



Pedagogisch Beleid
Kindercentrum Baloo

1.Inleiding	4
Ouders/verzorgers	4
Medewerkers van Kindercentrum Baloo	4
Pedagogisch beleidsplan Kindercentrum Baloo	4
Pedagogisch werkplan	4
2.1 Extra dagdelen/flexibele opvang	6
2.2 Opvang nevenlocatie	6
2.3 Toestemmingsformulier opvang 2e stamgroep	6
3. Uitgangspunten en doelstellingen Kindercentrum	8
3.1 Uitgangspunten	8
3.2 Doelstellingen	9
4.Visie op kinderen	9
6.Pedagogische doelen	11
6.1 Fysieke- en emotionele veiligheid	12
6.2 Persoonlijke vaardigheden	12
6.3 Sociaal- emotionele ontwikkeling	13
6.4 Overdracht waarden en normen	13
7.Activiteiten	14
7.1. Deelname activiteiten nevenvestiging	14
8.Ouders	15
9.Factoren voor een goede opvang omgeving	16
PRAVOO Kind volgsysteem	16
TINK training	17
Uk en Puk	17
Babycurus	17
VVE	17
9.3 Houding pedagogisch medewerkers t.o.v. Kindercentrum Baloo	18
9.4 Besmettelijke ziektes op de groep	18
9.7 Beroepskracht Kind-leidster ratio	19
9.8 Functies en taken beroepskrachten in opleiding	19
9.8 Inrichting groepsruimtes	19

baby- en peutergroep	19
Buitenschoolse opvang	19
9.9 Eigenheid kind	20
9.10 Wenbeleid	20
9.11 Straffen en belonen	21
9.12 Individuele- of groepsactiviteit	22
9.13 Veiligheid en gezondheidsbeleid	22
9.14 Kwaliteiten pedagogisch medewerkers	22
9.15 Coaching-beleid	22
9.16 Contact tussen ouders en pedagogisch medewerkers	23
9.18 Calamiteiten	24
9.20 Protocol Kindermishandeling	24
9.21 Het vier-ogen-principe	24
9.22 Drie-uursregeling en achterwacht	26
Afwijken van de BKR	26
10.Klachtenregeling	29
Intern Klachtenreglement	30
Extern klachtenreglement	30

1. Inleiding

Voor U ligt het beleidsplan van Kindercentrum Baloo te Marum. Dit beleid is geschreven voor:

Ouders/verzorgers

Wij willen hen een beeld geven van de wijze waarop de opvang is geregeld en van de manier waarop de pedagogisch medewerkers met de kinderen omgaan.

Medewerkers van Kindercentrum Baloo

Voor hen kan dit beleidsplan aanleiding zijn om in het dagelijks werk van tijd tot tijd stil te staan bij de wijze waarop zij invulling geven aan hun taak.

Pedagogisch beleidsplan Kindercentrum Baloo

Dit beleidsplan is een algemene beschrijving van onze visie op kinderopvang. Voor het pedagogisch handelen per stamgroep verwijzen we u naar het pedagogisch werkplan van de desbetreffende stamgroep, deze is op verzoek ter inzage beschikbaar.

Pedagogisch werkplan

Kinderen worden opgevangen in stamgroepen. Elke stamgroep heeft haar eigen vaste verblijfsruimte met vaste leidsters waar kinderen worden opgevangen. Elke stamgroep werkt volgens het algemeen pedagogisch beleid en voor het dagelijks handelen is een pedagogisch werkplan opgesteld. Wijzigingen in het pedagogisch werkplan kunnen uitsluitend in overeenstemming met de oudercommissie plaatsvinden.

Een aantal onderwerpen die specifiek gericht zijn op een bepaalde stamgroep worden niet in dit pedagogisch beleid beschreven. Hiervoor verwijzen wij u naar het pedagogisch werkplan van de desbetreffende stamgroep. Het gaat om de volgende onderwerpen:

Kinderdagopvang 0-3 jaar

- werkwijze, de maximale omvang en de leeftijdsopbouw van de stamgroep
- (spel)activiteiten die kinderen buiten de stamgroepen kunnen verrichten
- wenbeleid, bij overgang naar nieuwe stamgroep
- beleid ten aanzien van afname extra dagdelen
- signalering bijzonderheden en eventuele doorverwijzing bij ontwikkelingsproblemen

Buitenschoolse opvang 4-12 jaar

- werkwijze, de maximale omvang en de leeftijdsopbouw van de stamgroep
- beleid ten aanzien van afname extra dagdelen

- beleid bij activiteiten bij groepen groter dan 30 kinderen.

2. Algemene informatie

Kindercentrum Baloo biedt opvang aan kinderen van 0 tot 13 jaar. Kinderen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar gaan naar de kinderdagopvang. Zij worden opgevangen in horizontale groepen. Dat wil zeggen: de babygroep van 0 tot 2 jaar en de peutergroep van 2 tot 4 jaar. De kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar gaan gedurende hun basisschooltijd naar buitenschoolse opvang (BSO). Dit is de opvang die aansluit bij de schooltijden van de kinderen. De buitenschoolse opvang bestaat uit: voorschoolse opvang, naschoolse opvang en vakantieopvang.

Bij Kindercentrum Baloo vindt de opvang op 2 locaties plaats, nl:

- **Locatie Baloo Langestraat 65 Marum;**

Dagopvang KDV 3 stamgroepen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar

1 babygroep	0 tot 2 jaar	max. 12 kinderen
1 reguliere peutergroep	2 tot 4 jaar	max. 16 kinderen
1 peuterPLUS groep met voorschoolse educatie*	2 tot 4 jaar	max. 16 kinderen

**extra ondersteuning in aanloop naar basisschool en/of basis van indicatie CJG*

Buitenschoolse Opvang 3 basisgroepen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar

Groep 1 BSO boven	4 tot 13 jaar	max. 10 kinderen
Groep 2 BSO beneden	4 tot 13 jaar	max. 16 kinderen
Groep 3 BSO midden	4 tot 13 jaar	max. 10 kinderen

**In verband met gering aantal kinderen op de woensdag en vrijdag worden de BSO kinderen Baloo opgevangen in 2 groepen, 1 groep boven en 1 groep beneden.*

- **Locatie Jut & Jul Wendtsteinweg 15 Marum**

Dagopvang KDV 3 stamgroepen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar

1 babygroep	0 tot 2 jaar	max. 16 kinderen
1 reguliere peutergroep	2 tot 4 jaar	max. 16 kinderen
1 peuterPLUS groep met voorschoolse educatie*	2 tot 4 jaar	max. 7 kinderen

**extra ondersteuning in aanloop naar basisschool en/of basis van indicatie CJG*

Buitenschoolse Opvang 3 basisgroepen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar

Groep 1 BSO combi ruimte (PeuterPLUS of BSO)	4 tot 8 jaar	max. 10 kinderen
Groep 2 BSO tussen (zaaltje)	4 tot 8 jaar	max. 10 kinderen
Groep 3 BSO (grote) centrale ruimte	4 tot 13 jaar	max. 22 kinderen

Het Kindercentrum heeft een bepaalde basisvisie; wat wij beschouwen als een goede manier om met kinderen om te gaan en hen op te voeden in een opvangsituatie. Deze basisvisie is omschreven in dit pedagogisch beleidsplan.

Pedagogisch medewerkers die voor Kindercentrum Baloo willen werken, dienen die visie te onderschrijven en bereid te zijn ernaar te handelen.

Verder is pedagogisch beleid - eenmaal opgeschreven - geen onveranderlijk gegeven. Ontwikkelingen in de kinderopvang, nieuwe inzichten in de pedagogiek, en ervaringen in het werken ermee in de dagelijkse praktijk zullen ertoe leiden dat het pedagogisch beleid regelmatig wordt bijgesteld en aangevuld.

Kinderen worden opgevangen in stamgroepen. Elke stamgroep heeft haar eigen vaste verblijfsruimte met vaste leidsters waar kinderen worden opgevangen. Elke stamgroep werkt volgens het algemeen pedagogisch beleid.

2.1 Extra dagdelen/flexibele opvang

Er kunnen in goed overleg naast de afgesproken dagdelen ook extra dagdelen worden afgenomen. Ouders kunnen dit persoonlijk, telefonisch of per mail aanvragen bij de leidinggevende maar ook via de leidster op de groep of via onze groepsapp. Een kind kan extra komen indien de groepsgrootte en het kind/leidster ratio dit toelaat. Het aantal flexibele opvangplaatsen op een groep is beperkt en mag de maximale groepsgrootte niet overstijgen. Heeft u een flexibel contract afgesloten dan dient u 1 maand van tevoren via Whatsapp het rooster aan de betreffende locatie door te geven. U ontvangt een bevestiging voor akkoord. Annuleren van extra opvang dient u 48 uur van tevoren kenbaar te maken via de mail. Voor het niet op tijd afmelden worden de opvangkosten van de betreffende dag volledig in rekening gebracht.

2.2 Opvang nevenlocatie

Kindercentrum Baloo beschikt over 2 vestigingen: Baloo gelegen aan de Langestraat 65 en Jut&Jul aan de Wendtsteinweg 15, beide in Marum. In het opvangcontract van uw kind staat vermeld op welke locatie uw kind is geplaatst met het daarbij behorende LRK nummer. Kinderen die vaste dagen afnemen zullen altijd op hun eigen vaste locatie worden opgevangen, maar kunnen in overleg met u aansluiten bij een activiteit of thema welke op de andere locatie wordt gegeven. Dit kan alleen als de groepsgrootte dit ook toelaat. Als de maximale groepsgrootte is bereikt op de eigen locatie, maar u wilt toch extra/flexibele opvang voor uw kind, dan kan er worden uitgeweken naar de nevenvestiging. In het contract dient dan te worden vermeld dat de mogelijkheid hiertoe bestaat en dat u hiermee heeft ingestemd, hiervoor geldt dan ook het LRK nummer van de betreffende opvanglocatie waar de extra opvang plaatsvindt.

