

Pedagogisch beleidsplan

PEDAGOGISCH BELEIDSPLAN

Kinderdagverblijf Huppeldepup



Inhoudsopgave

Voorwoord	blz. 4
Inleiding Pedagogisch beleidsplan als leidraad Kinderdagverblijf Huppeldepup	blz. 5
Pedagogische doelstelling	blz. 6
De vier competenties Emotionele ontwikkeling en emotionele veiligheid Sociale ontwikkeling en sociale competentie Motorische ontwikkeling Cognitieve ontwikkeling en persoonlijke competentie Zintuiglijke ontwikkeling De overdracht van normen en waarden	blz. 7
Vier ogen en oren principe Wat betekent het 4 ogen en oren principe Waarom het 4 ogen en oren principe Wettelijke bepalingen 3uurs regeling Vier ogen-, oren en transparantie gedurende de dag Observeren en signaleren Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling Breng en haal momenten tijdens de 3 uurs regeling Slaapruimte Kinderen die opblijven Toezicht bij buitenspelen uitstapjes	blz. 10
Kwaliteitsinstrumenten Risico-inventarisatie veiligheid Risico-inventarisatie gezondheid	blz. 15
De opvang Stamgroepindeling Dagindeling en werkwijze op de stamgroep Maximale omvang van de stamgroep Leidster-kind-ratio Het verlaten van de stamgroep Pauzes leidsters	blz. 16

Meer weten over **blz. 19**

Wennen
Slapen
Eten
Zindelijk worden
Trakteren
Brengen en halen
ziekte van het kind

Informatie aan de ouders **blz. 21**

Het schriftje
De kalender
Ouder en thema-avonden
10-minuten gesprekken
Gesprekken met de manager of leidinggevende

Personeelsbeleid **blz. 23**

Branche vereniging
Medewerkers
Overlegvormen
Omgang met ziekte en vakantie van de medewerkers
Scholing

Stagebeleid **blz. 25**

Opleidingsvisie
Opleidingen

Oudercommissie **blz. 26**

Klachtenregeling **blz. 28**

Voorwoord

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van kinderdagverblijf Huppeldepup. Met dit beleidsplan willen we u een zo goed mogelijk inzicht geven in de manier van werken op ons kinderdagverblijf.

Wij zijn ons er terdege van bewust dat u uw dierbaarste bezit bij ons achterlaat en willen voor u en uw kind(eren) een zo prettig en gezellig mogelijk kinderdagverblijf neerzetten.

Dit pedagogisch beleidsplan zal jaarlijks aangepast worden door onszelf in samenwerking met de oudercommissie.

Leeuwarden, juni 2017
Ramona Tuit-Rutten
Annelies Nengerman

Inleiding

Het pedagogisch beleidsplan

In januari 2005 is de Wet Kinderopvang van kracht gegaan. In deze wet staan een aantal punten beschreven waar elk kinderdagverblijf aan moet voldoen.

Een van deze regels is dat elk kinderdagverblijf in het bezit moet zijn van een pedagogisch beleidsplan, hierin staat onder andere beschreven wat de werkwijze van het kinderdagverblijf is.

Het pedagogisch beleidsplan zal dan ook een handige leidraad voor u als ouder zijn, als u op zoek bent naar een kinderdagverblijf.

Maar ook als uw kind al bij ons kinderdagverblijf komt, kan het pedagogisch beleidsplan een handig middel zijn.

Wij hopen dat we in dit pedagogisch beleidsplan met een heldere bewoording alle facetten aan bod laten komen en u een heldere kijk op ons kinderdagverblijf kunnen meegeven.

Veel plezier bij het lezen en een heerlijke tijd voor u en uw kind(eren) bij “Huppel”.

