

Pedagogisch Beleidsplan 2024



Inhoudsopgave

	Pagina
1. Inleiding	3
2. Achtergrond	3
2.1 Marianne Riksen – Walraven	3
2.2 Emmi Pikler	3
3. Visie	4
4. Emotionele veiligheid	5
4.1 Groepsindeling	5
4.2 Minimale afname	5
4.3 Wenbeleid	5
4.4 Pedagogisch medewerkers (in opleiding)	6
4.5 Pedagogisch medewerker-kind ratio (PKR)	6
4.6 Ruilbeleid	6
4.7 Vierogenprincipe	6
4.8 Achterwacht	7
4.9 Dagritme	7
5. Voedingsbeleid	8
5.1 Allergieën en individuele afspraken	8
5.2 Vaste en rustige eetmomenten	9
5.3 Voedingsaanbod voor kinderen tot 1 jaar	9
5.4 Lunch	10
5.5 Drinkgewoontes	10
5.6 Tussendoortjes	10
5.7 Traktaties en feestjes	11
5.8 Voedselhygiëne	11
6. Persoonlijke competentie	12
6.1 Vaardigheden van pedagogisch medewerkers in spel	12
6.2 Thema's	12
6.3 Ontwikkelingsgebieden	12
6.4 Materialen	13
6.5 Baby's	13
6.6 Signaleren	13
6.7 Signaleren bij Kinderopvang Anne	14
6.8 Samenwerking	14
6.9 Bijzonderhedenformulier	14
7. Sociale competentie	15
7.1 Conflicten zelf oplossen	15
8. Overdracht van normen en waarden	16
9. Protocol zieke kinderen en medicijngebruik	17
9.1 Thuisblijven of ophalen bij ziekte	17
9.2 Medicijngebruik	17
9.3 Paracetamol	18
9.4 Vaccinatie	18
10. Vragen, opmerkingen of klachten	18
10.1 Interne klachtenregeling	18
10.2 Geschillencommissie kinderopvang en Peuterspeelzalen	19
10.3 Privacy	19
11. Overdracht naar basisschool	19
12. Wet IKK	20
12.1 Elk kind een mentor	20
12.2 Maximaal twee vaste gezichten voor 0-jarigen	20
12.3 Maximaal drie uur per dag afwijken van BKR	20

1. Inleiding

Hieronder vindt u het pedagogisch beleidsplan van Kinderopvang Anne. Hierin wordt duidelijk gemaakt hoe er gewerkt wordt binnen de organisatie en waarom er voor die werkwijze gekozen wordt. Het is een richtlijn voor het handelen van pedagogisch medewerkers en voor ouders een duidelijk document waar de instelling voor staat, wat zij belangrijk vindt in de opvoeding van de kinderen en op welke manier hier uitvoering aan wordt gegeven. Dit allemaal om een zo goed en sterk mogelijk pedagogisch klimaat te scheppen voor de kinderen.

Veel kindcentra werken met een gezamenlijk beleidsplan en per locatie een werkplan waar het beleid vertaald wordt naar de dagelijkse praktijk. Omdat Kinderopvang Anne zich op één locatie bevindt worden deze direct gecombineerd in onderstaand pedagogisch beleid.

2. Achtergrond

Dit beleid is geschreven met als uitgangspunt de indeling in pedagogische basisdoelen van Marianne Riksen-Walraven, hoogleraar pedagogiek van de kinderopvang aan de Universiteit van Amsterdam. Daarnaast is het 'pedagogisch kader kindcentra 0-4' een belangrijke bron en tevens een naslagwerk dat altijd te vinden is op de groep om medewerkers te inspireren tot nieuwe inzichten.

Ook is Emmi Pikler, de grondlegster van de Pikler methode, een inspiratiebron voor dit pedagogisch beleid. Zij focust zich vooral op de allerjongsten (0-3 jaar). De meest kwetsbare doelgroep waar de basis gelegd wordt voor de verdere ontwikkeling van kinderen.

2.1 Marianne Riksen- Walraven

We gaan uit van de vier pedagogische basisdoelen, zoals die zijn opgesteld door de eerste hoogleraar kinderopvang in Nederland: Marianne Riksen-Walraven. Zij kwam tot de volgende doelen als het gaat om het (mede) opvoeden van kinderen:

1. een gevoel van 'emotionele' veiligheid;
2. gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties;
3. gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van sociale competenties;
4. de kans creëren om zich waarden en normen eigen te maken, alsmede de cultuur van de samenleving.

2.2 Emmi Pikler

'Een kind dat iets bereikt door zelfstandig te experimenteren verwerft een heel andere kennis dan een kind dat een kant en klare oplossing krijgt aangeboden.'

Eén van de terugkerende thema's is wetenschappelijke onderzoeken is baby's in de kinderopvang. En een van de terugkerende conclusies is dat het van cruciaal belang is om, zeker voor baby's, zorg van heel goede kwaliteit te bieden. Kinderen móeten duurzame relaties kunnen opbouwen met degenen die hen verzorgen.

Emmi Pikler was een kinderarts die niet van medicijngebruik was maar de nadruk legde op preventie en op het belang van vrije beweging en spel en op respect voor het kind. Zij heeft praktische en concrete aanwijzingen opgesteld die erop gericht zijn om kinderen binnen een groep te begeleiden en tot hun recht te laten komen.

Een aantal van haar adviezen komen terug in de uitwerking van het pedagogisch beleid. Daarnaast is er op de groep altijd een document aanwezig met tips en adviezen vanuit de Pikler methode om te gebruiken.

3. Visie

De maatschappelijke visie op kinderopvang heeft de laatste jaren veel ontwikkeling doorgemaakt. Waar een tijd geleden kinderdagverblijven vooral gezien werden als ‘oppas’, zijn gelukkig steeds meer mensen zich bewust van de rol die kinderopvang heeft in de opvoeding en ontwikkeling van kinderen.

Wat alle pedagogen die als inspiratiebron gediend hebben voor dit pedagogisch beleid met elkaar gemeen hebben, is dat zij uitgaan van de intrinsieke motivatie van het kind. Een kind is van nature nieuwsgierig en leergierig.

Sineke Goorhuis (orthopedagoog) stelt; “*de basis niet is dat een kind al op heel jonge leeftijd leert lezen, maar dat het emotionele stabiliteit ontwikkelt en de eigen persoonlijkheid maximaal kan ontplooiën. Als dat laatste gebeurt, leren kinderen vervolgens alles wat ze aangeboden krijgen. Een kind dat te vroeg informatie aangeboden krijgt die het nog niet kan verwerken, loopt risico op allerlei (gedrags)problemen zoals faalangst.*”

Deze visie is dan ook het uitgangspunt van het pedagogisch beleid van Kinderopvang Anne.

Wij volgen het kind, sluiten aan bij de ontwikkeling en laten ze vooral spelenderwijs ontdekken.

Dat is de manier waarop jonge kinderen zich ontwikkelen.

Kinderopvang Anne staat voor een huiselijke, kleinschalige kinderopvang waar het kind zich thuis voelt.

4. Emotionele veiligheid

Het bieden van een gevoel van veiligheid is de meest basale pedagogische doelstelling voor alle vormen van kinderopvang. De algemene term 'veiligheid' verdient de voorkeur boven 'veilige gehechtheidsrelatie', omdat er meer factoren zijn die kunnen bijdragen aan het ontwikkelen van een gevoel van veiligheid dan alleen de kwaliteit van de omgang met volwassen opvoeders.

Het bieden van emotionele veiligheid is van primair belang. Niet alleen omdat het bijdraagt aan het welbevinden van de kinderen nu, maar ook omdat een onveilig klimaat het realiseren van de andere pedagogische doelstellingen in de weg staat. Als een kind zich niet veilig voelt gaat het niet op ontdekking uit en durft het geen nieuwe uitdagingen aan te gaan. Het kind ontwikkelt geen zelfvertrouwen en er kan geen sprake zijn van innerlijke groei door positieve ervaringen.

Veiligheid voor kinderen wordt onder andere verkregen door voorspelbaarheid, bijvoorbeeld in de vorm van een vast dagritme, vaste stamgroep, vaste rituelen (bijvoorbeeld liedjes voor het opruimen of eten) en regels te hanteren die voor kinderen duidelijke grenzen aangeven. Om hier eenduidig in te zijn voor zowel de kinderen als de pedagogisch medewerkers hebben wij de globale afspraken en rituelen hieronder vastgelegd.

(Bron: GGD GHOR Nederland)

4.1 Groepsindeling

In vaste groepen kunnen kinderen al in het tweede levensjaar een duidelijke voorkeur voor een of twee groepsgenoten ontwikkelen. Binnen zulke relaties is sprake van sociale uitwisselingen en van emotionele responsiviteit. Groepsgenoten kunnen al op jonge leeftijd een bron van veiligheid vormen, maar dan moeten zij elkaar wel zo regelmatig zien dat ze elkaar goed kunnen leren kennen. In een vertrouwde groep kunnen kinderen gevoelens van verbondenheid en sociale verantwoordelijkheid ontwikkelen.

4.2 Minimale afname

Kinderopvang Anne heeft gekozen voor een minimale afname van één dag per week. De ervaring leert dat wanneer kinderen slechts om de week komen, of een halve dag per week, de kinderen steeds weer moeten wennen aan de omgeving, leidster en andere kinderen. Dit draagt ook weer bij aan de veilige basis voor alle kinderen op de groep.

4.3 Wenbeleid

Het wennen op het kinderdagverblijf is er niet alleen voor de kinderen, maar ook voor de ouders. Het is de bedoeling dat zij zich thuis gaan voelen op Kinderopvang Anne en wennen aan de rituelen en gewoontes.

Voorgaand aan een wenperiode wordt een afspraak met ouders gemaakt voor een wengesprek. Hierdoor heeft de pedagogisch medewerker al voor het eerste wenmoment alle benodigde informatie over het kind zoals eet- en slaapgewoontes, en wat zijn voorkeuren zijn in spel. Het is daarom wenselijk dat zowel het wengesprek als de wenmomenten zo dicht mogelijk op de startdatum plaatsvinden.

De pedagogisch medewerker kijkt samen met de ouder(s) hoe vaak en hoe lang er gewend zal worden. De behoeftes zijn per kind en per ouder verschillend. De richtlijn is twee keer een periode van 3 uur, maar hier kan van afgeweken worden.

In deze tijd worden ouders gevraagd in de buurt te blijven en telefonisch bereikbaar te zijn zodat zij indien noodzakelijk hun kind eerder kunnen ophalen. Ouders mogen de pedagogisch medewerker altijd bellen om te informeren hoe het gaat en de pedagogisch medewerker benadrukt dit ook.

Het halen en brengen tijdens deze wenmomenten gebeurt buiten de 'piek-momenten' om zodat de medewerker tijd heeft voor de overdracht met de ouders.

4.4 Pedagogisch medewerkers (in opleiding)

Het uitgangspunt van Kinderopvang Anne is dat er altijd dezelfde pedagogisch medewerker aanwezig is op de groep.

Voor vervanging bij ziekte of vakantie wordt er gewerkt met een vaste ZZP'er, en nog een andere als back-up. Deze medewerkers beschikken over minimaal een afgeronde MBO 3 opleiding en hebben ervaring in de kinderopvang. Ook staan zij geregistreerd in het personenregister Kinderopvang.

Het streven is om deze medewerkers tussendoor af en toe mee te laten draaien zodat ze al eens kennis hebben gemaakt met de kinderen en een duidelijk beeld hebben van de visie van Kinderopvang Anne.

4.5 Beroepskracht -kind ratio (BKR)

Voor de berekening van het maximale aantal kinderen dat een beroepskracht mag opvangen is een rekentool ontwikkeld. Dit rekenprogramma is ontwikkeld in opdracht van het Ministerie van SZW en in samenwerking met de convenantpartijen – Brancheorganisatie Kinderopvang en BOinK – GGD Nederland en VNG. De tool is gebaseerd op de afspraken in het Convenant Kwaliteit Kinderopvang. De ratio wordt altijd gecheckt op de website www.1ratio.nl.

Kinderopvang Anne hanteert te allen tijde de ratio en kijkt hier niet van af.

De maximale omvang van Kinderopvang Anne is op het moment 6 kinderen in de leeftijd van 1 tot 4 jaar.

4.6 Ruilbeleid en extra dagdelen

Kinderopvang Anne heeft een soepel ruilbeleid. Dit wil zeggen dat alle afwezigheidsdagen geruild mogen worden mits hier plek voor is op de groep. Er wordt geen extra pedagogisch medewerker voor ingezet. Hieraan kunnen dan ook geen rechten aan ontleend worden.

De pedagogisch medewerker kan maximaal een maand van tevoren toezegging doen over een te ruilen dag. Mocht er aan het eind van het kalenderjaar of aan het eind van het contract blijken dat er extra dagen opvang afgenomen zijn waar geen afwezigheidsdag voor in de plaats is gekomen dan wordt hier een aparte rekening voor gemaakt. Een extra dag heeft een hoger uurtarief dan het normale uurtarief. Advies aan de ouders is dan ook om dit zelf bij te houden.

Elk kalenderjaar start de teller van de ruildagen opnieuw.

4.7 Vierogenprincipe

Naar aanleiding van een zedenzaak in Amsterdam heeft de commissie Gunning in haar rapport de term vierogenprincipe geïntroduceerd. Het vierogenprincipe betekent dat er altijd iemand mee moet kunnen kijken of luisteren.

Kinderopvang Anne beschikt over een groot raam aan zowel de voorzijde als de binnenkant van het gebouw. Aangezien de groepsruimte klein is kun je vanuit beide ramen de gehele groepsruimte overzien. De groep ligt aan een plein waar gedurende de dag veel mensen voorbijkomen om de basisschool, de multifunctionele accommodatie of de woningen te bezoeken. Met de basisschool is afgesproken dat zij gedurende de dag regelmatig op ongezette tijden binnenlopen ter controle. Zij zijn aanwezig van 7.30 tot minimaal 16.30. Voor 7.30 en vanaf 16.30 komen ouders hun kinderen brengen en ophalen en gelden zij als controlerende volwassenen. In de vakanties staat de afspraak met de beheerders van het gebouw dat zij onaangekondigd (minimaal) een- of meermaals per dag binnenlopen.

In de slaapkamerdeur is een raam waardoor naar binnen gekeken kan worden. Daarnaast staat er een babyfoon in de slaapkamer die te allen tijde aan staat waardoor de pedagogisch medewerker gehoord kan worden wanneer er iemand de groep in loopt.

De buitenspeelplaats grenst ook weer aan hetzelfde plein als bovenstaand beschreven. Dus ook hier is sociale controle van voorbijgangers.

Kinderopvang Anne zal niet vaak uitstapjes maken. Wanneer dit wel gebeurt wordt er voor plekken gekozen waar veel sociale controle is of gaat er iemand mee van wie Kinderopvang Anne een VOG kan overleggen. Hierbij kan je denken aan bijvoorbeeld een stagiaire.

4.8 Achterwacht

Indien er slechts één pedagogisch medewerker aanwezig is op het kindercentrum en de BKR wordt niet overschreden dan is een achterwachtregeling van toepassing. Deze regeling houdt in dat in geval van calamiteiten er een achterwacht beschikbaar is die binnen 15 minuten in het kindcentrum aanwezig kan zijn. In schoolweken is dit de basisschool. Er is een afspraak gemaakt met de leerkrachten dat er tot 16.30 iemand van hen aanwezig is in het gebouw. Na 16.30 zijn er vrijwilligers die deze rol op zich nemen.

4.9 Dagritme

Kinderen vinden voorspelbaarheid prettig, het geeft ze een veilig gevoel. Daarom wordt er zoveel mogelijk volgens een vast dagritme gewerkt. Voor de baby's geldt dat we zo veel mogelijk het ritme van thuis proberen over te nemen en daarnaast zelf goed kijken en luisteren naar de behoefte van elke individuele baby.

Dit doen we ook bij dreumesen die bijvoorbeeld tussen 1 en 2 slaapmomenten inzitten.

7.00 – 9.00 Brengmoment

Kinderen worden gebracht en hebben thuis ontbeten. Er is tijd voor een overdracht van ouder naar pedagogisch medewerker waar bijzonderheden doorgesproken kunnen worden. De pedagogisch medewerker heeft aandacht voor elk kind en elke ouder. De ouder zorgt ervoor dat spullen uit de tas, in het daarvoor bestemde bakje gelegd worden en neemt altijd persoonlijk afscheid van het kind zodat het kind weet dat de ouder weg is en niet op een later moment met dit besef verrast wordt. Pedagogisch medewerkers adviseren ouders het afscheidsmoment zo kort en duidelijk mogelijk te houden. Kinderen mogen in deze tijd zelf vrij spelen.

Mocht de ouder afwijken van de gebruikelijk brengtijd vragen we ze dit even vooraf door te geven. Als een kind er om 9.30 niet is bellen we zelf.

Rond 9.30 helpen de kinderen eerst met opruimen en wordt er vervolgens na het handen wassen aan tafel fruit gegeten en gedronken. Kinderen vanaf 1 jaar worden gestimuleerd om uit een beker te drinken. Er worden liedjes gezongen, boekjes voorgelezen of een andere activiteit gedaan. Vervolgens mogen de kinderen hun handen weer wassen (aan de kraan of ieder een eigen washandje) en vindt het verschoon moment plaats.

Als alle kinderen verschoond of naar de WC geweest zijn mogen ze hun jassen (en schoenen) pakken en maken ze zich klaar om naar buiten te gaan. Ouders wordt verzocht kleding mee te nemen aangepast op het weer. Ook in de sneeuw spelen we buiten, en als het mogelijk is ook in de regen.

Om 11.30 dekken we samen de tafel, wassen we handen en gaan we boterhammen eten. Voor bijzonderheden zie voedingsbeleid. We maken er een gezellig moment van. Het eetmoment duurt maximaal drie kwartier. Dit wegens de spanningsboog van kinderen.

Na het eten wordt elk kind verschoond/ gaat het naar de wc. Ze worden gestimuleerd om zichzelf om te kleden, maar met aandacht van de pedagogisch medewerker. Voor de kinderen die willen wordt er een verhaaltje voorgelezen alvorens ze in bed gelegd worden.

Rond 15.30 is weer een gezamenlijk tafelmoment. Er wordt een boekje gelezen, een spelletje gedaan of een liedje gezongen, wat gegeten (crackers/soepstengels/iets dergelijks) en gedronken.

Afhankelijk van het weer gaan we nog een keer naar buiten, doen we binnen activiteiten of kunnen de kinderen vrij spelen.

17.00 – 18.00 Haalmoment

De kinderen worden opgehaald door de ouders. Er is tijd voor een overdracht van de dag waarin alle bijzonderheden of leuke momenten worden overgedragen. De leidster neemt afscheid van elk kind.

Als kinderen door iemand anders worden opgehaald dan door eigen ouder vragen we dit vooraf telefonisch door te geven als dit nog niet op het toestemmingsformulier aan stond gegeven. Mocht er toch onverwacht een onbekend gezicht aan de deur staan belt de pedagogisch medewerker met de ouders.

5. Voedingsbeleid

Gezonde voeding draagt bij aan een goede ontwikkeling van je kind. Daarom volgen wij de adviezen voor de kinderopvang van het Voedingscentrum.

5.1 Allergieën en individuele afspraken

Wanneer er bij een kind sprake is van bepaalde allergieën houden wij daar zo veel mogelijk rekening mee. Indien blijkt dat een kind een allergie heeft kunnen wij vragen om het kind vervangende voedingsmiddelen mee te geven naar de opvang. Dit kan bewaard worden in hun eigen mandje/bakje.

Wanneer er sprake is van een allergie waarvoor pedagogisch medewerkers medische handelingen uit moeten voeren (bijvoorbeeld het toedienen van medicijnen d.m.v. een epi-pen), maken wij gebruik van een protocol. Deze wordt in overleg met de ouders/verzorgers samengesteld en ondertekend.

Binnen het beleid van Kinderopvang Anne is er voldoende ruimte om individuele afspraken te maken wanneer het noodzakelijk is om af te wijken van het voedingsbeleid. Dit kan bijvoorbeeld zijn in het geval van een dieet of geloofsovertuiging. In overleg met de ouders wordt bepaald wat de hoeveelheden en producten die geschikt zijn voor hun kind, ook al wijkt dit af van onze richtlijnen. Ook hier geldt dat wanneer de ouders producten willen gebruiken die niet in ons assortiment zitten, ze deze zelf mee moeten brengen.

5.2 Vaste en rustige eetmomenten

Wij hanteren vaste eettijden. Dit zorgt voor een herkenbaar ritme en dat levert de kinderen rust op. We eten samen aan tafel, zowel tussen de middag als bij tussendoor momenten. Dit is gezellig en het zorgt voor duidelijke eetmomenten. We nemen rustig de tijd om te eten en zorgen voor een fijne sfeer, maar we tafelen niet te lang. Onze pedagogisch medewerkers geven het goede voorbeeld aan tafel. Zij eten samen met de kinderen, ze begeleiden bij de maaltijd en hebben een voorbeeldfunctie. Onze pedagogisch medewerkers bepalen *wanneer* het kind eet, het kind bepaalt uit een gezond voedingsaanbod *wat* het eet en *hoeveel* het daarvan eet. Wij dringen geen eten op.

5.3 Voedingsaanbod voor kinderen tot 1 jaar

Baby's hebben een eigen voedingsschema. Ouders geven aan wat zij voor schema hanteren en wij passen ons daar op aan. Wel hanteren onderstaande aandachtspunten voor hun voeding en attenderen ouders daarop indien de pedagogisch medewerker dit nodig vindt.

Melk:

- Met de ouders is besproken of hun kind borstvoeding of flesvoeding krijgt.

- De afgekolfdde borstvoeding leveren ouders voldoende gekoeld of ingevroren (in kleine porties) af op het kinderdagverblijf. Voorzien van sticker met naam en datum.
- Ouders leveren geen klaargemaakte flesvoeding aan. Tijdens het vervoer, ook in een koeltas, kan de flesvoeding namelijk niet voldoende koud worden bewaard.
- Vanaf de leeftijd van 6 maanden tot 12 maanden krijgt een kind opvolgmelk. Het kind krijgt nog geen gewone melk tot hij 12 maanden is. Daarin zit te weinig ijzer en goede vetten en te veel eiwit.

Ander drinken:

- Naast borstvoeding of opvolgmelk krijgen kinderen water of lauwe (vruchten)thee zonder suiker. We zorgen dat de thee voldoende is afgekoeld of mengen de thee met koud water zodat deze niet te warm is. Af en toe mogen de kinderen ook kiezen voor dun aangengde diksap of suikervrije ranja.
- Een kind hoeft bij ons de beker niet helemaal leeg te drinken. Als een kind de beker niet leegdrinkt, heeft hij simpelweg geen dorst. Wij stimuleren kinderen wel om op één moment te drinken.

(Eerste) hapjes:

- We starten met het geven van eerste hapjes altijd in overleg met de ouders. Volgens de richtlijn Voeding en eetgedrag voor de Jeugdgezondheidszorg is dit tussen 4 en 6 maanden en geven we een paar lepeltjes per oefenmoment. We beginnen met de zogenaamde ‘oefenhapjes’, waarbij het eten fijngeprakt is. Zodra kinderen hapjes krijgen, laten we ze de mondmotoriek oefenen met een (ondiep, plastic) lepeltje.
- In overleg met de ouders gaan we na de leeftijd van 6 maanden de melkvoedingen steeds meer vervangen en gaat het kind steeds meer echte maaltijden eten.
- Het fruit dat we als oefenhapje tussendoor geven is vers gepureerd. We bieden bij het beginnen van dit fruit nog geen combinaties van verschillende soorten fruit en groenten aan. Het kind leert dan eerst wennen aan de losse smaken. Zo leert hij die beter herkennen en waarderen en dat is beter voor zijn smaakontwikkeling.
- De groentehap kunnen baby’s tot 1 jaar op de kinderopvang krijgen. Deze dient wel door ouders meegebracht te worden. Na 1 jaar gaan we de groentehap op Kinderopvang Anne afbouwen om te stimuleren dat kinderen het gezellige eetmoment thuis met de ouders hebben.

5.4 Lunch:

In principe drinken kinderen bij de boterham halfvolle melk. Een alternatief is water. Er worden geen zoete dranken aangeboden tijdens de lunch.

We besmeren het brood altijd met een beetje zachte (dieet)margarine uit een kuipje, hierin zitten veel onverzadigde (goede) vetten. Meer beleg dan margarine hoeft niet voor kinderen onder de 1 jaar. Gebruiken we toch meer beleg, dan kiezen we voor beleg uit onderstaande tabel.

Kinderen die meer dan 1 boterham eten moeten de eerste met hartig beleg kiezen en mogen de tweede (en eventueel derde) met zoet beleg. Er is keuze uit onderstaande producten:

Volkorenbrood	Rijk aan vezels, vitaminen en mineralen en bevat weinig vet.
Tarwebrood	Rijk aan vitaminen en mineralen. Door weinig vezels beter geschikt voor kinderen die net aan brood beginnen.
30+ Kaas	Bevat de kleinste hoeveelheid ongezonde vetten ten opzichte van jonge/beleggen kaas
20+ of 30+ smeerkaas	Bevat de kleinste hoeveelheid ongezonde vetten ten opzichte van jonge/beleggen kaas
Kipfilet, Ham of Casselerrib	Bevat weinig ongezonde vetten

(light) zuivelspread of hüttenkäse;	Bevat weinig ongezonde vetten.
Appelstroop of jam	Gezonde zoetwaren.
Pindakaas en vruchtenhagel	Minder gezonde zoetwaren. Dit staat niet dagelijks op tafel.

Bij wijze van uitzondering worden er wel eens tosti's gemaakt, knakworstjes of poffertjes gegeten. Ouders worden 's avonds geïnformeerd als de kinderen iets hebben gegeten wat afwijkt van het gewoonlijke voedingspatroon.

5.5 Drinkgewoontes

Er wordt gekozen voor zo weinig mogelijk zoete dranken omdat dit niet alleen slecht voor de gezondheid is, maar ook een aanslag op de tanden.

Kinderen drinken 's ochtends bij het fruit water en 's middags bij hun tussendoortje kiezen uit ongezoete (fruit)thee, water of dun aangelengde diksap/aanmaaklimonade (bij voorkeur suikervrij). Tussendoor mogen zij altijd water drinken.

5.6 Tussendoortjes

Groente, zoals worteltjes, komkommer, paprika, snoeptomaatjes of radijsjes.

Rijstwafel, volkoren knäckebröd, volkoren crackertjes, krentenbol, soepstengel, (volkoren) ontbijtkoek, lange vinger, kaneelbeschuitje, volkorenbiscuitje, eierkoek of een handje popcorn zonder suiker of zout.

5.7 Traktaties en feestje

Een verjaardag betekent feest en bij zo'n verjaardag komt vaak een traktatie kijken. Er kan zowel een niet-eetbare traktatie als een eetbare traktatie aangeboden worden. Wij vinden het belangrijk dat de eetbare traktaties zo gezond mogelijk zijn. We verzoeken de ouders om gezond te trakteren.

Het kan voorkomen dat in het kader van een feestdag de pedagogisch medewerker bij wijze van uitzondering een keer trakteert op iets zoets. Denk hierbij aan pepernoten met sinterklaas of een waterijsje in de zomer.

5.8 Voedingshygiëne

Wij gaan veilig om met het eten van de kinderen om te voorkomen dat ze ziek worden.

Daarnaast gebruiken wij de hygiëncode voor kleine instellingen. Deze is op te vragen op de groep en in te zien op de website.

6. Persoonlijke competentie

Met dit begrip wordt bedoeld op brede persoonskenmerken van een kind, zoals veerkracht, zelfstandigheid en zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit. Dit stelt een kind in staat om allerlei typen problemen adequaat aan te pakken en zich goed aan te passen aan veranderde omstandigheden. Bij jonge kinderen zijn exploratie en spel de belangrijkste middelen om greep te krijgen op hun omgeving. Door exploratie ontdekt het kind nieuwe handelingsmogelijkheden die vervolgens in spel worden geoefend, uitgebouwd, gevarieerd en geperfectioneerd. Exploratie en spel zijn intrinsiek gemotiveerd; de kwaliteit van exploratie en spel is een voorspeller van hun latere creativiteit, onafhankelijkheid en veerkracht.

Drie factoren die helpen bij het ontdekken en bevorderen van het spel zijn:

- Aanwezigheid van bekende leeftijdsgenoten
- Inrichten van de ruimte en aanbod van materialen en activiteiten

(Bron: GGD GHOR Nederland)

6.1 Vaardigheden van pedagogisch medewerkers in het uitlokken en begeleiden van spel

Beroepskrachten moeten condities scheppen voor spel door een aanbod van materialen en activiteiten dat aansluit bij het ontwikkelingsniveau en de interesses van een kind. Het begeleiden en verrijken van spel zonder een kind het initiatief uit handen te nemen vereist speciale inzichten en vaardigheden van pedagogisch medewerkers.

Zij doen dit door deel te nemen aan activiteiten, daarin leermomenten te creëren door observatie, en een kind 'boven zichzelf uit te laten stijgen' door de juiste vragen te stellen en aanwijzingen te geven.

De pedagogisch medewerker kiest minimaal een activiteit per dag waarbij zij heeft nagedacht over het doel achter de activiteit. De meest wenselijke situatie is als deze activiteit aansluit op initiatief van het kind, zodat de pedagogisch medewerker in de meest optimale vorm aansluit bij de belevingswereld.

6.2 Thema's

Er wordt met thema's gewerkt die aansluiten op de belevingswereld van een kind. Zo zullen de seizoenen en feestdagen jaarlijks terugkerende thema's zijn, maar zal de pedagogisch medewerker verder zo veel mogelijk proberen in te spelen op wat er op dat moment bij de kinderen speelt. Je kunt hierbij denken aan gezinsuitbreiding, een verhuizing of vakantie. Maar ook de komst van een glazenwasser kan de pedagogisch medewerker doen beslissen om dit onderwerp die dag/ week centraal te stellen.

6.3 Ontwikkelingsgebieden

Om kinderen zo breed mogelijk te ontwikkelen wordt er aan alle ontwikkelingsgebieden aandacht besteedt door middel van activiteiten. In de praktijk zijn deze gebieden nauw met elkaar verbonden. Een scheiding hierin maken is kunstmatig, maar om een indruk te geven worden hieronder een aantal voorbeelden genoemd.

- Senso- motorische ontwikkeling

Hier valt de fijne en grove motoriek onder. Enkele voorbeelden van activiteiten voor de *fijne motoriek* zijn: knippen, kleuren, verven, puzzelen, insteekmozaïek, kralen rijgen en bouwen. Onder de *grote motoriek* vallen: een baby stimuleren om te rollen, 'klap eens in de handjes' buiten spelen, hinkelen, rennen, klimmen, fietsen, steppen, touwtjespringen en hoepelen.

- Sociaal-emotionele ontwikkeling

Voorbeelden om deze ontwikkeling te stimuleren zijn: spelen van vader en moeder, fantasie spel, rollenspel, doktertje, spelen met de poppen, schminken, dansen en verkleden.

- Cognitieve ontwikkeling

Voorbeelden van het stimuleren van de cognitieve ontwikkeling: spelen van memory, denkspelletjes, fantasie- en rollenspel d.m.v. verkleedkleden of materialen om een tent te maken, puzzelen, taalspelletjes, kleuren en het leren bouwen met blokken.

- Taal

Voorbeelden van taalactiviteiten zijn: een verhaal voorlezen, verhalen vertellen, zingen van liedjes, voeren van kringgesprekjes en luisterspelletjes.

- Creatieve ontwikkeling

Onder de creatieve ontwikkeling vallen onder andere: opvoeren van toneelstukjes, schilderen, knutselen, kleien, tekenen, timmeren en muziek maken.

6.4 Materialen

Bij de keuze van materialen wordt gelet op de volgende aspecten:

- Veiligheid. Het materiaal moet bestand zijn tegen veelvuldig gebruik door verschillende kinderen. Gebruik van minder solide materialen gebeurt alleen onder toezicht van pedagogisch medewerkers. Bovendien wordt er gekeken welk materiaal geschikt is voor welke leeftijdsgroep,
- Het versterken van zelfvertrouwen en het gevoel van eigenwaarde. Dit gebeurt als kinderen zelf met het speelgoed aan de gang kunnen en daarbij niet de hulp van een ander (/volwassene) nodig hebben.
- Open materialen. Speelgoed waarmee kinderen verschillende dingen kunnen doen is een grotere uitdaging dan speelgoed dat maar op een manier kan worden gebruikt.
- Afwisseling van de materialen. Dit geeft nieuwe impulsen en houdt het spel interessant.
- Materialen uit het dagelijks leven. Denk hierbij aan kosteloos materiaal (bijvoorbeeld leeg 'echt' boterkuipje voor in het keukentje) en gebruiksvoorwerpen die ze uit het echte leven herkennen zoals bekers of een telefoon.

De kinderen kunnen uit de meeste spelmaterialen zelf kiezen. Zo leren ze keuzes maken en dragen ze tevens een kleine verantwoordelijkheid voor het gebruik & opruimen van het gekozen materiaal.

6.5 Baby's

Hiermee worden kinderen van 0-1 jaar bedoelt. Baby's zijn een kwetsbare en afhankelijke doelgroep. Daarom wordt deze fase hier apart benoemt.

Het is van belang dat de pedagogisch medewerker weet hoe de ontwikkeling in de babyfase gestimuleerd wordt en de zintuiglijke manier van ontwikkelen prikkelt door spelmaterialenkeuze en de manier van aanbieden.

Tijdens verzorgmomenten probeert de pedagogisch medewerker haar aandacht zoveel mogelijk alleen op het te verzorgen kind te richten zodat het kind persoonlijke warmte, geborgenheid, plezier en aandacht ervaart en zich gezien voelt.

Pedagogisch medewerker leggen aan het kind uit wat zij gaan doen op overgangsmomenten, zodat het zij weten wat er te gebeuren staat op het moment dat ze opgetild worden of een zakdoek/washandje in het gezicht krijgen.

Baby's worden betrokken bij het programma van de andere kinderen wanneer dit mogelijk is zodat zij het gevoel hebben erbij te horen en de warmte en het contact met de andere kinderen ervaren.

6.6 Signaleren

Signaleren wil zeggen dat pedagogisch medewerkers tekenen of signalen opmerken, die mogelijk te maken hebben met afwijkend gedrag of met een afwijking van de normale ontwikkeling. Door hun opleiding en ervaring in het werken met kinderen in een bepaalde

leeftijdsgroep, zijn pedagogisch medewerkers in staat kinderen op te merken die zich anders gedragen of ontwikkelen dan hun leeftijdsgenootjes. Wanneer bijvoorbeeld een ontwikkelingsstoornis vroegtijdig wordt gesignaleerd, kan in sommige gevallen voorkomen worden dat er zich verdere problemen ontwikkelen. Ook kan er op tijd bekeken worden aan welke (extra) zorg het kind behoefte heeft.

Signalering behoort tot het werkterrein van de kinderopvang, echter het stellen van een diagnose overschrijdt deze grens.

6.7 Signaleren bij Kinderopvang Anne

Kinderopvang Anne werkt met het observatiesysteem ontwikkeld door nationaal expertisecentrum leerplanontwikkeling SLO. Dit gaat middels twee verschillende observatielijsten. Een gericht op 0-2 jaar en 2-4 jaar.

Bij opvallendheden wordt contact met de ouders opgenomen, en worden de ouders eventueel verwezen naar andere instanties zoals bijvoorbeeld een fysiotherapeut, logopedist, centrum voor jeugd en gezin, consultatiebureau etc.

6.8 Samenwerking

Kinderopvang Anne heeft de afspraak met school om op eigen initiatief samen te werken. Te allen tijde kan er contact opgenomen worden met een leerkracht, de directeur of de IB'er om vragen te bespreken. Daarnaast is er elke 3 maanden gepland overleg tussen beide partijen om alle kinderen kort door te nemen. Hier worden de bijzonderheden zoals genoteerd op het bijzonderhedenformulier besproken. Deze gesprekken vinden plaats met in achtneming van de privacy van ouders en kinderen.

Kinderopvang Anne heeft ook contact met een ontwikkelingspsychologe die in de hand genomen kan worden bij vragen of problemen. Zij is op oproepbasis beschikbaar om samen de kinderen door te spreken. Ook kunnen we (na toestemming van ouders) contact opnemen met het CMD in Nuenen, het Consultatiebureau of een logopediste.

6.9 Bijzonderhedenformulier

De pedagogisch medewerker noteert alle bijzonderheden die haar opvalt omtrent het kind achter de kindgegevens. Dit kan zijn van opvallende opmerkingen die het kind of de ouders maken, een uitzonderlijke ontwikkeling of (veelvuldig) in de broek plassen van een eigenlijk zindelijk kind. Dit doet zij om alle bijzonderheden op een rij te hebben en mocht dit in de toekomst onderwerp van gesprek worden, dan is er dit formulier als naslagwerk.

Op de groep zijn verschillende boeken en artikelen aanwezig met als thema de ontwikkeling van kinderen die als naslagwerk kunnen dienen. De directeur van Kinderopvang Anne houdt via de brancheorganisatie en andere bronnen (denk aan vaktijdschriften) nieuwe ontwikkelingen in de gaten en geeft deze informatie door aan haar medewerkers.

7. Sociale competentie

Het begrip 'sociale competentie' omvat een scala aan sociale kennis en vaardigheden. Bijvoorbeeld zich in een ander kunnen verplaatsen, kunnen communiceren, samenwerken, anderen helpen, conflicten voorkomen en oplossen, het ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid. De interactie met leeftijdsgenoten, het deel zijn van een groep en het deelnemen aan groepsgebeurtenissen biedt kinderen een leeromgeving voor het opdoen van sociale competenties. Het geeft kinderen kansen om zich te ontwikkelen tot personen die goed functioneren in de samenleving.

(Bron: GGD GHOR nederland)

Kinderopvang is bij uitstek de plek om kinderen te plaatsen in een sociale omgeving. Kinderen zien leeftijdsgenootjes maar ook kinderen die jonger of ouder zijn dan zij. Kinderen leren veel van andere kinderen. Ze kijken naar elkaar en imiteren elkaar. Ze maken samen plezier en sluiten hun eerste kindervriendschappen. Ze worden uitgedaagd om nieuwe en andere dingen te doen. Door met elkaar in een groepsruimte te zijn en een groep te vormen zullen kinderen zich sociaal moeten aanpassen. In een groep gelden bepaalde regels; soms moet een kind op zijn beurt wachten, het moet delen met andere kinderen, etc. Kinderen eten en drinken samen, er worden verjaardagen gevierd maar ook wordt er deelgenomen aan gezamenlijke activiteiten. Hoe ouder het kind, hoe groter het sociale aspect onderling is. De pedagogisch medewerker volgt dit proces en stimuleert dit indien nodig.

7.1 Conflicten zelf oplossen

Soms botst het tussen kinderen, dat hoort bij contact maken. Conflicten zijn leermomenten en vaak komen kinderen er zelf wel uit. We vinden het belangrijk dat kinderen proberen zelf (samen) een oplossing te vinden voor hun conflict. Op deze manier leren kinderen het meest en bevorderen we het zelfvertrouwen en zelfstandigheid.

De pedagogisch medewerker grijpt dus niet te snel in en kijkt eerst hoe het conflict verloopt. Als we zien dat de kinderen er zelf niet uitkomen ondersteunen we bij het oplossen van ruzies. Hoe dit eruit ziet is per situatie verschillend. Afhankelijk van bijvoorbeeld de leeftijd van de kinderen of aard van het conflict.

De medewerker praat met de kinderen op ooghoogte en houdt goed in de gaten dat een kind confrontaties niet keer op keer uit de weg gaat. Een kind dat minder weerbaar is wordt gestimuleerd voor zichzelf op te komen. Eerst doet zij dit samen met het kind, naar verloop zal de pedagogisch medewerker het kind meer op afstand aansporen voor zichzelf op te komen.

8. Overdacht van normen en waarden

Kinderen moeten de kans krijgen om zich de waarden en normen, de 'cultuur' eigen te maken van de samenleving waarvan zij deel uitmaken. Kinderopvang biedt een bredere samenleving dan het gezin; kinderen komen in aanraking met andere aspecten van de cultuur en de diversiteit die onze samenleving kenmerkt.

De groepssetting biedt daarom, in aanvulling op de socialisatie in het gezin, heel eigen mogelijkheden tot socialisatie en cultuuroverdracht. In een groep doen zich relatief veel leermomenten voor. Bijvoorbeeld bij conflicten tussen kinderen, bij verdriet of pijn. Het gedrag van de pedagogisch medewerker speelt een cruciale rol bij de morele ontwikkeling van kinderen. Door de reactie van de groepsleiding en de uitleg die zij daarover geven, ervaren de kinderen de grenzen van goed en slecht, van anders, van mogen en moeten. Kinderen leren begrijpen waarom bepaald gedrag verwacht wordt in bepaalde situaties. Deze kennis geeft kinderen zekerheid over hun eigen functioneren (zelfvertrouwen) en leidt tot zelfsturing in sociale interacties.

Voor het overdragen van waarden en normen is het dus belangrijk dat de pedagogisch medewerker zelf het goede voorbeeld geeft. Dit geldt voor zowel gedragsregels als voor omgangsvormen. We leren kinderen om respect te hebben voor anderen en voor hun omgeving.

- Geef als pedagogisch medewerker het voorbeeld door actief te luisteren naar de kinderen en probeer dit wanneer mogelijk op de (oudste) kinderen ook over te dragen.
 - Wat je niet wil dat jou overkomt, doe dat ook niet bij een ander.
- Je mag boos worden en voor jezelf opkomen, maar gebruik geen lichamelijk of verbaal geweld.
 - Niet pesten.
 - Help een ander als deze hulp nodig heeft.
 - Maak geen materialen expres kapot
 - Eerst (samen) opruimen, dan nieuw materiaal pakken

9. Protocol zieke kinderen en medicijngebruik

Een kind dat zich niet goed voelt heeft extra zorg en aandacht nodig. De pedagogisch medewerkers kunnen een ziek kind echter niet de aandacht geven die het verdient. Bovendien heeft een ziek kind vaak meer behoefte aan rust.

9.1 Thuis blijven of ophalen bij ziekte

Een ziek kind kan niet naar de kinderopvang gebracht worden.

Onder ziek wordt verstaan:

- Een temperatuur van 38,5 of hoger;
- Bij spugen;
- Bij diarree (meer dan 3x per dag waterig en/of 1x bloederig);
- Als het kind niet aan het normale programma kan deelnemen;

We volgen hier richtlijnen van de GGD en huisarts. Andere situaties dient u te bespreken met de pedagogisch medewerker.

Als het kind op het kinderdagverblijf merkbaar ziek wordt en de leidsters schatten in dat het kind medische hulp nodig heeft (dokter) of te ziek is om nog langer op het kinderdagverblijf te blijven (koorts hoger dan 38,5 graden, bij spugen en/of ernstig diarree), waarschuwt de leidster altijd de ouders. Ook bij twijfel wordt er gebeld voor eventueel overleg.

Voorop staat dat wij geen enkel risico willen nemen.

Bij plotselinge koorts op het kinderdagverblijf krijgt het kind extra te drinken en krijgt hij de gelegenheid om te rusten. Warme kleding wordt uitgedaan, zodat het kind het niet te warm krijgt. Ouders worden van de situatie op de hoogte gesteld. Het kan voorkomen dat wij vragen het kind zo spoedig mogelijk op te halen. Hiervoor is het van belang dat de juiste telefoonnummers aanwezig zijn.

Wanneer het overduidelijk is dat het niet meer verantwoordelijk is, kan het kinderdagverblijf de ouders verplichten het kind op te halen of mee te nemen. In deze situatie zal het kinderdagverblijf geen verantwoordelijkheid meer kunnen of willen dragen voor het kind.

Goed uitzieken is van belang. Door het ziek zijn heeft het kind een verminderde weerstand en loopt het snel weer iets op.

9.2 Medicijngebruik

In opdracht van de ouders is het leidsters toegestaan medicijnen toe te dienen. Hiertoe dient vooraf door de ouders een medicijnverklaring ingevuld en ondertekend te worden. Daarnaast dient het medicijn al eenmaal eerder toegediend te zijn om een mogelijke allergische reactie te voorkomen (bij antibiotica minimaal 24 uur al gebruikt, aantoonbaar door datum doosje).

Medicijnen die wij op verzoek toedienen, alleen na ondertekening van het medicatieformulier zijn:

- Neusdruppels;
- Oogdruppels;
- Oordruppels;
- Antibiotica en penicilline;
- Oogpleisters;
- Hoestdrankjes;
- Puffers.

Het medicijn moet op naam staan van het kind in het originele doosje met bijsluiters. Zo kunnen wij zelf de datum en mate van toedienen controleren.

Wij vragen altijd een medicatieformulier te ondertekenen, waarin aangegeven wordt dat wij toestemming hebben om het medicijn toe te dienen. Wordt deze niet getekend, dan weigeren

wij het toedienen van het medicijn. Dit geldt ook voor homeopathische middelen. De verantwoordelijkheid voor medicijngebruik blijft altijd bij de ouders liggen. Het medicijnformulier is te verkrijgen op de groep en op de website.

9.3 Paracetamol

Paracetamol werkt koortsverlagend terwijl er altijd een oorzaak is voor de koorts. Het risico bestaat dat door toediening van paracetamol de mogelijke ernst van een ziekte bij een kind onvoldoende snel wordt onderkend.

We adviseren ouders om het kind geen zetpil/paracetamol toe te dienen als het kind naar de opvang komt. Na een paar uur, als de zetpil/paracetamol is uitgewerkt kan de koorts omhoog schieten en kan gevaar van een koortsstuip ontstaan

Daarom geldt de verplichting voor ouders wanneer ze dit wel doen om dit aan de pedagogisch medewerker te melden.

Indien ouders 's ochtends thuis een kind paracetamol geven, ligt de verantwoording daarvan bij de ouder. Het is niet toegestaan om gedurende de dag op het kinderdagverblijf zelf het kind paracetamol te geven om het kind op het kinderdagverblijf te kunnen laten.

9.4 Vaccinatie

Kinderopvang Anne adviseert uitdrukkelijk uw kind te laten vaccineren volgens het programma van het Consultatiebureau en de GGD. Indien u de keuze maakt om uw kind(eren) niet te vaccineren, dient u dit schriftelijk kenbaar te maken. Ook zal dit besproken worden tijdens het intakegesprek.

10. Vragen, opmerkingen of klachten

Kinderopvang Anne wil goede service bieden. Dat geldt ook als ouders een klacht hebben. We benadrukken dan ook dat we het belangrijk vinden dat ouders het laten weten als ze niet tevreden zijn en streven naar een open en eerlijk wederzijds contact. Wanneer we op de hoogte zijn van ontevredenheid kunnen we naar een goede oplossing zoeken of aan verbetering werken.

Voordat de opvang van een kind van start gaat vindt er een wengesprek plaats waarin afspraken worden gemaakt met de ouders met betrekking tot de wensen en behoeften van ouders en het kind. Ook worden ouders geïnformeerd over de voor hen relevante regels en procedures binnen Kinderopvang Anne.

Ondanks goede informatie vooraf, afspraken over wensen, behoeften en regels, kunnen zaken anders gaan dan ouders willen of verwachten.

Iedere klant van Kinderopvang Anne heeft recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is. Als een klant een klacht heeft kunnen twee wegen bewandeld worden: de interne en externe route. Intern houdt in dat de klant binnen Kinderopvang Anne gehoor tracht te vinden. Extern betekent dat de klant direct of na afsluiting van de interne route een externe instantie benadert. De klant kan hiervoor de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen benaderen. Dat kan via www.degeschillencommissie.nl.

10.1 Interne klachtenregeling

De interne klachtenregeling is een aanvulling op de wettelijke regelingen. Het uitgangspunt van de interne regeling is dat we problemen dáár willen oplossen waar ze zijn ontstaan. De behoefte aan een interne regeling komt voort uit onze visie. Wij willen het beste voor kinderen en zien jullie, de ouders, als partners in dat streven. Als je niet tevreden bent, is de kwaliteit van de opvang in het geding. Uw klacht biedt ons dan ook de kans om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren daar waar dat mogelijk is. Als organisatie vragen wij in de

eerste plaats de interne klachtenregeling te volgen om zo direct en zo snel mogelijk de klacht te kunnen verhelpen.

Wanneer een klacht indienen?

Als u niet tevreden bent over de dienstverlening kunt u daarover schriftelijk een klacht indienen. De ontevredenheid kan zich richten op het pedagogisch handelen van een medewerker, de algemene behandeling van u of uw kind, discriminatie, maar ook het algemene beleid. Bijvoorbeeld ten aanzien van bereikbaarheid, wachttijden of administratieve afhandeling van plaatsingen of facturen.

Wat houdt de klachtenregeling in?

De interne klachtenregeling kent een aantal fasen.

- *Fase 1:* Ontevredenheid over de behandeling van u of uw kind maak je direct schriftelijk kenbaar bij de betreffende medewerker en/of bij de direct leidinggevende van deze medewerker. Samen probeer je het probleem op te lossen.
- *Fase 2:* Kinderopvang Anne onderzoekt de klacht zorgvuldig en houdt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling. Wij streven ernaar de klacht zo spoedig mogelijk af te handelen met als uiterste datum 6 weken na indiening. De ouder ontvangt schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht en stelt een termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- *Fase 3:* Als de interne procedure niet tot een oplossing van het probleem leidt, kunt u, alvorens naar de Geschillencommissie te gaan, terecht bij www.klachtenloketkinderopvang.nl voor onafhankelijk advies en informatie.

10.2 Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

U kunt in twee situaties een klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen:

1. als Kinderopvang Anne niet binnen zes weken heeft gereageerd op uw klacht;
2. als u binnen zes weken met Kinderopvang Anne geen overeenstemming heeft bereikt over de afhandeling van de klacht.

In uitzonderlijke gevallen mag u ook direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dat is van toepassing als in redelijkheid niet van je kan worden verlangd dat u, gelet op de omstandigheden, een klacht indient bij Kinderopvang Anne zelf. Bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer u bang bent dat het voorleggen van de klacht vervelende gevolgen kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt of aan de voorwaarden hiertoe voldaan is. De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen zes maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de uitspraak er al veel eerder zijn. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend. Mocht u de Geschillencommissie willen benaderen, dan kunt u de klacht sturen naar:

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen Postbus 90600 2509 LP Den Haag
Meer informatie over de Geschillencommissie vind op hun website:
www.degeschillencommissie.nl.

10.3 Privacy

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van de klacht is verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens.

11. Overdracht naar basisschool

De gemeente Nuenen, Gerwen en Nederwetten heeft een overdrachtsformulier opgesteld dat gebruikt wordt door alle kinderdagverblijven in de gemeente. De afspraken hierover zijn vastgelegd in een convenant en zijn als volgt:

- De formulieren worden naar waarheid ingevuld wanneer het kind ongeveer 3 jaar en 10 maanden oud is.
- Wanneer een kind na de zomervakantie start op de basisschool wordt het formulier uiterlijk 1 maand voor het einde van het schooljaar ingevuld.
- Bij plaatsing wordt aan ouders medegedeeld dat het kind te zijner tijd wordt overgedragen aan het basisonderwijs via dit formulier.
- Eén week voordat het formulier aan de basisschool wordt verzonden ontvangen de ouders een kopie ter kennisname.
- De voorschoolse voorziening kan via het formulier een 'warme overdracht' adviseren.
- Ouders kunnen bezwaar maken tegen overdracht aan het basisonderwijs.
- Wanneer ouders geen overdracht willen, geeft de voorschoolse voorziening dit door aan de basisschool. Het formulier wordt wel ingevuld en aan ouders meegegeven.

Kinderopvang Anne kiest ervoor om bij overdracht naar de aangrenzende basisschool altijd een warme overdracht te doen, behalve wanneer ouders hier bezwaar tegen hebben gemaakt.

12. Wet IKK

Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang (IKK) is het omvangrijke plan dat de kwaliteit van de kinderopvangbranche de komende jaren vooruit moet stuwten.

12.1 Elk kind een mentor

Aan ieder kind wordt een mentor toegewezen. De mentor werkt op de groep waar het kind is geplaatst. Zij volgt de ontwikkeling van het kind, is het eerste aanspreekpunt voor ouders. Bij Kinderopvang Anne is er op het moment 1 pedagogisch medewerker werkzaam die altijd aanwezig is. Daarom is zij van elk kind de mentor en het aanspreekpunt voor ouders. Omdat er intensief persoonlijk contact is met de ouders (2 x per dag dat het kind aanwezig is, is er uitgebreid tijd voor een overdrachtsgesprek) houdt de mentor de ouders te allen tijde op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en bevindingen. Mocht er vanuit ouders of mentor de behoefte zijn aan extra tijd plant zij deze zelf in. Ouders komen op deze manier nooit voor verrassingen te staan, en zijn altijd op de hoogte van de ontwikkeling en het welbevinden van hun kind op de kinderopvang.

12.2 Maximaal twee vaste gezichten voor 0-jarigen

Aan een kind worden twee vaste pedagogisch medewerkers toegewezen. Op de dagen dat het kind komt, is altijd minimaal één van deze twee pedagogisch medewerkers werkzaam. Voor kinderen met flexibele dagen geldt het 'vaste gezichten-eis' niet. Ook hiervoor geldt dat, omdat er bij Kinderopvang Anne 1 vaste medewerker is, dat er altijd een vast gezicht is. De enige uitzondering hierop is in geval van ziekte of vakantie en op dat moment wordt er gekozen voor een vaste invalkracht.

12.3 Maximaal drie uur per dag afwijken van BKR

Bij aaneengesloten openstelling van tien uur of meer per dag kan maximaal drie uur per dag worden afgeweken van de vereiste BKR. Daarbij wordt minimaal de helft van de vereiste BKR ingezet. In het pedagogisch beleidsplan wordt opgenomen op welke tijden wel en op welke tijden niet wordt afgeweken van de BKR. Kinderopvang Anne is 11 uur per dag open. Er werkt 1 vaste kracht de volledige dag. Daarom wordt er niet afgeweken van de BKR. Op het moment dat hier verandering in mocht komen wordt dit direct geactualiseerd in het pedagogisch beleid.