Kinderen zullen nooit zonder toestemming op de nevenlocatie worden opgevangen.

2.3 Toestemmingsformulier opvang 2e stamgroep

Opvang andere stamgroep

In de wet- en regelgeving staat vermeld dat een kind in de dagopvang en de buitenschoolse opvang in één vaste groep kinderen geplaatst wordt. Deze groep kinderen wordt een 'stamgroep' genoemd. De wet biedt ruimte om tijdelijk af te wijken van deze regel. Met schriftelijke

toestemming van de ouders kan (extra) opvang tijdelijk in een andere groep dan de stamgroep van het kind plaatsvinden.

Wanneer wordt uw kind in een andere stamgroep geplaatst?

Uw kind kan incidenteel een dag(deel) of voor een bepaalde periode op een tweede stamgroep geplaatst worden:

- bij onderbezetting van de groepen (door ziekte en/of afmeldingen);
- tijdens vakanties;
- Op uw verzoek bij aanvraag van een extra dag en er geen ruimte is op de eigen stamgroep;
- Om pedagogische redenen;
- Indien er voor een aangevraagde ruildag geen plaats is op de vaste stamgroep van uw kind.

Toestemmingsformulier Peutergroep

Zowel locatie Baloo als locatie Jut&Jul werken met 2 peutergroepen: 1 reguliere peutergroep en 1 peutergroep met voorschoolse educatie (VE) ook wel peuterPLUS groep genoemd. Voor de reguliere peutergroep van Baloo en Jut&Jul geldt een maximum groeps grootte van 16 kinderen. Daarnaast beschikken Baloo en Jut&Jul beide over een extra 2^e stamgroep, de PeuterPLUS groep met voorschoolse educatie (VE). De maximale groeps grootte voor de peuterPLUSgroep (VE) bij Jut & Jul bestaat uit maximaal 7 kinderen en bij Baloo uit maximaal 16 kinderen.

De PeuterPLUSgroep (VE) is speciaal ingericht voor de opvang van doelgroepkinderen die zijn doorverwezen via het CJG/logopedie, in de leeftijd van 2,5 jaar tot 4 jaar van 08.30 -12.30 uur. Deze 2^e stamgroep is qua groeps grootte geschikt voor extra ondersteuning en/of aanbod. De pedagogisch medewerkers die werkzaam zijn op de peuterPLUSgroep (VE) zijn minimaal MBO 4 gediplomeerd en VVE geschoold (VVE certificaat en mondeling-en taalvaardigheid op 3F niveau). Zij bieden aan de hand een speciaal VVE programma (Uk en Puk) extra ondersteuning in taal, rekenen, motorische en sociaal emotionele ontwikkeling. De pedagogisch medewerker die niet over deze vereiste VVE scholingseisen beschikt maar wel over een beroepskwalificatie Kinderopvang beschikt mag dus niet op de peuterPLUSgroep (VE) werkzaam zijn maar wel op de reguliere peutergroep. Wij hebben ervoor gekozen ook het VVE programma Uk en Puk ook aan te bieden aan de kinderen van de reguliere peutergroep.

Vanuit de reguliere peutergroep bestaat de mogelijkheid om onder bepaalde voorwaarden en met inachtneming van de maximale groeps grootte, kinderen uit de reguliere peutergroep aan te laten sluiten bij de kinderen van de peuterPLUSgroep (VE). bijv. als een kind 1 van bovenstaande ontwikkelingsgebieden goed beheerst en daardoor de groepsdynamiek positief kan beïnvloeden. Als uw kind de overstap maakt van de babygroep naar de peutergroep wordt deze mogelijkheid alvast met u besproken en kunt u daar een formulier voor tekenen. Als de groepsleiding het pedagogisch verantwoord

vindt uw zoon of dochter mee te nemen naar deze extra groep, zal u hiervan tijdig op de hoogte gebracht worden. U kunt erop vertrouwen dat uw zoon of dochter alleen naar deze groep gaat wanneer dit in het voordeel van uw kind is en dat uw kind hier ook plezier aan beleeft.

De groepsleiding kijkt hierbij ten eerste naar het individuele kind, waar liggen de behoeften en kansen, er wordt gekeken naar de pedagogisch medewerker (is het kind bekend met deze leidster) en als laatste wordt er gekeken wat de huidige stamgroep op dat moment het meest behoeft.

Toestemmingsformulier Buitenschoolse Opvang

Voor de Buitenschoolse Opvang maken wij ook hier gebruik van een toestemmingsformulier als kinderen incidenteel of voor een bepaalde periode op een tweede stamgroep geplaatst worden. Hierbij wordt rekening gehouden met de groepssamenstelling, leeftijd van het kind en de BKR (Beroepskracht Kind-Leidster ratio):

- bij onderbezetting van de groepen; stamgroepen waarin weinig kinderen aanwezig zijn (meestal op de woensdag en vrijdag, op margedagen en op dagen met veel afmeldingen bijv. bij ziekte) kunnen worden samengevoegd tot 1 groep met in achtname van de geldende BKR
- tijdens vakanties;
- Op uw verzoek bij aanvraag van een extra dag en er geen ruimte is op de eigen stamgroep;
- Om pedagogische redenen;
- Indien er voor een aangevraagde ruildag geen plaats is op de vaste stamgroep van uw kind.

De wet verplicht ons om schriftelijke toestemming van ouders te vragen voor het plaatsen van een kind in een tweede stamgroep. Met het invullen van het formulier (toestemmingsverklaring opvang in 2e stamgroep) geeft u aan hiervan op de hoogte te zijn en akkoord te gaan. In de 2^e stamgroep houden wij ons altijd aan de geldende BKR regeling.

3. Uitgangspunten en doelstellingen Kindercentrum

3.1 Uitgangspunten

Kinderen en hun ouders vormen een veelkleurige groep van mensen; ieder heeft een eigen achtergrond, eigen ideeën over opvoeding en een eigen manier van omgaan met anderen.

Kindercentrum Baloo wil recht doen aan deze diversiteit van mensen en beschouwt mensen, hoe verschillend ook, als principieel gelijkwaardig. Pedagogisch medewerkers, andere medewerkers en ouders dienen elkaar met respect te behandelen.

Onze kinderopvang wordt steeds gestreefd naar de meest passende aansluiting tussen de vraag van ouders en aanbod van de kinderopvang. Het belang van het kind staat hierbij centraal.

Binnen Kindercentrum Baloo gaan we ervan uit dat ouders zelf hun kind opvoeden en daar ook verantwoordelijk voor zijn. Op momenten dat ouders hier zelf niet toe in de gelegenheid zijn, neemt het Kindercentrum hun taak tijdelijk over. Dat betekent, dat wij het kindercentrum en de ouders zien als samenwerkingspartners in de opvoeding en verzorging. Opvoeden in de opvangsituatie door het kindercentrum gebeurt altijd in samenspraak met de ouders. De ouders blijven eindverantwoordelijk.

3.2 Doelstellingen

- Het bieden van kinderopvang aan kinderen in de leeftijd van 6 weken tot en met 12 jaar waarin zij zich kunnen ontwikkelen op sociaal-emotioneel, cognitief (verstandelijk), lichamelijk (grobe- en fijne motoriek) en creatief gebied. Dit kan worden bereikt door een omgeving te bieden waarin ruimte wordt geboden voor zelfvertrouwen, respect en zelfstandigheid van het kind.
- Het bieden van kleinschalige, flexibele en professionele opvang in huiselijke sfeer.
- Een vertrouwensband opbouwen met de ouders in een open en gemoedelijke sfeer.

4. Visie op kinderen

Voor de ontwikkeling van een kind is naast de individuele aanleg ook de omgeving van belang. De wisselwerking tussen beiden is daarin bepalend. Voor kinderen die een deel van hun tijd op een kindercentrum zijn, maakt ook de groep deel uit van die 'omgeving'.

De rol van de pedagogisch medewerker moet zodanig zijn dat de kinderen zich ook tijdens de opvang goed kunnen ontwikkelen. Dat vereist een voor het kind plezierige en veilige omgeving. Pedagogisch medewerkers spannen zich dan ook in om voor alle kinderen een sfeer te creëren die voor het kind veilig voelt en het vertrouwen geeft. Dit doen de PM'ers door naar elk kind te kijken als individu, te luisteren en kijken naar wat het kind verbaal en non-verbaal duidelijk maakt. De veiligheid wordt tevens gewaarborgd door de PM'ers door 'er te zijn': met de kinderen in gesprek te gaan, vragen te stellen en dingen uit te leggen. Ook het hanteren van een vast dagritme zorgt voor structuur en veiligheid voor een kind. Daarnaast is de PM'er beschikbaar voor troost en steun voor het kind als er iets is. Zo willen we een sfeer waarin de kinderen zich thuis voelen, waarin zij zich gerespecteerd weten en zichzelf kunnen zijn. De pedagogisch medewerkers begeleiden, ondersteunen en stimuleren de kinderen in hun individuele, leeftijdsspecifieke ontwikkeling. Dit doen de PM'ers door te kijken en te luisteren naar elk kind om zo te ontdekken wat aansluit bij hun behoeften en interesses. Het aanbod van activiteiten en speelgoed, maar ook de communicatie met het kind worden hier waar dit kan en mogelijk is op

aangepast. Bij dit alles gaat het erom kinderen mogelijkheden te geven op te groeien tot zelfstandige personen, die zelfvertrouwen en zelfwaardering hebben en sociaal vaardig zijn.

5. Voor- en vroegschoolse educatie (VVE)

Kindercentrum Baloo vindt het belangrijk dat ieder kind zichzelf kan ontplooiën en ontwikkelen op eigen niveau. Zowel als individu, maar ook in een groep. Jonge kinderen ontwikkelen zich razendsnel. Een stimulerende omgeving en stimulerende ouders spelen daarin een belangrijke rol. Maar voor een aantal peuters is zo'n stimulerende omgeving minder vanzelfsprekend. Zij hebben een vergroot risico op ontwikkelingsachterstanden. Bij de peuterPLUS groep op Kindercentrum Baloo wordt het voor- en vroegschoolse educatie (VVE) programma hiervoor ingezet.

Het doel van de VVE is het voorkomen van (taal-)achterstanden bij alle kinderen van 2,5 tot 6 jaar, die in een achterstandssituatie verkeren of dreigen terecht te komen. Er is een VVE-beleidsplan geschreven waarin o.a. de visie, werkwijze en dagindeling binnen Kindercentrum Baloo aan bod komen. Dit beleidsplan is geschreven voor ouders en belangstellenden en is ter inzage beschikbaar. Door middel van inzet van het programma voor Voor- en Vroegschoolse Educatie bieden we kinderen een betere startpositie op de basisschool.

Alle pedagogisch medewerkers die op de peuterPLUS groep werken zijn VVE geschoold. Het programma is dan wel speciaal bedoeld voor kinderen met een taalachterstand, maar helpt alle peuters spelenderwijs en themagericht in hun taalontwikkeling en op andere ontwikkelingsgebieden.

VVE biedt extra ondersteuning op verschillende ontwikkelingsgebieden:

- Taalontwikkeling.
- Rekenkundige methode.
- Motorische ontwikkeling.
- Sociaal- emotionele ontwikkeling van zelfstandigheid, zelfvertrouwen en samen spelen en werken.

VE coaching Pedagogisch Medewerkers

Kindercentrum Baloo en Jut&Jul bieden kinderopvang aan met Voorschoolse Educatie (VE). Dit houdt in dat ook kinderen die een VE indicatie hebben (via CJG/logopedie) kunnen worden opgevangen op 1 van deze locaties. Vanaf 01 januari 2022 moet elke kinderopvang aanbieder die Voorschoolse Educatie aanbiedt ook een VE beleidsmedewerker/coach hebben, om zo de kwaliteit van de voorschoolse educatie te verhogen. Het implementeren van ons VE beleid op de groepen in combinatie met VE coaching van onze beroepskrachten draagt hieraan bij. De coach werkt minimaal 10 uur per peuter (met VE-indicatie) per jaar. Op peildatum 1 januari van elk jaar wordt door Kindercentrum Baloo en Jut&Jul bekeken hoeveel VE-peuters er op elke locatie

worden opgevangen. Het aantal VE-peuters maal 10 is het aantal uur dat de coach voor die opvanglocatie werkt.

Peildatum 01 januari 2023:

Locatie Baloo: 1 kinderen met VE-indicatie / 10 uur VE coaching (extra)

Locatie Jut&Jul: 5 kinderen met VE-indicatie / 50 uur VE coaching (extra)

De Wet IKK stelt aan een VE-locatie extra eisen met betrekking tot kwaliteit, waardoor er voor een beleidsmedewerker VE een aantal inhoudelijke thema's zijn die speciale aandacht vragen:

- Werken met een beredeneerd aanbod voor VVE; Stimuleren van de ontwikkeling van het kind, op de gebieden taal, rekenen, motoriek en de sociaal-emotionele ontwikkeling;
- Volgen van de ontwikkeling en afstemmen van het aanbod op die ontwikkeling;
- Betrekken van ouders bij het stimuleren van de ontwikkeling van kinderen;
- Vormgeven aan de aansluiting tussen voorschoolse - en vroegschoolse educatie.

De extra VE uren van de pedagogisch beleidsmedewerker VE voor kwaliteitsverbetering worden ingezet voor beleidstaken en coaching van de beroepskrachten VE en ziet er als volgt uit:

Extra coaching en verdieping op het gebied van VE.

Beleidsontwikkeling volgen op het gebied van VE, zoals aansluiten bij verschillende werkgroepen van gemeente, scholen of bijscholing pedagogisch medewerkers.

Gesprekken met docenten van basisonderwijs (de "warme" overdracht)

Meewerkend te coachen. De pedagogisch beleidsmedewerker/coach VE werkt mee in de groep.

Beleid/werkplan VVE bijstellen/Up to Date houden en bespreken met collega's en oudercommissie

Voor individuele coaching gesprekken maar ook voor ondersteuning bij het uitwerken van thema's, updaten van het pedagogisch beleidsplan of het beheer van het kindvolgsysteem

Coaching richt zich ook op de organisatie en uitvoering van VE door de PM-er, bijvoorbeeld:

Wordt gekeken naar de behoefte van elk kind?

Is er differentiatie naar leeftijd?

Wordt emotionele ondersteuning geboden?

Is er respect voor de autonomie van het kind?

Wordt structuur geboden en informatie en uitleg gegeven?

Is het meespelen ook doelgericht?

Wordt bij buitenspelen ook activiteiten aangeboden?

Is de ruimte goed ingericht (team)?

Hebben de aangeboden activiteiten een duidelijk doel (team)?

De volledige weergave van ons VVE-beleidsplan is voor iedereen ter inzage beschikbaar .

6. Pedagogische doelen

6.1 Fysieke- en emotionele veiligheid

Het is voor een kind erg belangrijk om zich veilig en thuis te voelen op de kinderopvang. Dit is belangrijk voor de "emotionele veiligheid". Wanneer een kind zich ontspannen voelt, kan het ook zichzelf zijn. Dit draagt bij aan het welbevinden van het kind. Daarnaast is het van belang dat de ruimtes waarin het kind verblijft veilig zijn. Kinderen moeten ongehinderd kunnen spelen, zodat zij zich optimaal kunnen ontwikkelen.

De volgende aspecten zijn van invloed op de fysieke en emotionele veiligheid van kinderen en worden in het pedagogisch werkplan nader uitgewerkt:

- Kinderen voelen zich welkom.
- Kinderen voelen zich gewaardeerd en geaccepteerd
- Ervaren van ritme en structuur. Dagen zijn zo veel mogelijk ingedeeld volgens een vast ritme. Dit schept duidelijkheid en geeft kinderen houvast.
- Er zijn duidelijke regels en grenzen, zodat kinderen weten wat er van hen wordt verwacht en waar ze aan toe zijn. Dit geeft kinderen houvast.
- Tijd om te wennen. Ieder kind dat voor het eerst komt heeft tijd nodig om te wennen aan de nieuwe omgeving en de nieuwe mensen om hem heen.
- Vertrouwde spulletjes van thuis kunnen worden meegenomen (speen, knuffel, eigen beker).
- Oudercontact. Het contact tussen ouders is van groot belang voor een goede overdracht van informatie over het kind. Hierdoor kunnen de pedagogisch medewerkers goed inspelen op de belevingswereld en de situatie van het kind.
- Binnen- en buitenruimte
- Hygiëne
- Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). Jaarlijks wordt een risico-inventarisatie op het gebied van veiligheid en gezondheid uitgevoerd. Zo wordt een veilige leefomgeving voor het kind gewaarborgd.
- Calamiteiten
- Protocol Kindermishandeling

6.2 Persoonlijke vaardigheden

Met persoonlijke competentie wordt bedoeld op brede persoonlijke kenmerken zoals veerkracht, zelfstandigheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit. Dit stelt een kind in staat om allerlei problemen aan te pakken en zich goed aan te passen aan veranderende omstandigheden. Bij jonge kinderen zijn de mogelijkheden om te onderzoeken en spel de belangrijkste middelen om greep te krijgen op hun omgeving. Door de ontdekkingstocht van een kind leert het nieuwe handelingsmogelijkheden die vervolgens in het spel worden geoefend, uitgebouwd, gevarieerd en

verbeterd. Hoe beter de kwaliteit van de ontdekking mogelijkheden en het spel hoe beter de kansen voor een kind om hun persoonlijke kenmerken als creativiteit, onafhankelijkheid en veerkracht te ontwikkelen.

De volgende aspecten dragen bij aan de ontwikkeling van de persoonlijke vaardigheden en worden in het pedagogisch werkplan nader uitgewerkt:

- **Uitdaging.** De pedagogisch medewerkers bieden een uitdagende leeromgeving waar kinderen zich kunnen ontwikkelen. Door diverse activiteiten aan te bieden, kinderen zelf dingen te laten bedenken en wisselend speelgoed op de groep. Ook door regelmatig buiten te spelen wordt een kind uitgedaagd om met andere materialen en speelgoed te spelen en wordt de motorische ontwikkeling gestimuleerd.
- **Activiteitsaanbod.**
- **Zelfstandigheid.** Kinderen worden begeleid naar zelfstandigheid. Door kinderen zelf dingen te laten doen/proberen, komen ze steeds een stap verder en groeien ze uit tot zelfstandige, verantwoordelijke mensen.
- **Keuzes maken.** Door het laten maken van keuzes leren kinderen zelf beslissingen te nemen
- **Ontwikkelingsgebieden.** De activiteiten die de pedagogisch medewerkers aanbieden zijn gericht op de verschillende ontwikkelingsgebieden
- **Buiten spelen.**
- **Extra zorg.**

6.3 Sociaal- emotionele ontwikkeling

Wanneer we spreken over de emotionele ontwikkeling, dan hebben we het over de wijze waarop het kind leert kijken naar zichzelf, leert omgaan met zichzelf en leert emoties te hanteren.