Kinderdagverblijf Huppeldepup

Groepssamenstelling

Ons dagverblijf heeft een kleinschalige vorm van opvang, wij werken op huppeldepup met een verticale groep. In deze groep verblijven baby's, dreumes en peuters samen in één groep. Dit heeft als voordeel dat uw kindje in de periode dat zij/hij op Huppeldepup verblijft, opgroeit met dezelfde leidsters en kinderen. Er ontstaat hierdoor vaak een hechte band tussen begeleiders, kinderen en ouders. Kleine kinderen kunnen leren van de grote, terwijl grote kinderen het vaak leuk vinden om mee te zorgen voor de kleintjes. Soms wordt de groep gesplitst in kleinere groepjes, zodat de kinderen op hun eigen niveau kunnen spelen. Wij bieden dan activiteiten aan gericht op het stimuleren van de ontwikkeling die past bij de leeftijd.

Mede doordat wij kleinschalig zijn, kunnen wij goed en adequaat inspringen op u wensen, maar zeker ook de behoeften van uw kind(eren), dit is echter ook het streven van 'Huppel'. We willen niet een massaproduct worden, maar een persoonlijk contact onderhouden met u en uw kind(eren).

Zoals eerder al aangegeven gaat het om uw dierbaarste bezit en zijn wij ervan overtuigd dat het kinderdagverblijf op een aantal vlakken een soort van verlenging van thuis moet zijn.

Pedagogische doelstelling

Door je kind(eren) naar een kinderdagverblijf te brengen kiest de ouder voor opvang in een groep. Voor kinderen betekent dit een andere omgeving en omgaan met andere kinderen.

“Het bieden van (flexibele) opvang aan kinderen in de leeftijd van nul tot vier jaar, waarbij een goed overleg met de ouders van essentieel belang is. De opvang geschiedt onder deskundige leiding in speciaal voor kinderen ingerichte ruimtes in een sfeer waarbij het kind zich veilig kan voelen, zichzelf kan ontdekken en zich kan ontwikkelen.”

Kinderen zijn speels, spontaan, ontwapenend en eisen voortdurend aandacht. Meestal geeft u ze zelf dat wat ze nodig hebben, maar soms kan dat even niet en moet u de zorg tijdelijk aan anderen overlaten, bijvoorbeeld als u moet werken. Wat is er dan belangrijker dan te weten dat uw ouderlijke zorg op professionele wijze wordt overgenomen.

Door uw kind naar een kinderdagverblijf te brengen kiest u voor opvang in een groep. Voor uw kind(eren) betekent dat ze in een andere omgeving zullen zijn en omgaan met andere kinderen. Een kind moet zich kunnen ontplooien in een kinderdagverblijf. Kinderen opvangen in een kinderdagverblijf betekent dan ook meer dan ‘gezellig bezig zijn met kinderen’. Om een basis te leggen voor het pedagogische beleid heeft ‘Huppel’ een aantal uitgangspunten geformuleerd. Deze uitgangspunten zijn een kader voor al het pedagogisch handelen en voor het leefklimaat op de groep.

Uitgangspunten

- Er wordt ingespeeld op de individuele behoefte en capaciteiten van elk kind
- Er wordt een vast dagritme aangehouden, wat de kinderen duidelijkheid biedt waardoor ze zich veilig en geborgen voelen.
- Door het aanreiken van materialen en situaties die een kind nodig heeft om tot ontplooiing te komen wordt de ontwikkeling van de kinderen gestimuleerd. Hierbij wordt ingegaan op de behoeften en capaciteiten van het individuele kind.
- Bij de opvang van de kinderen wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen van de ouders, dit echter wel binnen de haalbaarheid van het kinderdagverblijf en de leidsters.
- Op het kinderdagverblijf wordt in het oog gehouden of ieder de kind de individuele aandacht krijgt dat het nodig heeft, waarbij het belang van de groep als geheel niet uit het oog verloren wordt. Het individu mag niet lijden onder de groep, zoals de groep niet mag lijden onder het individu.

De vier competenties

Het belangrijkste in de kinderopvang is natuurlijk de manier waarop met kinderen wordt omgegaan. Mede daarom is het van belang een pedagogisch beleidsplan op te stellen. In dit plan zal het onder andere gaan over de vier pedagogische basisdoelen. In het nu volgende hoofdstuk zullen we u een zo goed mogelijke uitleg geven over deze basisdoelen en hoe wij hiermee omgaan.

1. Emotionele ontwikkeling en emotionele veiligheid

Voor de ontwikkeling van het gevoelsleven is een warme en veilige sfeer van acceptatie noodzakelijk. Daardoor ontwikkelt een kind vertrouwen in zichzelf en in de omgeving. Het is daarom belangrijk om bij het werken met kinderen aan te sluiten op hun belevingswereld, met name de kleine dagelijkse dingen en gebeurtenissen. Kinderen kunnen rekenen op de leidsters die er altijd zijn als veilige en vertrouwde basis. Deze emotionele veiligheid kan geboden worden door bijvoorbeeld een knuffel te geven om te laten weten hoe trots we zijn of het kind even op te vangen als het even niet lukt.

2. Sociale ontwikkeling en sociale competentie

Baby's hebben een enorme behoefte aan sociale contacten. Het is heel boeiend voor een baby om naar een gezicht te kijken of naar een stem te luisteren. Daarom is het belangrijk om als leidster tijd vrij te maken om individueel met een kind te spelen. Rond de acht maanden ontstaat er vaak een eenkennigheid of scheidingsangst, de baby hecht zich aan vaste personen en reageert angstig op vreemde personen. Jonge kinderen zijn nog niet sociaal voelend, in die zin dat ze alleen vanuit zichzelf denken en zich nog niet kunnen verplaatsen in de gevoelens van een ander en daar rekening mee kunnen houden. Al kunnen baby's nog niet samen spelen, ze kunnen wel genieten van elkaars aanwezigheid en nabijheid. Het sociale contact wordt o.a. bevorderd door ze bij elkaar in de buurt te brengen. Peuters stellen naarmate ze ouder worden contacten met leeftijdgenootjes steeds meer op prijs. De meeste kinderen hebben belangstelling voor activiteiten in de groep zoals het luisteren naar een verhaal, het zingen van een liedje of een kringspelletje.

In een groep leren kinderen te communiceren met anderen, te onderhandelen over spel en conflicten zoveel mogelijk zelf op te lossen. Ze leren rekening te houden met anderen en ervaren hun relatie in en met de groep.

3. Motorische ontwikkeling

De motorische ontwikkeling is belangrijk voor het verkrijgen van zelfvertrouwen en zelfstandigheid. Een kind moet als het ware groeien in het eigen lichaam en een gevoel voor balans en evenwicht kunnen ontwikkelen. Dit gebeurt als kinderen voldoende ruimte krijgen voor motorisch spel. Ook het ruimtelijk inzicht wordt hierdoor vergroot. Dit zijn belangrijke basiselementen voor de verstandelijke ontwikkeling. De motorische ontwikkeling maakt het mogelijk alle vormen van menselijke activiteiten in spelvorm na te bootsen en zich zo eigen te maken.

4. Cognitieve ontwikkeling en persoonlijke competentie

De cognitieve ontwikkeling is een ontwikkelingsaspect dat zeker niet op zichzelf staat. De sociale, emotionele en motorische ontwikkeling vormt de basis waarop deze ontwikkeling, onder meer de taalontwikkeling, voort kan bouwen. Bij dit aspect speelt de omgeving een belangrijke rol.

In de omgang met leidsters en andere kinderen ontwikkelt het kind persoonskenmerken als zelfstandigheid, zelfvertrouwen en creativiteit. Doordat de kinderen zoveel mogelijk zelf kunnen kiezen uit activiteiten, ontdekken ze wie ze zijn en wat ze kunnen. De positieve benadering van leidsters helpt hierbij.

Zintuiglijke ontwikkeling

Baby's leren in eerste instantie de wereld om zich heen via hun zintuigen kennen. Vooral de tastzin is sterk ontwikkeld. Zij hebben grote behoefte aan aanraking, huidcontact, aan opgepakt worden, gewiegd worden enz. Babyleidsters moeten hierop alert zijn en inspelen. Ook het gehoor van baby's is reeds vroeg ontwikkeld. De eerste maanden onderscheiden zij reeds toonhoogte, luidheid en duur. Zij reageren al jong op geluid door het te volgen en draaien hun hoofd in de richting van het geluid en iets later zoeken zij actief naar de geluidsbron.

Jonge kinderen zijn vaak enorm geboeid door het voelen van verschillende materialen. Bijvoorbeeld zacht, ruw, hard, het kreukelen van papier enz. Baby's en peuters onderzoeken alles door het in de mond te stoppen. Langzamerhand wordt dit minder en gaan ze alles meer met handen en vingers onderzoeken

Peuters maken steeds meer gebruik van taal om zich te uiten in plaats van lichaamstaal

De overdracht van normen en waarden

Het overbrengen van normen en waarden speelt ook in de opvang van de kinderen voortdurend een rol. Waarden geven uitdrukking aan de betekenis die mensen hechten aan bepaalde gedragingen, dingen of gebeurtenissen.

Een kind wordt gevormd door de omgang met volwassenen en andere kinderen. De leidster is bij de kinderen betrokken. De leidster onderhoudt contact met alle kinderen uit de groep.

Daarnaast is er de omgang met de groep als geheel. Op beide niveaus is er sprake van voortdurende uitwisseling van normen en waarden in communicatie. In een groep kinderen is er sprake van een continu proces. Door middel van taal vindt er onderling een bewuste uitwisseling plaats van waarden en normen. Daarnaast speelt het non-verbaal uitwisselen en overbrengen een grote rol in de communicatie.

Voor een kind is het belangrijk om te weten wat de grenzen zijn. Deze grenzen kan een kind onder meer leren kennen door het handelen van de groepsleiding.

De groepsleiding zal in haar handelen altijd rekening houden met de ontwikkeling en het niveau van de kinderen. De leidsters hebben een positieve benadering naar het kind en prijzen gewenst gedrag.

Het corrigeren van kinderen kan op verschillende manieren gebeuren. Aansluitend op ontwikkeling en het niveau van het kind zal gekozen worden voor een bepaalde manier van handelen:

- Ombuigen van negatief naar positief gedrag door afleiding,
- Zelf het goede voorbeeld geven en het kind daarbij betrekken,
- Het gedrag afkeuren en niet het kind,
- Duidelijk zijn in wat niet kan of mag door aan te geven wat wel kan en mag,
- Tijdelijk afzonderen van het groepsgebeuren.

Alles zal berusten op herhaling. Leren is herhalen, door te herhalen leert een kind dus wat wel en niet gewenst is.

Vier ogen en oren principe

Wat betekent het 4 ogen en oren principe:

Met het 4 ogen en oren principe wordt bedoeld, dat de beroepskrachten op de kinderdagverblijven hun werkzaamheden uitsluitend kunnen verrichten, terwijl zij kunnen worden gezien of gehoord door een andere volwassene.

'Een situatie waarin een groep kinderen op kinderdagverblijven lang alleen kan zijn met één volwassene, is uit oogpunt van veiligheid niet acceptabel.' De kinderopvang moet dus voorkomen dat beroepskrachten zich met één of een aantal kinderen kunnen isoleren. Deze maatregel is vertaald als 'meer ogen op de groep', 'meer oren op de groep' en 'transparantie van de ruimtes'.

Er zijn verschillende manieren waarop een kindercentrum dit kan bereiken:

- Er is meestal dan één pedagogisch medewerker aanwezig op de groep.
- Pedagogisch medewerkers gaan altijd met z'n tweeën (of meer) op stap met de kinderen.
- De locatiemanager komt met regelmatig binnen op de groepsruimte.
- Er is een doorzichtige afscheiding tussen groepsruimte en verschoonruimte.
- Er is cameratoezicht in beide slaapkamers.
- Er is altijd cameratoezicht op de tijden dat een pedagogisch medewerker alleen werkt.

Waarom het 4 ogen en oren principe:

In 2010 is bij een kinderdagverblijf in Amsterdam een zedendelict gepleegd. De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft de Commissie Gunning de opdracht gegeven onderzoek te doen en te komen met aanbevelingen. De commissie richt zich met haar aanbevelingen tot alle betrokkenen bij de kinderopvang. De aanbevelingen zijn niet alleen relevant als het gaat om seksueel misbruik, maar ook als het gaat om kindermishandeling of andere veiligheidsrisico's. Een groot deel van deze aanbevelingen is overgenomen en verwerkt in wetgeving. Het onderdeel 'vier ogen principe' treedt in werking per 1 juli 2013.

Deze wetgeving verplicht dat er altijd twee volwassenen zijn die de kinderen in een groep kunnen zien of horen. In de mix van de dagelijkse praktijk zijn er naar de mening van de commissie voldoende mogelijkheden om dit te realiseren. Te denken valt niet alleen aan aanwezigheid of directe nabijheid van pedagogisch werkers, maar ook aan de inzet van bijvoorbeeld stagiaires, groepshulp en/of vrijwilligers. Ook het kortere tijd aan het begin of het eind van de dag samenvoegen van groepen, en bouwkundige en technische maatregelen voor transparantie in het gebouw kunnen alternatieven zijn. Een achterwacht is naar de mening van de commissie niet voldoende.

Een 4 ogen principe verkleint niet alleen het risico ten aanzien van seksueel misbruik, maar ook het risico ten aanzien van kindermishandeling in brede zin, terwijl er - meer generiek gesproken- sneller en effectiever kan worden ingegrepen als een kind of een pedagogisch werker iets overkomt. Bovendien kan de sector het 4 ogen principe benutten als impuls voor verdere kwaliteitsverbetering.

Wettelijke bepalingen:

Beroepskracht-kind-ratio:

Bij de kinderdagopvang bedraagt de verhouding tussen het aantal beroepskrachten en het aantal feitelijk aanwezige kinderen ten minste:

- a. één beroepskracht per vier kinderen in de leeftijd tot één jaar;
- b. één beroepskracht per vijf kinderen in de leeftijd van één tot twee jaar;
- c. één beroepskracht per zes kinderen in de leeftijd van twee tot drie jaar;
- d. één beroepskracht per acht kinderen in de leeftijd van drie tot vier jaar.

3-uursregeling:

Conform het convenant kwaliteit is het toegestaan per dag gedurende maximaal drie uur af te wijken van de beroepskracht-kind-ratio. Dit mag op de volgende tijden:

- Opening voor 9.30 uur
- Tijdens pauze tussen 12.30 en 15.00 uur
- Sluit na 16.30

Wij openen altijd met 1 pedagogische medewerker die na een uur gezelschap zal krijgen van een collega, dit kan een pedagogisch medewerk zijn of een helpende niveau 2 en/of stagiaire. Dit is afhankelijk van het aantal kinderen die deze dag aanwezig zullen zijn. (naar de norm van beroepskracht-kind ratio). Tijdens sluit , 17.15-18.15, zal ook het laatste uur de pedagogische medewerker alleen op de groep staan. Wel proberen wij zoveel mogelijk een helpende en /of een stagiaire in te zetten zodat u alle aandacht krijgt bij het ophalen van uw kindje.

Deze 3 uurs-regeling geldt alleen bij de haal- en brengmomenten. Wij op Huppeldepup hebben gekozen om gezamenlijk onze pauzes te benutten met de eet- en drinkmomenten van de kinderen. Zo is er te allen tijde een bekend gezicht op de groep en zal er zo min mogelijk veranderingen van personeel plaatsvinden. Dit komt ten goede van de rust op de groep.

Vier ogen-, oren en transparantie gedurende de dag

Transparantie

Kinderopvang Huppeldepup werkt met camera's die geplaatst zijn op meerdere hoeken in het dagverblijf. Ook heeft onze groep veel ramen aan de voorkant van het gebouw, hierdoor is er veel controle van buitenaf.

Personeelsbezetting

Huppeldepup werkt met pedagogische medewerkers gecombineerd met helpende zodat wij voldoen aan de 4 ogen principes. De inzet van stagiaires vergroot deze aanwezigheid van ogen en oren.

Specifieke situaties

Gedurende een dag doen zich verschillende bezettingsmomenten voor, bezetting qua kinderen en bezetting van medewerkers.

Hieronder beschrijven wij de situaties waarbij het kan voorkomen dat een medewerker alleen is met de kinderen en hoe wij hiermee omgaan met inachtneming van het vier ogen en orenprincipe.

Beschrijving situaties:

- Waar mogelijk wordt gekeken naar de inzet van een helpende en/of een stagiaire.
- Onze deur is altijd geopend waardoor er de hele dag een leidinggevende en natuurlijk in de ochtend, middag en avond de ouders binnen kunnen lopen.
- Huppeldepup werkt met camera's die geplaatst zijn in meerdere hoeken van de groep.

Observeren en signaleren

Dagelijkse observeren wij de kinderen tijdens alle momenten van de dag. Speel-, eetmomenten, verschonen etc. Dit doen wij om te kijken hoe het kind functioneert met betrekking op alle ontwikkelingsaspecten. Loopt het kind voor of blijft het achter of loopt het op niveau mee. Op niveau bedoelen wij dat een kind met zijn/haar ontwikkeling overeenkomt met leeftijdsgenootjes en hun ontwikkelingsfases. Wanneer er een vermoeden is dat er iets met een kindje aan de hand is zullen wij hier zo snel mogelijk actie op ondernemen. Een eerste stap zal dan ook zijn, samen met de ouders/verzorgers de situatie te bespreken om eventueel te beslissen deskundige hulp in te schakelen. Wij zullen nooit zonder toestemming van de ouders/verzorgers deskundige hulp in schakelen. Dit geldt niet tijdens vermoeden van kindermishandeling. Wij zullen dan handelen volgens onze meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Tijdens een vermoeden zullen wij een melding maken bij Advies en Meldpunt en Kindermishandeling.

Elk kind wat lekker in haar/zijn velletje zit is nieuwsgierig, tevreden, gaat op ontdekking, heeft vertrouwen in derde en in zichzelf. Maar soms is er een reden dat een kindje opvallend gedrag vertoont en gaat het minder goed met de ontwikkeling van het kind. Dit kan meerdere redenen hebben zoals, door de geboorte van een broertje of zusje. Hierbij kan het kind een korte terugval krijgen van zijn ontwikkeling. Denk aan de zindelijkheid, uw kindje kan weer beginnen met in zijn broek te plassen. Onze leidsters hebben hier extra aandacht en begrip voor en zullen uw kindje hierin zoveel mogelijk begeleiden om weer terug te komen in zijn vorige stadium van zijn ontwikkeling. Ook kan het kindje door een medisch of omgevingsfactoren een achterstand oplopen, of gewoon door het karakter van het kindje. Dit kan zijn dat uw kindje onzeker, gesloten, lusteloos, boos of afstandelijk enz. wordt. Door het observeren van zijn welbevinden en betrokkenheid op de groep kan er direct op gehandeld worden. De leidsters kunnen het kindje volgen in hun eigen ontwikkeling en vergelijken met de andere kinderen van zijn leeftijd, zoals zijn motoriek, cognitief, taalontwikkeling, gedragsproblematiek enz.

Mocht er bij ons zorgen ontstaan dan zullen wij dit natuurlijk bij de ouders kenbaar maken, zodat wij samen tot een oplossing kunnen komen.

Soms is de problematiek te ingewikkeld en is het raadzaam om deskundige hulp in te schakelen. De leidinggevende zal voorzichtig en zorgvuldig de zorgen van het kindje bespreekbaar maken aan de ouders/verzorgers en eventueel de ouders/verzorgers doorverwijzen naar het consultatiebureau, huisarts, logopediste, fysiotherapeut, veilig thuis etc. Mochten de ouders/verzorgers dit een moeilijke stap vinden, en is het gewenst, dan zal de leidinggevende contact opnemen met de betrokkende organisatie. Is de problematiek op te lossen door meer ondersteuning of hulp te bieden op het kinderdagverblijf dan gaan wij met de ouders een stappenplan/plan van aanpak opzetten en deze samen met de ouders uitvoeren. Wij zijn er om u en uw kindje zoveel mogelijk te ondersteunen bij een gezonde ontwikkeling.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Op Huppeldepup volgen wij de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling als er een verdenking is die de richting van kindermishandeling op gaat. Deze meldcode is aanwezig op de groep.

Breng en haal momenten tijdens de 3 uursregeling

In de regelgeving is geregeld dat er per dag een pedagogisch medewerker 3 uur alleen mag staan, bij brengen, halen en tijdens de pauzetijden. In de praktijk zal de pedagogisch medewerker van 7.15 tot 8.15 en 17.15 tot 18.15 alleen staan op de groep. Wel wordt er zoveel mogelijk een helpende en/of een stagiaire op deze tijden extra ingezet.

Tijdens deze drukke 'verkeersuren' is er een voortdurende inloop door ouders, zijn tussendeuren open en heeft de groep transparante ramen naar buiten. (dus niet beplakt met posters, berichten voor ouders e.d.).

Het onvoorspelbare karakter van de haal en brengsituaties (je weet niet exact wanneer een ouder binnen- of langsloopt en hoeveel tegelijk etc.) wordt het risico verkleint, dat iemand zich onbespied of niet gecontroleerd zou kunnen voelen.

Slaapruimte

- slaapruimte is aangrenzend aan de groep, als een PMer de slaapruimte ingaat blijft de deur geopend. Beide slaapkamers zijn voorzien van camera's.

De leidinggevende heeft een actieplan waarin maatregelen genoemd staan wanneer een pedagogisch medewerker alleen in de slaapruimte verblijft.

- Deze zijn:
- deur geopend blijft
 - regelmatig en onverwachts elkaar controleren
 - gebruik van camera's

Deze maatregelen worden per situatie op maat ingezet.

Kinderen die opblijven

De kinderen die niet naar bed gaan spelen op een zichtbare plek waar ogen, oren op hun gericht zijn. Er is altijd één PMer aanwezig (vanwege pauzetijd en slaapkamerdienst). Het onverwachts binnenlopen van de leidinggevende en/of stagiaire zal het risico verkleinen.

Toezicht bij buiten spelen

Een pedagogisch medewerker is niet langdurig en structureel alleen buiten met kinderen. De buitenspeelruimte is gekoppeld aan de leefgroep, deze is voorzien van een raam. De pedagogisch medewerker/helpende/stagiaire die binnen zit zal ten alle tijden de buitenruimte goed kunnen observeren.

Uitstapjes

Voor veiligheid en 4-ogen en orenprincipe zullen wij altijd met minimaal één PMer en één volwassene zijn om veilige uitstapjes te waarborgen.

Kwaliteitsinstrumenten

Risico-inventarisatie veiligheid

Om de veiligheid in kinderdagverblijven te waarborgen heeft de Stichting Consument en Veiligheid, in samenwerking met de GGD-NL en het ministerie van SZW een methode ontwikkeld. Aan de hand van deze methode wordt elk jaar een inventarisatie gemaakt. Met deze inventarisatie kan de veiligheid van Huppeldepup in kaart worden gebracht en maatregelen worden genomen in geval van risicovolle situaties. De methode biedt een zeer gestructureerde aanpak om invulling te geven aan het veiligheidsbeleid.

Risico-inventarisatie gezondheid

Ook op gebied van gezondheid is een methode uitgegeven. Deze is ontwikkeld door het LCHV in opdracht van GGD Nederland en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De methode heeft een tweeledig doel. Op de eerste plaats gezondheidsrisico's terug te brengen naar een aanvaardbaar niveau. Op de tweede plaats het bewerkstelligen van een gedragsverandering door bewustwording van de risico's.

De opvang

Stamgroepindeling

Kinderdagverblijf Huppeldepup werkt met een verticale groep. In deze groep verblijven baby's, dreumes en peuters samen in één groep. Dit heeft als voordeel dat uw kindje in de periode dat zij/hij op huppeldepup verblijft, opgroeit met dezelfde leidsters en kinderen. Er ontstaat hierdoor vaak een hechte band tussen begeleiders, kinderen en ouders. Kleine kinderen kunnen leren van de grote, terwijl grote kinderen het vaak leuk vinden om mee te zorgen voor de kleintjes. Soms wordt de groep gesplitst in kleinere groepjes, zodat de kinderen op hun eigen niveau kunnen spelen. Wij bieden dan activiteiten aan gericht op het stimuleren van de ontwikkeling die past bij de leeftijd.

Dagindeling en werkwijze op de stamgroep

Voor de dreumesen en peuters is er al een echt dagritme. Baby's daarentegen hebben natuurlijk hun eigen ritme, we proberen dit zoveel mogelijk af te stemmen op de wensen van de ouders. Het kan echter voorkomen dat een baby op het dagverblijf een heel ander ritme aanneemt dan dat het thuis gewend is, dit wordt uiteraard besproken met de ouders. Voor baby's tot een jaar wordt dagelijks een schriftje bijgehouden, daarin wordt o.a. verteld wat de slaap- en eettijden van uw kleintje zijn en de bijzonderheden van die dag. Voor kinderen ouder dan een jaar proberen we dit ook elke dag in te vullen, helaas is dit door drukte niet altijd haalbaar.

Dagritme dreumesen en peuters

07.15 – 08.15 uur : Brengen en vrij spel

Kinderen worden gebracht, begroet en er is tijd voor een praatje met de ouders. De kinderen kunnen dan vrij spelen.

09.00 uur

Er wordt samen met de kinderen opgeruimd, we gaan drinken en fruit eten, liedjes zingen. Kinderen worden verschoond of gaan naar het toilet.

10.00 uur

Tijd voor buitenspelen of binnen activiteiten.

11.30 uur

Samen ruimen we het speelgoed buiten op, we gaan met de kinderen de handen wassen en verzorgen de broodmaaltijd, en gaan lekker eten.

12.30 uur

Kinderen worden verschoond of gaan naar het toilet.

12.45/13.00 uur

Kinderen die een halve dag komen, worden opgehaald of gebracht.

13.00 uur

Kinderen gaan naar bed, voor de oudere kinderen die niet meer slapen is er nu tijd voor een gerichte activiteit.

15.00 uur

Kinderen komen uit bed, worden verschoond of gaan naar het toilet en er is tijd voor vrij spel.

15.15 uur

Tijd voor ontbijtkoek, koekje of een cracker. Daarna buiten spelen of een binnen activiteit.

16.45 uur

Tijd voor wat te drinken, en kleine versnapering, samen liedjes zingen en verschoneren.

17.15 – 18.15 uur

Kinderen worden opgehaald door ouders en het dagverblijf gaat sluiten.

Maximale omvang van de stamgroepen

De maximale bezetting van een stamgroep is 16 kinderen. Ons streven is 12 kinderen per groep, om de flexibiliteit van de flexibele opvang te garanderen kunnen we uitwijken naar 16 kinderen.

Aan de hand van de leeftijd van de kinderen wordt het aantal leidsters van die dag bepaald.

Globaal gezien zijn er met 12 kinderen minimaal 2 leidsters aanwezig, zijn er meer dan 12 kinderen dan komt er een leidster bij.

Leidster-kind-ratio

- 1 leidster per 4 aanwezige kinderen tot 1 jaar
- 1 leidster per 5 aanwezige kinderen van 1 tot 2 jaar
- 1 leidster per 6 aanwezige kinderen van 2 tot 3 jaar
- 1 leidster per 8 aanwezige kinderen van 3 tot 4 jaar

Pauzes leidsters

Al onze leidsters hebben er vrijwillig voor gekozen om geen gebruik te maken van een onbetaalde pauze. Dit houdt in dat de leidsters de hele dag op de groep staan. De leidsters drinken en eten op dezelfde tijden als de kinderen, hierdoor wordt er gezellig aan tafel gegeten en gedronken.

Meer weten over

Wennen

Ouders moeten wennen aan het idee dat ze de verzorging van hun kindje tijdelijk uit handen geven. