

Niveau 3 - 1^ejaar: Van een 1^ejaar niveau 3 stagiaire verwachten wij dat de stagiair contacten legt met de kinderen, kan verschonen onder begeleiding van een gediplomeerde en de kinderen stimuleert om zich verder te ontwikkelen.

Niveau 3 - 2^ejaar: Van een 2^ejaar niveau 3 stagiaire verwachten wij dat de stagiaire initiatief toont tegenover de leidster, zelfstandig kan verschonen, kinderen aan en uitkleden, naar bed brengen en contact legt met de ouders (tijdens haal- brengmomenten).

Niveau 3 - 3^ejaar: Van een 3^ejaar niveau 3 stagiaire verwachten wij dat de stagiaire initiatief toont tegenover de leidster, zelfstandig kan verschonen, kinderen aan en uitkleden, naar bed brengen, contact legt met de ouders (tijdens haal- brengmomenten) en zelfstandig de groep kan draaien.

Niveau 4: 1^ejaar: Van een 1^ejaar niveau 4 stagiaire verwachten wij dat de stagiair contacten legt met de kinderen, kan verschonen onder begeleiding van een gediplomeerde en de kinderen stimuleert om zich verder te ontwikkelen.

Niveau 4: 2^ejaar: Van een 2^ejaar niveau 3 stagiaire verwachten wij dat de stagiaire initiatief toont tegenover de leidster, zelfstandig kan verschonen, kinderen aan en uitkleden, naar bed brengen en contact legt met de ouders (tijdens haal- brengmomenten).

Niveau 4: 3^ejaar: Van een 3^ejaar niveau 3 stagiaire verwachten wij dat de stagiaire initiatief toont tegenover de leidster, zelfstandig kan verschonen, kinderen aan en uitkleden, naar bed brengen, contact legt met de ouders (tijdens haal- brengmomenten), zelfstandig de groep kan draaien, de gediplomeerde aanstuurt, leiding durft te nemen, overdracht naar de ouders verzorgd en de absentielijsten bijhouden (leidster map).

4.8 Educatie, coaching en (bij)scholing Pedagogisch Medewerkers

De pedagogisch medewerkers krijgen jaarlijks vergaderingen en cursussen aangeboden. De jaarplanning voor 2025 ziet er als volgt uit:

Datum:	Vergadering/cursus:
6 februari	Vestigingsoverleg en evaluatie 2024 meldcode
25 februari	EHBO cursus
27 maart	Wetgeving en beleid
april	X
17 april	BHV cursus
mei	X
4 juni	Coaching en interactie vaardigheden
juli	X
augustus	X
10 september	Vestigingsoverleg
29 oktober	Vestigingsoverleg, interactie vaardigheden en beleid 2025, 2026
28 november	Gezamenlijke afsluiting van het jaar 2025
december	X

Scholingsplan 2025

Het scholingsplan van kinderdagverblijf Pinokkio is gebaseerd op functiegerichte en vereiste scholingen. Functiegerichte scholing houdt in dat onze medewerkers zich blijven door ontwikkelen in hun functie en dat ze zo op de hoogte blijven van de veranderingen binnen de kinderopvang. Wij vinden het ook belangrijk dat onze medewerkers de verplichte scholingen te laten volgen. Dit zorgt voor een sterk, betrokken en gemotiveerd personeel en scholing kan bijdragen aan persoonlijke groei. Ook wordt de kwaliteit gewaarborgd. Sinds 2019 wordt er een pedagogisch coach ingezet, om zo de persoonlijke groei van de pedagogisch medewerkers te bevorderen. Tevens krijgt een deel van de pedagogisch medewerkers die met baby's werken, aanvullende scholing. Buiten dit om worden verschillende cursussen aangeboden binnen Pinokkio, zoals EHBO, BHV, etc.

Pedagogisch coach

Vanaf 2019 is het verplicht om binnen elke organisatie een pedagogisch coach in dienst te hebben. Binnen Pinokkio wordt een pedagogisch coach ingezet, met als doel de medewerkers te coachen vanuit het pedagogisch beleid om de kwaliteit van de werkzaamheden te verbeteren. De medewerkers worden vier keer per jaar gecoacht en worden ondersteund in hun persoonlijke groei. Pinokkio heeft een coachingsplan opgesteld met daarin de taken van de pedagogisch coach en hoe de uitvoering van deze functie wordt vormgegeven binnen Pinokkio.

Coaching doelstellingen

Kinderdagverblijf Pinokkio heeft op locatie 3 gediplomeerde pedagogische coaches werkzaam. Deze coaches begeleiden de beroepskrachten bij de dagelijkse werkzaamheden op de hele dagopvang en buitenschoolse opvang. Het coachen is belangrijk voor het functioneren en de kennis van de pedagogisch medewerkers. Zo waarborgen wij de kwaliteit van de organisatie.

Het pedagogisch beleid wordt tijdens de coaching getoetst door de coach. De coach doet dit gezamenlijk met de coachee door vragen te stellen over het beleid en de coachee kan hier antwoord op geven. Ook kan de coach vragen hoe de medewerker bepaalde stukken uit het beleid toepast in de praktijk. De coach draagt zorg voor het beleid en bewaakt de pedagogische visie, zodat alle medewerkers volgens dezelfde pedagogische visie werken. De pedagogisch medewerkers hebben zelf de verantwoordelijkheid het beleid na te leven. Tijdens coachen in teamverband implementeren wij het beleid.

De pedagogische medewerkers worden jaarlijks gecoacht. Aan de hand van hun eigen persoonlijke ontwikkeling sluiten wij als coach aan op hun behoefte. De coach draagt hierbij de zorg om de pedagogische medewerker te begeleiden bij het opstellen van een persoonlijk plan, de voortgang en biedt waar nodig de gewenste begeleiding.

Jaarlijks houdt de directeur een functioneringsgesprek met alle pedagogische medewerkers. Eventuele punten die hier naar voor toe komen kunnen in overleg besproken worden met de coach.

Berekening aantal uren coaching inzet

Om de inzet te berekenen van de pedagogisch medewerker is de volgende rekenregel van toepassing:

50 uur x het aantal kindercentra + 10 uur x het aantal FTE pedagogisch

medewerkers. Voor het kinderdagverblijf en BSO is dit voor 2025 een inzet van:

$50 \times 2 + 10 \times 18,5 = 285$ uur per jaar.

Het coachen van pedagogisch medewerkers

Het coachen van pedagogische medewerkers doen wij door:

- Persoonlijk ontwikkeling gesprekken (POP)
- (Bij)scholing
- Toetsen van de pedagogische kennis
- Implementeren van het pedagogisch beleidsplan
- Interactief vergaderen
- Interactievaardigheden toetsen
- Kwaliteit van de leeromgeving toetsen

Wij passen 3 verschillende coaching vormen toe:

- Coaching 1 op 1

Hierbij begeleidt/helpt de coach de pedagogische medewerker die met een specifiek vraagstuk is gekomen.

- Coaching op de groep

Hierbij gebruikt de coach een format met alle interactieve vaardigheden erop. Met het format loopt de coach ongeveer 30 minuten mee met de pedagogische medewerker. Na de 30 minuten krijgt de pedagogische medewerker een gesprek met de coach en aan de hand van de observatie met het format voeren ze een gesprek over het functioneren van de pedagogische medewerker op de groep.

- Coaching in teamverband.

Wij hebben jaarlijks 4 grote vergaderingen waarbij het hele team aanwezig is en er 1 bijzonder item in de kinderopvang uitgebreid aan bod komt door een externe expert op dat gebied uit te nodigen om te komen spreken. En naast de 4 grote vergaderingen hebben wij ook 4 keer per jaar een kleine vergadering met van elke groep 1 pedagogische medewerker aanwezig, de onderwerpen tijdens deze vergadering hangen af van de vraagstukken die de medewerkers meenemen.

De Coach is ook bereikbaar voor ad-hoc vragen van pedagogische medewerkers over pedagogische onderwerpen. Deze gesprekken worden dan zo snel mogelijk ingepland of, als mogelijk, direct gevoerd met de medewerker.

Functiegerichte scholing:

Visie:

In een warme, veilige, liefdevolle en zorgzame omgeving bieden pedagogisch medewerkers bij Pinokkio de kinderen de mogelijkheid om zich te **ontwikkelen op creatief, emotioneel, motorisch, cognitief en sociaal vlak** om zo ieder kind de ruimte te geven om tot een individueel persoon de wereld te verkennen. Het hart van ons pedagogisch klimaat wordt gevormd door **de interactie van de pedagogisch medewerkers met de kinderen**. Onze relatie met de kinderen baseren we op wederzijds vertrouwen. Wij willen dit bereiken door vanuit een open, oprechte, geïnteresseerde houding, met de kinderen samen te zijn, plezier te maken en spelenderwijs te leren. Door kinderen een veilige, vertrouwde plek te bieden waar zij zichzelf mogen zijn, geven we kinderen het plezier en **geloof in eigen kunnen**. Vanuit de vraag "Wat heeft het kind van mij nodig om plezier en geloof in eigen kunnen te krijgen?" bieden we op een zorgzame en liefdevolle manier de begeleiding die het kind nodig heeft.

Ontwikkelingsgebieden:

Al onze medewerkers zijn gediplomeerd om met kinderen te werken en hebben zich verdiept in de ontwikkeling van het kind. De medewerkers werken in vaste groepen met een vaste doelgroep. Wij hebben voor elke doelgroep boeken liggen die de medewerkers kunnen lezen en die een verdieping van hun kennis zal stimuleren.

Interactievaardigheden:

- **Sensitieve responsiviteit (emotionele steun bieden)** De pedagogisch medewerker is gevoelig voor de signalen die het kind afgeeft, door te kijken naar het kind en te proberen te begrijpen wat het kind bedoelt. De pedagogisch medewerker reageert op de juiste manier op deze signalen. Dit doet de pedagogisch medewerker door gevoelens te benoemen en te verwoorden wat het kind meemaakt.
- **Respect voor autonomie van het kind**
De pedagogisch medewerker ziet alle kinderen als een individu in de groep. Hierbij biedt de pedagogisch medewerker het kind de ruimte en stimuleert de kinderen om zelf iets te doen en ook op hun eigen manier.
- **Structureren en grenzen stellen**
De pedagogisch medewerker maakt duidelijk wat zij verwacht van de kinderen op de groep en bewaakt dat de regels die zijn afgesproken ook worden nagekomen door de kinderen.

Educatieve:

- **Praten en uitleggen** Wij verwachten van onze medewerkers dat ze alle handelingen benoemen en regels bespreken met de kinderen. Dit gebeurt zowel verbaal als non-verbaal. De pedagogisch medewerker benoemt gevoelens van de kinderen en controleert daarna of ze het goed heeft begrepen. Ook past de pedagogisch medewerker zich aan het niveau en interesse van de kinderen.
- **Ontwikkelingsstimulering**
De pedagogisch medewerker stimuleert de kinderen bij het vergroten van hun kennis en vaardigheden. Dit doet ze op verschillende ontwikkelingsgebieden.
- **Begeleiden van (positieve) interacties tussen de kinderen**
De pedagogisch medewerker zorgt ervoor dat de kinderen zich veilig en vertrouwd voelen op de groep en met elkaar. De pedagogisch medewerker stimuleert de interactie tussen de kinderen met positieve aandacht.

Zelfreflectie:

Wij verwachten van onze medewerkers dat ze kunnen reflecteren en terugkijken op hun handelen. Als zij feedback krijgen verwachten wij dat ze er positief mee aan de slag gaan om de kwaliteit en hun persoonlijke ontwikkeling te waarborgen.

Al onze medewerkers krijgen een keer per jaar een functioneringsgesprek waarbij wij kijken naar hoe de medewerker functioneert op de groep en met collega's. Als wij zien dat er veel verbeterpunten zijn, krijgt de medewerker vaker per jaar een gesprek.

Verplichte scholing:**EHBO-cursus:**

Wij als organisatie vinden het belangrijk dat al onze medewerkers in bezit zijn van een geldig EHBO-certificaat. Wij bieden onze medewerkers de mogelijkheid om deze (herhalings-)cursus, gegeven door een deskundige, op locatie te volgen.

BHV-cursus:

Wij vinden het als organisatie belangrijk dat er dagelijks een gediplomeerde BHV'er aanwezig is op onze locatie. De benodigde cursussen hiervoor worden jaarlijks op locatie door een deskundige gegeven.

Taalniveau 3F:

In november 2021 zijn wij begonnen met het opleiden van medewerkers, al onze medewerkers zijn voorzien van het 3F certificaat

Babycursus:

Vanaf het jaar 2025 is het verplicht dat alle medewerkers die met baby's werken in het bezit zijn van een certificaat voor het werken met baby's. Wij voldoen aan deze eis.

Naast de vaste gezichten op de groep worden er nog meer collega's opgeleid voor het hebben van een babycertificaat. Dit voor als er bijv. vervanging nodig is.

Algemene zaken

5.1 Huisregels

Kinderen brengen en halen

Afhankelijk van uw contract kunt u uw kind tussen 05.00 en 09.30 uur naar de opvang brengen. Het eerstvolgende brengmoment is dan tussen 12.30 en 13.00 uur. Tijdens het halen en brengen is er tijd voor een overdracht tussen ouders en de pedagogisch medewerkers waarin zaken doorgeven of uitgewisseld worden. Elke ouder dient gedurende de dag dat zijn/haar kind in de opvang is bereikbaar te zijn, is dit niet mogelijk, dan moet er een contactpersoon aangegeven worden die wij in noodgevallen kunnen bellen. De ouders geven zelf aan wie hun kind komt halen, mocht iemand anders uw kind (incidenteel) op mogen halen dan dient u vooraf aan de pedagogisch medewerkers te melden wie dit zal zijn. Geef in dit geval de volledige gegevens van deze persoon door (is het een familielid, wat is zijn/haar volledige naam en wat is zijn haar telefoonnummer) zodat wij gegevens kunnen verifiëren als deze persoon uw kind komt halen en wij zo zeker weten dat u kindje aan deze persoon meegegeven mag worden. Als een ouder verzuimd te vermelden dat het kind door iemand anders opgehaald wordt, dan zullen wij het kind niet meegeven. De pedagogisch medewerkers zoeken dan eerst contact met de ouders voordat het kind mee mag. Als u om wat voor een reden dan ook te laat bent om uw kind op te halen, vragen wij u om dit direct telefonisch/via WhatsApp aan ons door te geven.

Kinderdagverblijf Pinokkio sluit om 18.00 uur.

Afmelden bij ziekte

Is uw kind ziek en blijft het thuis op de dag van de opvang? Dan ontvangen wij graag een afmelding voor 09.30 uur.

Verjaardagen

De verjaardag van de kinderen vieren wij in de groep. Daarbij hoort natuurlijk een mooie feesthoed en een leuk cadeautje. Er wordt voor het kind gezongen en ze mogen trakteren als u dat wilt. Denk hierbij wel aan een bescheiden, liefst gezonde, traktatie.

5.2 GGD

De GGD controleert jaarlijks of de kinderopvang voldoet aan de kwaliteitseisen zoals deze zijn gesteld in de Wet Kinderopvang¹ en de bijbehorende beleidsregels kwaliteit kinderopvang.

Ons kinderdagverblijf wordt door de GGD Rotterdam Rijnmond gecontroleerd. De jaarlijkse inspectie vindt onaangekondigd plaats en naar aanleiding van dit bezoek schrijft de GGD een inspectierapport dat ter inzage ligt op het kantoor en wordt gepubliceerd op de website.

5.3 Facilitaire dienst

Kinderdagverblijf Pinokkio heeft een facilitaire medewerker in dienst die 4 dagen per week aanwezig is. Binnen het kinderdagverblijf is de facilitaire medewerker verantwoordelijk voor alle huishoudelijke werkzaamheden en het verzorgen van dagelijks verse warme maaltijden.

Takenpakket facilitair medewerker:

- 4 x per week een warme maaltijd verzorgen.
- De boodschappen van het kinderdagverblijf verzorgen/bestellen.
- Het bewaken van de hygiëne van het kinderdagverblijf.
- Kinderen brengen/halen van school.
- In de ochtend aanwezig zijn voor het 4 ogen beleid.

5.4 Calamiteiten

Er is een ontruimingsplan bij calamiteiten aanwezig op het kinderdagverblijf, deze zit in de brandmap. Elk jaar wordt deze meerdere malen geëvalueerd en indien nodig aangepast en up to date gehouden. Het brandmeldsysteem staat in verbinding met het systeem van de brandweer. Jaarlijks vindt er een brandoefening plaats met en zonder de kinderen. Het ontruimingsplan ligt ter inzage in de hal bij het brandmeldsysteem.

Op het kinderdagverblijf zijn diverse pedagogisch medewerkers aanwezig die in het bezit zijn van een BHV-diploma (brand en EHBO). Ieder jaar hebben zij een herhalingscursus en wordt het noodplan geactualiseerd.

5.5 Oudercommissie

De Wet kinderopvang geeft ouders het recht de kinderopvang te beïnvloeden op belangrijke beleidsonderwerpen. Het reglement oudercommissie beschrijft de regelingen en afspraken waarbinnen de medezeggenschap bij Pinokkio uitgevoerd wordt, zoals bijvoorbeeld het uit te voeren beleid. De oudercommissie bepaalt zelf haar werkwijze en taakverdeling en legt dat vast in een huishoudelijk reglement. De oudercommissie heeft als doel de belangen van de kinderen en de ouders van kinderopvang Pinokkio, waar de oudercommissie aan verbonden is, zo goed mogelijk te behartigen en de ouders te vertegenwoordigen. Er is één oudercommissie binnen Pinokkio, die zowel de belangen van de ouders van het kinderdagverblijf alsmede de belangen van de ouders van de buitenschoolse opvang behartigt.

De oudercommissie overlegt met de leidinggevende van de locatie en is bevoegd gevraagde en ongevraagde adviezen uit te brengen over de onderwerpen waarop de oudercommissie adviesrecht heeft. De oudercommissie bevordert tevens goede en heldere informatie aan ouders, de betrokkenheid van ouders bij het kinderdagverblijf, fungeert als aanspreekpunt voor ouders met klachten en informeert hen zo nodig over de klachtenprocedure. U bent van harte welkom om deel te nemen aan de oudercommissie, voor meer informatie kunt u contact opnemen met de leidinggevende.

De oudercommissie van kinderdagverblijf Pinokkio bestaat uit 3 ouders en 2 pedagogisch medewerkers. Zij hebben voornamelijk contact via de mail en WhatsApp en overleggen 1 keer per jaar op locatie. In geval van pandemie of een andere ernstige landelijke gezondheidssituatie zal het overleg op een andere manier plaatsvinden.

5.6 Klachten

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit uit te spreken tegen de vaste leidster van uw groep zodat we kunnen kijken of we samen tot een oplossing kunnen komen. We horen het graag van u als u vindt dat wij de opvang kunnen verbeteren en staan als bedrijf open voor kritiek.

Mocht u met uw vaste leidster van de groep niet tot een oplossing kunnen komen, of liever niet naar uw groepsleidster toe willen stappen, dan kunt u altijd terecht bij de directie van Kinderdagverblijf Pinokkio. Wij zijn iedere dag te bereiken via de mail info.pinokkio@gmail.com en per telefoon. Mocht u liever langskomen voor een persoonlijk gesprek dan is dat uiteraard ook geen probleem, u bent van harte welkom.

Ouders kunnen ook eventueel een schriftelijke klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie volgens de interne klachtenprocedure van de organisatie. De kinderopvangorganisatie moet de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht brengen. De verplichting voor de kinderopvangorganisatie om een interne klachtenregeling op te stellen voor de oudercommissie vervalt vanaf 1 januari 2016. Als men er niet uitkomt, kan een geschil vanaf 1 januari 2016 worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen..

Bij het Klachtenloket Kinderopvang, dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of meditatieën.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- De kinderopvangorganisatie heeft niet binnen zes weken gereageerd op de schriftelijke klacht.
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
- De kinderopvangorganisatie geen klachtenregeling heeft.

In uitzondering op het bovenstaande, mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie.

Dit kan het geval zijn bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Oudercommissies kunnen vanaf 1 januari 2016 een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen 6 maanden uitspraak doen.

In de meeste gevallen zal de commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel ouders, oudercommissie en aangesloten kinderopvangorganisaties. De Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website.

Meer informatie kunt u vinden op: www.degeschillencommissie.nl en www.klachtenloket-kinderopvang.nl.