De sociale ontwikkeling heeft betrekking op het leren omgaan met anderen.

Door het omgaan met leeftijdsgenootjes leert het kind de uitwerking van zijn gedrag op anderen, dan de voor hem bekende personen kennen.

Hierdoor leert het kind inzicht te krijgen in zijn eigen gevoelens en leert andere reactie mogelijkheden kennen. Tevens leert het kind al vroeg de betekenis van delen, troosten, helpen, rekening houden met anderen en omgaan met conflicten.

Beide ontwikkelingsgebieden zijn echter nauw met elkaar verbonden. Een positieve emotionele ontwikkeling ligt aan de basis van de sociale ontwikkeling. Een kind dat geleerd heeft op een goede manier met zichzelf om te gaan, zal meestal ook een positieve houding in de omgang met anderen hebben.

De volgende aspecten zijn van invloed op de sociaal- emotionele ontwikkeling van kinderen en worden in het pedagogisch werkplan nader uitgewerkt:

- **Contact tussen kinderen**
- **Contact tussen kinderen en volwassene**
- **Het oplossen van conflicten**
- **Pedagogisch klimaat**

- Ontwikkeling van een positief zelfbeeld en zelfvertrouwen

6.4 Overdracht waarden en normen

Kinderen moeten de kans krijgen om zich waarden en normen, de "cultuur" eigen te maken van de samenleving waarvan zij deel uitmaken. In elke groep bestaan regels die bepalen welk gedrag goed of fout, beleefd of onbeleefd, toegestaan of verboden is. Deze regels geven aan welk gedrag in de groep "normaal" en "abnormaal" gevonden wordt. Deze regels heten dan ook normen. Een norm geeft aan wat de groepsleden van elkaar verwachten over hoe men zich behoort te gedragen. Deze normen zijn gebaseerd op waarden. Een waarde is de waardering die je hecht aan bepaald gedrag, ding of gebeurtenis. Normen vergemakkelijken het samenwerken in de groep, omdat je kunt weten wat je van anderen mag verwachten en wat er van jou verwacht wordt. Daarom is het erg belangrijk voor een kind om te weten welke normen er op een bepaald moment in de groep bestaan. Hierin spelen de pedagogisch medewerkers een belangrijke rol. Door zelf het goede voorbeeld te geven, brengt zij de geldende waarden en normen over op de kinderen.

De volgende punten worden in het pedagogisch werkplan nader uitgewerkt:

- Algemeen geldende normen en waarden
- Zelfvertrouwen
- Activiteiten en materialen
- Feesten en rituelen

7. Activiteiten

De pedagogisch medewerkers ondernemen regelmatig leuke dingen met de kinderen, denk aan uitstapjes, maar ook aan knutselen, voorlezen, spelletjes doen. De activiteiten hebben een stimulerende invloed op de ontwikkeling van de kinderen, maar zijn bovenal een leuke en gezellige invulling van de dag.

De pedagogisch medewerkers geven ruimte aan het kind voor eigen initiatieven en ideeën wat betreft het aangaan en uitvoeren van een activiteit. De pedagogisch medewerkers dragen ideeën aan als het kind zelf niets weet of passief is in het ondernemen van activiteiten. Het kind ontdekt zo eigen persoonlijkheidskenmerken zoals zelfvertrouwen, initiatief nemen en interesse tonen, maar ook leert het zelfoverwinning en zelfredzaamheid. Het kind wordt gestimuleerd in de interesses die het heeft.

Bij Kindercentrum Baloo bieden de pedagogisch medewerkers de activiteiten aan vanuit thema's die gedurende maximaal 6 weken centraal staan. De activiteiten worden op deze manier in een context geplaatst en krijgen betekenis.

We vinden het belangrijk dat bij het activiteitenaanbod de verschillende ontwikkelingsgebieden gestimuleerd worden. Daarom vullen de pedagogisch medewerkers de activiteiten in op schema's, waar activiteiten op ontwikkelingsgebied gerubriceerd kunnen worden. Zo ontstaat er overzicht

welke ontwikkelingsgebieden gestimuleerd zijn en welke nog meer aandacht behoeven. De pedagogisch medewerkers kunnen hun activiteitsaanbod hierop afstemmen.

7.1. Deelname activiteiten nevenvestiging

Kinderen die aan activiteiten of georganiseerde thema's mee willen doen, die georganiseerd worden op een locatie anders dan waar zij normaal worden opgevangen, (Baloo of Jut&Jul) kunnen, als de groepsgrootte dit toelaat, hier aan deelnemen. Dit hoeft niet apart in een contract te worden vastgelegd. Ouders dienen hier dan wel toestemming voor te geven aan de pedagogisch medewerkster van de groep. Dit kan per mail of via de groepsapp.

8. Ouders

"Alle ouders laten met een goed gevoel hun kinderen achter op de groep"; dat is het motto. Tevredenheid heeft een hoge prioriteit, omdat we weten hoe belangrijk het is om de zorg van kinderen uit handen te geven aan iemand die je kunt vertrouwen.

Om goede opvang voor het kind te kunnen realiseren, moet er specifieke informatie worden overgedragen en uitgewisseld over de gedragingen en de verzorging van het kind. Het is voor een kind veilig en herkenbaar wanneer de verzorging bij Kindercentrum Baloo en thuis op elkaar wordt afgestemd. Daarnaast kent u als ouder uw kind het beste en ziet wat wel en niet werkt. Daarom stellen we uw (blijvende) input erg op prijs. Ook staan de PM'ers open voor vragen en feedback. In alles willen we graag de samenwerking met ouders blijven opzoeken zodat het kind met een gerust hart achtergelaten wordt op het Kindercentrum.

Tijdens een intakegesprek tussen het Kindercentrum en de ouder, die plaatsvindt voor aanvang van de opvang, wordt de verzorging en het gedrag van het kind besproken en schriftelijk vastgelegd in een intakeformulier. Tijdens de opvang vindt er overdracht plaats tussen de ouder en de pedagogisch medewerkers, over gebeurtenissen tijdens het verloop van de dag. Zodat iedere verandering in de verzorging en het gedrag van het kind wordt besproken tussen de partijen om de opvang in de toekomst goed te kunnen blijven uitvoeren. Jaarlijks vinden er 10 minutengesprekken plaats, ook wordt er voor de kinderen tot één jaar een contactschriftje gebruikt.

Een goede samenwerking met ouders is heel belangrijk. Hier levert de oudercommissie een belangrijke bijdrage aan. De oudercommissie vergadert minimaal 4x per jaar. Mocht een functie binnen de oudercommissie u aanspreken, dan kunt u zich hiervoor aanmelden bij één van de pedagogisch medewerkers. De oudercommissie brengt advies uit over de volgende onderwerpen:

- Pedagogisch beleid
- Kwaliteit
- Voedingsaangelegenheden
- Risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid
- Beleid met betrekking tot spel- en ontwikkelingsactiviteiten

- Tarieven van de kinderopvang
- Klachtenregeling

9. Factoren voor een goede opvang omgeving

Bij Kindercentrum Baloo vinden wij het belangrijk dat de kwaliteit van de opvang hoog is. Om deze reden moeten pedagogisch medewerkers voldoen aan de volgende eisen:

9.1 Deskundigheidseisen pedagogisch medewerkers :

- De pedagogisch medewerkers zijn in het bezit van een diploma op minimaal MBO 3 niveau (SPW) of hoger.
- De pedagogisch medewerkers kunnen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) overleggen
- Beheerst de Nederlandse taal voldoende.

9.2 Nascholing/opleidingsplan pedagogisch medewerkers :

Naast de vereiste opleidingseisen volgen de pedagogisch medewerkers van Kindercentrum Baloo ook jaarlijks trainingen en opleidingen volgens ons opleidingsplan. Deze wordt jaarlijks vastgesteld en wordt bepaald door enerzijds behoefte vanuit de eigen organisatie en aan de andere kant door het (gesubsidieerde) aanbod van overheid en/of gemeente.

Onze pedagogisch medewerkers hebben verschillende scholing gevolgd.

PRAVOO Kind volgsysteem

Bij Kindercentrum Baloo wordt gewerkt met het PRAVOO kindvolgsysteem. Het PRAVOO kindvolgsysteem is een instrument om vroegtijdig achterstanden of voorsprongen in de ontwikkeling van kinderen te signaleren. De groepsleidsters zijn d.m.v. scholing toegerust om de signalering op een juiste manier te doen.

2x per jaar worden hiervoor de "ontwikkelingslijsten" ingevuld. Deze geven inzicht in de ontwikkeling die de kinderen doormaken.

Daarnaast vinden er jaarlijks 10 minuten gesprekken plaats met ouders, hier wordt een verslagje van gemaakt die meegaat in het kinddossier. Als kinderen twee jaar worden vindt er een overgangsgesprek plaats tussen ouders en een leidster van de baby en peutergroep, ook deze gegevens worden in het dossier van de kinderen bewaard. Alle gegevens "groeien" zo met de kinderen mee gedurende hun opvangperiode. Als de kinderen vier jaar worden, gaat er een overdrachtsformulier naar school die wordt ingevuld door leidsters en ondertekend door ouders. Voor kinderen die na de peutergroep naar de BSO gaan vindt er een overgangsgesprek plaats tussen ouders, coördinator van de BSO en een leidster van de peutergroep. Door het ondertekenen van het overdrachtsformulier geven ouders toestemming om de kennis van de ontwikkeling van hun kind door te sturen naar de basisschool.

Als er zorgen bestaan over kinderen worden deze altijd besproken met de directe collega's en leidinggevende, zij zet eventuele observaties en/of gesprekken met ouders in gang. De intentie is

het welzijn van het kind te vergroten in het groepsgebeuren. In open sfeer kan er gesproken worden en met elkaar tips uitgewisseld, zo kun je komen tot een aanpak voor op de groep. Mocht dit niet voldoende zijn, dan wordt een kind in overleg met ouders doorverwezen naar de juiste instantie. Hiervoor zijn wij aangesloten bij de gemeentelijke ondersteuningsroute in- en externe zorgstructuur kinderopvang. De leidinggevende zorgt hiervoor.

Als er zorgen zijn over kindermishandeling in welke vorm dan ook, dan treedt het protocol "meldcode kindermishandeling en huislijk geweld" en het protocol "kindermishandeling en seksueel misbruik door medewerkers" in werking

TINK training

Een deel van de medewerkers van Baloo heeft de cursus TINK afgerond. De training van TINK is gericht op een goede manier beïnvloeden van de taal en interactieve vaardigheden bij kinderen. Onze pedagogisch medewerkers leveren een grote bijdrage aan de taal- en ontwikkelingsstimulering van jonge kinderen. Deze ontwikkeling vindt gedurende de hele dag en tijdens alle activiteiten plaats; het eten, verschonen, spelbegeleiding enzovoort. Wij vinden het belangrijk dat pedagogisch medewerkers over goede taal- en interactievaardigheden beschikken, om zo een maximale bijdrage te kunnen leveren aan de ontwikkeling van jonge kinderen.

Uk en Puk

De medewerkers van Baloo hebben het VVE programma Uk en Puk gevolgd. Deze cursus is gericht op het op een speelse manier bezig zijn met de cognitieve-, sociaal-emotionele-, motorische- en taalontwikkeling. De cursus is gericht op kinderen van 0 tot 4 maar biedt natuurlijk ook tips en trucs voor de oudere kinderen.

Babycurus

Vanaf 2025 is het verplicht dat elke pedagogisch medewerker die met 0-jarigen werkt specifieke scholing voor babyopvang heeft gevolgd. Onze betreffende pedagogisch medewerkers hebben de training 'werken met baby's' gevolgd. Deze training is gericht op het verbeteren van de kwaliteit van babyopvang. De nadruk ligt op de bewustwording van de rol die je als pedagogisch medewerker hebt in de ontwikkeling en het welbevinden van baby's. Hierbij wordt vooral de nadruk gelegd op de interactie.

VVE

Het voor- en vroegschoolse educatie (VVE) programma is ontwikkeld om (taal-)achterstanden te voorkomen en te bestrijden. Tevens worden kinderen door het inzetten van dit programma beter voorbereid op de basisschool. Alle pedagogisch medewerkers die vast op de peutergroep werken hebben de VVE cursus gevolgd. Het programma is speciaal bedoeld voor kinderen met een

taalachterstand, maar helpt alle peuters spelenderwijs en themagericht in hun taalontwikkeling en op andere ontwikkelingsgebieden.

9.3 Houding pedagogisch medewerkers t.o.v. Kindercentrum Baloo

De pedagogisch medewerker:

- Is bekend met het pedagogisch beleidsplan en het groepswerkplan en handelt hiernaar;
- Staat open voor aangeboden trainingen/opleidingen;
- Houdt zich aan het beroepsgeheim en de privacy van kinderen en ouders;
- Kent het protocol kindermishandeling en handelt hiernaar;
- Kent het protocol zieke kinderen en medicijnen en handelt hiernaar;
- Werkt mee aan de jaarlijkse risico inventarisatie en het hieruit voortkomende plan van aanpak;

9.4 Besmettelijke ziektes op de groep

Als kinderen een besmettelijke ziekte hebben (zoals krentenbaard), dan wordt er gehandeld volgens de richtlijnen van de **RIVM**. De kinderen in de groep krijgen een folder van de betreffende aandoening mee en er wordt melding gedaan op alle groepen van de locatie.

9.5 Eisen opvanglocatie:

Om een kwalitatief goede opvang te bieden moet de opvanglocatie aan de volgende eisen voldoen:

- Voor kinderen tot 1,5 jaar is het hebben van een aparte slaapruijme verplicht;
- De grootte van de slaapruijme is afgestemd op het aantal kinderen in de leeftijdscategorie;
- Er zijn binnen en buiten voldoende speelmogelijkheden, afgestemd op het aantal en de leeftijd van de kinderen;
- De binnenruimte bedraagt minimaal 3,5 m² per kind
- De buitenruimte bedraagt minimaal 3 m² per kind (bij KDV aangrenzend aan de opvanglocatie)
- Er is een risico-inventarisatie uitgevoerd;
- De medewerkers houden een ongevallenregistratie bij;
- De locatie is volledig rookvrij en voorzien van voldoende en goed functionerende rookmelders.

9.6 Maximaal op te vangen kinderen:

Er zijn richtlijnen vastgelegd m.b.t. de leidster kind ratio (BKR), deze is als volgt:

Een groep mag nooit groter zijn dan 16 kinderen. Een horizontale babygroep (kinderen tot 1 jaar) mag nooit groter zijn dan 12 kinderen en op een verticale groep mogen nooit meer dan 8 kinderen tot 1 jaar aanwezig zijn. Verder gelden op de groepen de volgende verhoudingen tussen pedagogisch medewerkers en kinderen:

- per pedagogisch medewerker mogen 3 kinderen in de leeftijd 0 tot 1 jaar aanwezig zijn
- per pedagogisch medewerker mogen 5 kinderen in de leeftijd 1 tot 2 jaar aanwezig zijn
- per pedagogisch medewerker mogen 8 kinderen in de leeftijd 2 tot 3 jaar aanwezig zijn
- per pedagogisch medewerker mogen 8 kinderen in de leeftijd 3 tot 4 jaar aanwezig zijn
- Per pedagogisch medewerker mogen 10 kinderen in de leeftijd van 4-7 jaar aanwezig zijn
- Per pedagogisch medewerker mogen 12 kinderen in de leeftijd van 7-13 jaar aanwezig zijn

Bij alleen werken op de groep is er een achterwacht beschikbaar. Deze achterwacht moet telefonisch bereikbaar zijn en in geval van calamiteiten binnen 5 minuten op de opvanglocatie zijn.

9.7 Beroepskracht Kind-leidster ratio

Er wordt gewerkt volgens de regeling Beroepskracht Kind-leidster Ratio (BKR), echter er is ruimte gegeven om in bepaalde situaties hiervan af te wijken met de voorwaarde dat indien hiervan gebruik wordt gemaakt een tweede volwassene op de locatie aanwezig dient te zijn. Bij een openingstijd van 10 uur of langer kunnen ten hoogste drie uur per dag, niet aaneengesloten, minder beroepskrachten ingezet worden dan volgens de beroepskracht-kindratio. De drie uur afwijkende inzet bij Kindercentrum Baloo betreft uitsluitend de tijd voor 9.30 en na 16.30 uur en tijdens de gebruikelijke middagpauze.

9.8 Functies en taken beroepskrachten in opleiding

Kindercentrum Baloo stimuleert het werken met stagiaires, dit om mee te werken aan de verdere profilering en professionalisering van het beroep en aan het vergroten van de kwaliteit binnen onze instelling.

Kindercentrum Baloo biedt daarom als erkend leerbedrijf stageplaatsen aan voor de Beroeps Opleidende Leerweg (BOL) stagiaires van niveau 3 en 4. De doelstelling van de stage is de stagiair(e) kennis te laten maken met de doelgroep en het werkveld van Pedagogisch Medewerker binnen de kinderopvang.

Wij maken gebruik van een stagebeleid. Dit is bestemd voor iedereen die direct of indirect met stagiaires binnen Kindercentrum Baloo heeft te maken. Op deze manier schetsen wij een duidelijk beeld van hoe wij met stagiaires willen werken, wat wij van ze verwachten en wat hun bevoegdheden zijn. Kindercentrum Baloo maakt geen gebruik van vrijwilligers.

De taken bestaan uit o.a. uit kleine huishoudelijke opdrachten zoals bedden verschonen, afwassen en stofzuigen, maar ook kinderen verschonen en ondersteunen van de beroepskracht bij tafelmomenten en het bedenken en begeleiden van thema's.

9.8 Inrichting groepsruimtes

We hebben er bewust voor gekozen om de kinderen in een huiselijke sfeer op te vangen. Hierdoor voelt een kind zich al snel thuis. De leefomgeving op de groepen straalt warmte, huiselijkheid en gezelligheid uit maar is niet overvol ingericht. De ruimtes zijn licht van kleur.

baby- en peutergroep

Op iedere groep is spelmateriaal te vinden passend bij de leeftijd. Het spelmateriaal wordt regelmatig afgewisseld en er wordt een uitdagende omgeving gecreëerd. Zo is er bijv. op de babygroep voldoende ruimte om te kruipen en de eerste stapjes te zetten. De peutergroep is ingericht met hoeken waar kinderen kunnen samenspelen en uit verschillende materialen kunnen kiezen. Ook is er een "leeshoek" en staat er een bank waar kinderen kunnen worden voorgelezen of gewoon lekker uit kunnen rusten. De leidster speelt in op de behoefte van het kind.

Buitenschoolse opvang

De ruimtes van de BSO zijn eveneens huiselijk ingericht en voorzien van lichte kleuren. Na een drukke schooldag willen wij de kinderen een gevoel van "thuis" en vrij zijn geven. Zo is er voldoende ruimte en mogelijkheid om je even terug te trekken en kan er tv worden gekeken. Verder is er een aparte hoek ingericht voor de computer met toezicht op beperkt internetgebruik.

Er worden materialen aangeboden waarbij wordt gekeken naar de behoefte van het kind. Er is een groot magazijn om alle materialen op voorraad te hebben. De ruimtes zijn overzichtelijk ingericht. Er kan volop worden samen gespeeld maar kinderen kunnen zich ook even onttrekken van de groep. Ieder kind is in beeld bij de leidster(s) en wordt -waar nodig gestimuleerd om aan te sluiten bij een activiteit. De leidster speelt in op de behoefte van het kind.

9.9 Eigenheid kind

Voor de kinderen van 0-4 jaar wordt er met een herkenningsplaatje, symbool of eigen foto van het kind gewerkt. Deze is terug te vinden in de persoonlijke spullen van het kind. Kinderen zien dan bij binnenkomst direct welke andere kinderen die dag aanwezig zijn. We maken kinderen bewust van hun plekje in de groep door de kinderen te benoemen die aanwezig zijn en de kinderen die er vandaag niet zijn, bijvoorbeeld door ziekte. Door de korte lijnen die we met de ouders hebben weten we wat er zoal speelt bij de kinderen.

9.10 Wenbeleid

Ouders die voor het eerst hun kind komen brengen krijgen de mogelijkheid om te wennen. In overleg komen zij samen met het kind een uurtje kijken, de leidster legt dan uit hoe er gewerkt wordt en laat alles zien, er is tijd voor een praatje. Ouders kunnen vervolgens afscheid nemen, zodat hun kind een afgesproken tijd (meestal korte ochtend) kan blijven "wennen". De wenbehoefte wordt afgestemd op de ouder en het kind, andere wensen zijn altijd bespreekbaar. Oudere kinderen komen soms vaker wennen.

Als de kinderen twee jaar worden vindt er een overgangsgesprek plaats, dit gesprek is met zowel ouders als een pedagogisch medewerkster van de baby en peutergroep. Dit wordt ook vastgelegd

in een verslag dat wordt toegevoegd aan het kinderdossier. Kinderen die overgaan van de babygroep naar de peutergroep krijgen eveneens de mogelijkheid om te wennen.

Samen met de ouders worden afspraken gemaakt en vastgelegd wanneer en hoelang hun kind voor een wennmoment naar de nieuwe groep gaat. Deze formulieren zijn op alle groepen aanwezig en de ouders ontvangen hiervan een kopie.

Overgang baby naar peutergroep

De overgang van de baby- naar de peutergroep wordt op maat vormgegeven. Dit kan per kind verschillen en wordt altijd gedaan in afstemming met de ouders. De leidster van de babygroep neemt het kind af en toe al mee naar de PG (bij het wegbrengen van de was of even overleg) om het zo alvast kennis te laten maken met de groep en leidsters.

Bij gelegenheid is er een moment dat een PG leidster even op de BG is en contact maakt met de kindjes die bijna 2 worden.

1^e wennmoment met leidster naar de groep, rondkijken en gaan spelen. Leidster gaat weer terug, duur is +/- 1 á 2 uur.

2^e wennmoment samen heen, al snel gaat de leidster weer terug. De duur is vaak een dagdeel, inclusief een tafelmoment. Daarna gaat het kind ook vaak nog een hele dag wennen.

Bij sommige kinderen wordt, in overleg met ouders, besloten om de overgang in één keer te doen. Hierbij wordt gekeken naar wat volgens ons voor het kind het beste is.

Overgang peutergroep naar Buitenschoolse opvang

De overgang van de peutergroep naar de buitenschoolse opvang wordt globaal gezien als volgt gedaan:

1^e wennmoment max. 2 uur Onder begeleiding van BSO leidster wordt het kind opgehaald.

2^e wennmoment max. 2 uur Mag met leidster mee naar school om BSO kinderen halen.

3^e wennmoment Mag met leidster mee naar school om BSO kinderen te halen. Ouders halen het kind van de BSO op om kennis te maken en voor de overdracht.

Na het 3^e wennmoment wordt datum definitieve overgang naar de nieuwe groep vastgesteld.

Wanneer kinderen niet in Marum naar school gaan worden ze bij school opgehaald door één van de leidsters in de auto en is het meelopen naar school niet aan de orde. Wanneer een kind niet vaak op de opvang komt kan weleens afgeweken worden van het aantal wennmomenten om de overdracht niet over veel weken te verspreiden, dit zal voor het kind verwarrend zijn. Er wordt op maat gekeken wat passend is.

9.11 Straffen en belonen

Binnen ons kinderdagverblijf kiezen wij voor een positieve benadering wanneer een kind "ongewenst" gedrag laat zien. Ook kijken wij waar ongewenst gedrag vandaan komt en herinneren kinderen aan de regels op de groep. Positief gedrag wordt beloond. Dit kan door middel van een compliment maar ook bijv. een sticker mogen plakken op de zindelijkheidskaart. Ieder kind wordt gezien. Een positieve benadering resulteert vaak in positief gedrag.

Wij stimuleren dat een kind zelf een conflict kan oplossen en de leidster biedt hulp en ondersteuning waar nodig.

9.12 Individuele- of groepsactiviteit

Er worden wisselende activiteiten aangeboden waaraan iedereen aan mee kan doen maar ook zijn er activiteiten in kleine groepjes of individueel. Op de babygroep wordt er voorgelezen tijdens de gezamenlijke tafelmomenten maar er is ook ruimte om 1 op 1 een boekje voor te lezen, een spelletje te doen of te wandelen. Dit geldt ook voor andere activiteiten zoals zingen en spelen. Bij de peutergroep zijn er tijdens tafelmomenten groepsactiviteiten maar ook worden er per leeftijd en interesse activiteiten aangeboden.

9.13 Veiligheid en gezondheidsbeleid

Vanaf 1 januari 2018 geldt de nieuwe Wet Innovatie en kwaliteit Kinderopvang (IKK). Deze schrijft voor dat elke kinderopvangorganisatie een Veiligheid- en Gezondheidsbeleid heeft. Het Veiligheid- en Gezondheidsbeleid is met alle medewerkers besproken en het is voor advies voorgelegd aan de oudercommissie van Kindercentrum Baloo. Om het Veiligheid- en Gezondheidsbeleid levend te houden wordt deze minimaal 2 keer per jaar tijdens het teamoverleg besproken. De "oude" checklist risico-inventarisatie zal naast de nieuwe regelgeving ook nog steeds door ons worden gebruikt. Jaarlijks wordt de lijst door de verschillende groepen gecontroleerd en up-to-date gehouden.

9.14 Kwaliteiten pedagogisch medewerkers

Om kinderen goed in hun ontwikkeling te volgen is het belangrijk dat de pedagogisch medewerker weet waar het kind zich bevindt in de ontwikkeling. Wanneer zij dit weten kunnen zij op de ontwikkelingsbehoeften inspelen en hun pedagogische aanpak hierop aanpassen.

Belangrijk is dat een pedagogisch medewerker liefde, vertrouwen en geborgenheid geeft. De ouders kunnen tijdens het intakegesprek aangeven wat hun wensen ten aanzien van de opvang zijn, ook worden hierin afspraken vastgelegd.

Wanneer kinderen verdrietig zijn, bang zijn, of andere emoties hebben, zal de pedagogisch medewerker deze gevoelens serieus nemen en waar mogelijk het kind ondersteunen of troosten.

9.15 Coaching-beleid

Kindercentrum Baloo beschikt over een pedagogisch beleidsmedewerker/coach. De pedagogische beleidsmedewerker coacht kinderopvangmedewerkers bij de dagelijkse werkzaamheden. Daarnaast houdt zij zich bezig met de ontwikkeling van het pedagogisch beleid en draagt er zorg voor dat deze te allen tijde up to date is.

De wet schrijft hier een minimaal aantal uren voor:

Minimaal 50 uur per locatie/LRK voor de ontwikkeling en implementatie van het Pedagogisch Beleid.

Minimaal 10 uur per fte voor coaching van de beroepskrachten.

Voor kindercentrum Baloo en Jut en Jul zal in totaal 200 uur op jaarbasis (4 locaties: 2x BSO en 2x KDV) worden besteed aan voorbereiding, ontwikkeling en uitvoering van het Pedagogisch Beleid.

Voor het coachen van de beroepskrachten zal in totaal 90 uur op jaarbasis (10u x 9 fte) worden besteed.

In ons coaching-beleid is uitgebreid omschreven hoe wij hier invulling aangeven en is voor advies aangeboden aan de oudercommissie. Het beleid is voor iedereen ter inzage.

9.16 Contact tussen ouders en pedagogisch medewerkers

Het is van wezenlijk belang voor het welbevinden van het kind dat er een open relatie is tussen ouders en pedagogisch medewerkers. Een relatie die gebaseerd is op vertrouwen en wederzijds respect om de opvoeding van het kind te kunnen delen en zo vloeiend mogelijk te laten verlopen. De pedagogisch medewerker staat positief tegenover andere opvattingen en levenswijzen van ouders. Deze worden gerespecteerd. Kindercentrum Baloo verwacht dat ouders en pedagogisch medewerkers elkaar informeren over de opvoeding en opvang. Het is belangrijk dat zij hierover afspraken maken en met elkaar in gesprek blijven gaan. Wanneer er zich eventuele problemen voordoen gericht op de opvang en ontwikkeling van het kind, is de pedagogisch medewerker in staat dit bespreekbaar te maken.

9.17 Voor ieder kind een eigen mentor.

Met ouders wordt besproken tot welke stamgroep hun kind behoort en welke pedagogisch medewerkers bij deze stamgroep horen. Aan ieder kind wordt tijdens het intakegesprek een mentor toegewezen. Tijdens het eerste wemmoment wordt de mentor voorgesteld aan de ouders en hun kind. De mentor is 1 van de vaste pedagogisch medewerkers die werkt op de groep van het kind. De mentor is het aanspreekpunt voor de ouders om de ontwikkeling en het welbevinden van het kind te bespreken. **In de buitenschoolse opvang is de mentor ook het aanspreekpunt voor het kind.** In het basisrooster worden maximaal 3 vaste gezichten aan een kind gekoppeld. Voor baby's van 0-1 jaar worden zelfs maximaal 2 vaste gezichten aan het kind gekoppeld. Naast het vaste gezicht kunnen andere (vaste) pedagogisch medewerkers worden ingezet. Wanneer er (door omstandigheden) een mentor van een kind geruime tijd wegvalt, zal deze in eerste instantie vervangen worden door 1 van de andere 'vaste gezichten' die het kind kent. Mocht dit gezien het rooster niet gemakkelijk kunnen dan zal deze in eerste instantie vervangen kunnen worden door een ander bekende pedagogisch medewerker die binnen dezelfde stamgroep werkt, mocht dit niet gelijk mogelijk zijn dan wordt er uitgeweken naar een leidster van een naastgelegen groep, of een leidster van een groep waar het kind net uit doorgestroomd is. Zo kunnen we ervoor zorgen dat er voor het kind stabiliteit en emotionele veiligheid wordt geborgd. Voor kinderen met flexibele opvang geldt de vaste gezichten eis niet. Voor kinderen in de dagopvang (KDV) zal

de mentor periodiek de ontwikkeling en welbevinden van het kind met de ouders bespreken door middel van het inplannen van een 10 minuten gesprek. **In de buitenschoolse opvang alleen als dit gewenst is. Op iedere stamgroep hangt een overzicht van wie de mentor en het vaste gezicht is van uw kind**

Om de ontwikkeling van het kind te kunnen volgen, moet de mentor het kind echt kennen. Daarom is de mentor direct betrokken bij de opvang en ontwikkeling van het kind. De mentor is één van de pedagogisch medewerkers van de groep waarin het kind geplaatst is. Eventueel vervult de mentor ook een rol in het contact met andere professionals (met toestemming van de ouders).

Door het volgen van de ontwikkeling van het kind sluiten pedagogisch medewerkers aan op de individuele behoeften van een kind. Tevens kan er door overleg met ouders worden afgestemd hoe aan wensen en behoeften van het kind tegemoet kan worden gekomen. De combinatie van ontwikkelingsgericht werken en de inzet van een mentor maakt dat belangrijke ontwikkelstappen en mogelijke achterstanden worden gevolgd en indien nodig tijdig gesignaleerd.

9.18 Calamiteiten

Als er tijdens de opvang een ongeval plaatsvindt, wordt deze geregistreerd op een zogenaamd ongevallenregistratieformulier. Deze wordt bewaard in de map op het kantoor van de desbetreffende locatie. De groepen hebben kopieën op de eigen groep liggen. Op deze manier wordt inzicht verkregen in de aard en de frequentie van de ongevallen en kunnen onveilige situaties eerder voorkomen worden.

Bij alleen werken op de groep is er altijd een achterwacht "aanwezig". Deze achterwacht is telefonisch bereikbaar en kan binnen aanwezig zijn.

9.19 Kinder EHBO

Om adequaat te kunnen handelen bij incidenten is er op elke opvanglocatie minstens één volwassene tijdens openingsuren aanwezig, die in bezit is van een kinder-EHBO certificaat of soortgelijk passende kwalificatie voor het verlenen van eerste hulp aan kinderen.

9.20 Protocol Kindermishandeling

Kindercentrum Baloo heeft een protocol kindermishandeling bestaande uit de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld en het protocol kindermishandeling en seksueel misbruik door medewerkers. Alle pedagogisch medewerkers zijn op de hoogte van dit protocol en handelen ernaar. Bij vermoeden van kindermishandeling treedt de meldcode in werking. Hiervan wordt melding gemaakt bij de leidinggevende.

9.21 Het vier-ogen-principe

Bij Kindercentrum Baloo vinden wij het belangrijk dat kinderen in een veilige en vertrouwde omgeving worden opgevangen. Het principe van vier ogen/oren en transparantie brengen wij op verschillende manieren in de praktijk.

- Alle deuren zijn voorzien van glas. Hierdoor is er altijd goed zicht op de groep, de slaapkamers en de wc's.
- Met uitzondering van de ochtend (7.00-7.45) is er nooit iemand alleen in het pand. Het tijdstip dat er wel iemand alleen in het pand is, is een tijdstip dat er veel ouders in- en uitlopen, waardoor een leidster praktisch niet alleen op de groep is.
- Wij werken met duidelijke pedagogisch groepswerkplannen waarin beschreven staat hoe wij met kinderen omgaan. Als iemand zich hier niet aan houdt, dan wordt zij hier door haar collega's op aangesproken.
- Het pedagogisch beleid is een regelmatig terugkerend agendapunt. Op die manier besteden we aandacht aan onze manier van werken en blijven we kritisch op ons eigen handelen en dat van onze collega's.
- De pedagogisch medewerkers lopen gedurende de dag regelmatig bij elkaars groep binnen zonder te kloppen. Dit doen ze om even iets met elkaar te overleggen. Tevens houden zij zo zicht op elkaars pedagogisch handelen.
- De leidinggevenden lopen dagelijks op alle locaties de groepen binnen om te zien en te horen of alles goed gaat en of er bijzonderheden zijn. Hierdoor kennen de leidinggevenden en de pedagogisch medewerkers elkaar goed en is de drempel laag om zaken die opvallen met elkaar te bespreken. Door regelmatig binnen te lopen is de sfeer op de groep goed aan te voelen. Als de sfeer op een groep niet goed voelt, dan wordt dit met de pedagogisch medewerkers besproken.
- Er worden jaarlijks functioneringsgesprekken gehouden met alle medewerkers. Deze gesprekken zijn zeer uitgebreid en stellen een groot aantal onderwerpen aan de orde. Daarnaast krijgen alle medewerkers de gelegenheid om zelf punten in te brengen tijdens deze gesprekken. De deuren van de leidinggevenden staan letterlijk open, zodat de drempel laag is om binnen te lopen om iets te bespreken.
- Wij werken met de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Hierin staat ook beschreven hoe te handelen als er mishandeling en/of seksueel misbruik door een medewerker plaatsvindt. Deze meldcode wordt in een informatieavond voor de medewerkers besproken.
- De slaapkamers grenzen aan de groepsruimtes. Hierdoor is er vanaf de groep zicht op de slaapkamers.
- Wij werken met babyfoons, zodat collega's elkaar kunnen horen als zij op de slaapkamer zijn met de kinderen.
- Alle medewerkers kunnen een VOG overleggen. Pas na afgifte van de VOG kunnen zij beginnen met werken. Dit geldt ook voor stagiaires.
- Bij aanname van nieuw personeel worden altijd referenties gevraagd bij de vorige werkgever.
- Er is een duidelijk klachtenreglement gecommuniceerd naar alle ouders. Als zij ergens ontevreden over zijn, of geen goed gevoel hebben bij de opvang van hun kinderen weten ouders waar zij terecht kunnen.
- Enkele medewerkers hebben deelgenomen aan de cursus "Beïnvloeden van gedrag". Deze cursus draagt bij aan een open aanspreekcultuur.

De oudercommissie

Samen met de oudercommissie hebben wij gekeken naar welke maatregelen nog getroffen moeten worden om de veiligheid zo optimaal mogelijk te maken. Bovenstaande wordt door de oudercommissie herkend en onderkend. Daarnaast heeft de oudercommissie nog een aantal adviezen. Deze nemen wij over:

- Als er een pedagogisch medewerker alleen op de groep is, dan wordt in de andere groep van de locatie een babyfoon aangezet. Zo kunnen de groepen met elkaar mee luisteren.
- In de deur van de peuter wc bij de locatie Jut & Jul zit geen raam, waardoor hier geen zicht op is. Door het plaatsen van een raam wordt de transparantie vergroot.
- Bij uitstapjes (naar de winkel, naar de bibliotheek, naar de eendjes, etc.) komt het voor dat een pedagogisch medewerker alleen met de kinderen op stap gaat. Het zou jammer zijn als deze uitstapjes door het vier-ogen-principe niet meer mogelijk zijn, omdat juist deze uitstapjes meerwaarde hebben binnen de opvang. Indien mogelijk gaat er een stagiaire mee. Als dit niet mogelijk is, gaat de pedagogisch medewerker toch alleen op pad. Zij neemt dan altijd twee kinderen of meer mee en draagt een jas met het logo van Kindercentrum Baloo. Daarnaast is Kindercentrum Baloo gesitueerd in een dorp waar de sociale controle groot is.
- Op de BSO is er een goede balans tussen vrijheid en toezicht. Oudere kinderen hebben behoefte aan een zekere mate van vrijheid. Deze wordt voldoende geboden, terwijl alle ruimtes goed toegankelijk zijn.

9.22 Drie-uursregeling en achterwacht

De drie-uursregeling op de dagopvang

Bij minimaal tien uur aaneengesloten opvang, kan worden afgeweken van de BKR gedurende maximaal drie uur per dag. Die uren hoeven niet aaneengesloten te zijn. Er kunnen tijdens die uren minder pedagogisch medewerkers worden ingezet. Voorwaarde is dat minimaal de helft van het op grond van de beroepskracht-kind ratio vereiste aantal medewerkers wordt ingezet.

Er zijn geen tijdvakken waarbinnen afwijken van de BKR wel of niet is toegestaan. De kinderopvangorganisatie bepaalt deze tijdvakken zelf. De kinderopvangorganisatie kan zelf bepalen op welke tijdstippen verantwoord kan worden afgeweken van de beroepskracht kind ratio op basis van het dagritme op het kindercentrum of in de afzonderlijke groepen. Dit wordt in het pedagogisch beleidsplan opgenomen.

Afwijken van de BKR

Kindercentrum Baloo gaat ervan uit dat er voor de kinderdagopvang sprake is van een BKR-afwijking tussen 8.00-9.00uur en 16.30-17.30uur en tijdens de middagpauze. (Zie

onderstaand de tijden waarop per groep tijdens de middagpauze van de BKR wordt afgeweken).

Waarom en wanneer er wordt afgeweken van de BKR wordt tijdens een rondleiding aan ouders meegedeeld.

Op iedere groep is een registratiesysteem aanwezig waarop medewerkers bijhouden hoe laat kinderen worden gebracht en gehaald.

Mocht er worden geconstateerd dat er structureel, bijvoorbeeld een maand lang iedere dinsdag, langer dan een uur boven de BKR wordt gewerkt, dan geeft de medewerker dit direct door aan de leidinggevende en wordt de personeelsbezetting/rooster hierop aangepast. Als blijkt dat er incidenteel (op de dag zelf) voor 8 uur wordt afgeweken, dan wordt de afwijking aan het eind van de dag gecompenseerd. Dit houdt in dat een medewerker langer blijft.

Locatie KC Baloo

Babygroep en peutergroepen Baloo

Tussen 09.00uur en 13.00uur en tussen 14.00uur en 16.30uur is het aantal pedagogisch medewerkers in overeenstemming met het aantal aanwezige kinderen. Tussen 13.00uur en 14.00uur wordt er op de groepen van locatie Baloo afgeweken van de BKR i.v.m. pauze van de pedagogisch medewerker. In de pauzeperiode tussen 13.00 uur en 15.30 uur slapen en rusten veel kinderen. Hierdoor behoeven minder kinderen actieve pedagogische aandacht en kunnen de pedagogisch medewerkers beurtelings pauze houden. Gedurende deze slaap- en lunchtijd is het mogelijk dat minder pedagogisch medewerkers worden ingezet dan volgens de pedagogisch medewerker/kindratio is vereist. Dit mag nooit langer dan maximaal 2 uur.

Locatie Jut&Jul:

Babygroep en peutergroepen Jut&Jul

Tussen 09.00uur en 13.00uur en tussen 14.00uur en 16.30uur is het aantal pedagogisch medewerkers in overeenstemming met het aantal aanwezige kinderen. Tussen 13.00uur en 14.00uur wordt er op de groepen van locatie Baloo afgeweken van de BKR i.v.m. pauze van de pedagogisch medewerker. In de pauzeperiode tussen 13.00 uur en 15.30 uur slapen en rusten veel kinderen. Hierdoor behoeven minder kinderen actieve pedagogische aandacht en kunnen de pedagogisch medewerkers beurtelings pauze houden. Gedurende deze slaap- en lunchtijd is het mogelijk dat minder pedagogisch medewerkers worden ingezet dan volgens de pedagogisch medewerker/kindratio is vereist. Dit mag nooit langer dan maximaal 2 uur.

Aanvulling t.b.v. pauzetijden kinderdagverblijf:

Indien er op de groepen met drie medewerkers, verdeeld over twee naastgelegen groepen wordt gewerkt:

1e pm gaat om 13.00-13.30 met pauze, er blijven 2 pm's op de groepen

2e pm gaat om 13.30-14.00 met pauze, er blijven 2 pm's op de groepen

3e pm gaat om 14.00-14.30 met pauze, er blijven 2 pm's op de groepen

Er wordt in z'n totaliteit 1,5 uur afgeweken, maar dit is verdeeld over twee groepen.

Ook hier geldt dat er tijdens die periode veel kinderen slapen of rusten en hierdoor behoeven minder kinderen actieve pedagogische aandacht en daarom kunnen de pedagogisch medewerkers beurtelings pauze houden.

Dit kan voorkomen op de woensdag- en vrijdagen en indien er (op de dag zelf) vanwege het kind aantal 3 pm's i.p.v. 4 nodig blijken te zijn.

De drie-uursregeling op de Buitenschoolse Opvang

Op de buitenschoolse opvang mogen er voor en na schooltijd en op vrije middagen maximaal een half uur per dag minder pedagogisch medewerkers worden ingezet. Ook de buitenschoolse opvang moet dit vastleggen in het pedagogische beleidsplan. Tevens geldt inzet van minimaal de helft van de benodigde pedagogisch medewerkers. Naast dit half uur per dag is op vrije dagen en in de vakantie dezelfde drie-uursregeling van toepassing als in de dagopvang. Alleen op lange bso dagen (studie- en vakantiedagen van 8.00 tot 18.00 uur) passen wij deze regeling toe, zodat pedagogisch medewerkers de gelegenheid krijgen om pauze te houden. Tussen 12.00 en 15.00 uur mag worden afgeweken van de BKR. Dit gebeurt op groepsniveau. De kinderen hebben geluncht en mogen vrij (buiten)spelen. In dit tijdvak kunnen de pedagogisch medewerkers om de beurt pauze houden. De locatiemanager spreekt 's ochtends met de pedagogisch medewerkers af hoe deze planning er die dag uitziet en dat er altijd voldoende toezicht is. Op voorwaarde dat minimaal 10 uur aaneengesloten opvang geboden wordt. Tijdens de reguliere schoolweken kan er tijdens de ophaalmomenten van de BKR worden afgeweken. Dit omdat er vaak al kinderen zijn gehaald of gehaald worden en de groep een gekozen activiteit (lezen, tekenen, lego, of afmaken knutselactiviteit) mag doen waardoor er rust en overzicht is.

BSO Baloo:

Tussen 15.00uur en 17.30uur is het aantal pedagogisch medewerkers in overeenstemming met het aantal aanwezige kinderen.

Tussen 17.30uur en 18.00uur kan er op de BSO Baloo van de BKR afgeweken

BSO Jut&Jul:

Tussen 15.00uur en 17.30uur is het aantal pedagogisch medewerkers in overeenstemming met het aantal aanwezige kinderen.

Tussen 17.30uur en 18.00uur kan er op de BSO Jut&Jul van de BKR afgeweken

Tijdens schoolvakanties (en tijdens studiedagen/stakingsdagen) kán het zijn dat er wordt afgeweken.

- Bij maximaal 20 kinderen kan er afgeweken worden tussen 8.00uur en 9.30uur en tussen 16.00uur en 17.30uur.
- Bij meer dan 20 kinderen kan er afgeweken worden tussen 8.00uur en 9.30uur en tussen 16.30uur en 18.00uur.

Achterwacht

Indien een pedagogisch medewerker alleen op een locatie aanwezig is (als gevolg van deze drie-uursregeling), dient er altijd een achterwacht geregeld te zijn in de vorm van een volwassene aan wie kind- en/of groepsgerichte activiteiten overgedragen kunnen worden. De achterwacht dient echter ook geregeld te zijn wanneer een pedagogisch medewerker alleen op een locatie werkt omdat de groepsgrootte dit toelaat, zonder af te wijken van de BKR.

Kinderopvang Baloo heeft per locatie een achterwachtregeling opgesteld. Deze staat beschreven in het 'Pedagogische werkplan van elke groep'. Daarnaast heeft elke locatie de achterwachtregeling uitgeprint op de groep hangen, zodat zij weten wie ze kunnen inschakelen in geval van calamiteiten en hoe de achterwacht te bereiken is. Voor de achterwacht geldt dat hij/zij binnen 15 minuten op de locatie aanwezig kan zijn.

10. Klachtenregeling

Intern Klachtenreglement

Alle medewerkers van Kindercentrum Baloo doen hun uiterste best om de opvang van uw kind zo goed mogelijk te verzorgen, maar het kan voorkomen dat u eens wat minder tevreden bent. U kunt dan de groepsleiding benaderen om uw probleem te bespreken.

Gaat het om de administratieve afhandeling van de opvang dan kunt u contact opnemen met een medewerker van de administratie van Kindercentrum Baloo. Dit kunt u doen door te mailen naar info@baloo.nl of telefonisch contact op het nummer: 0594 - 69 76 47.

Wij zullen er alles aan doen om uw probleem zo snel mogelijk op te lossen.

Mocht uw klacht hierna niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kunt u terecht bij de leidinggevende van Kindercentrum Baloo.

Leidinggevende van de medewerkers binnen Kindercentrum Baloo is Ettie Keuning. U kunt haar bereiken via info@baloo.nl of via telefoonnummer 0594-697647.

Kindercentrum Baloo hanteert voor bovenstaand een intern klachtenreglement. Hierin wordt uitvoerig de procedure beschreven bij een klacht. Het reglement is ter goedkeuring aangeboden aan de oudercommissie en akkoord bevonden. Het interne klachtenreglement is op te vragen bij de administratie en/of bij de voorzitter van de oudercommissie.

Extern klachtenreglement

Indien uw klacht binnen 4 weken niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u terecht bij de Geschillencommissie kinderopvang. De Geschillencommissie is een landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt.

Zij zijn ma-vrij tussen 9.00 -17.00 uur telefonisch bereikbaar op 070-3105310 en via de website www.degeschillencommissie.nl

De geschillencommissie is een onafhankelijke instelling, die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden.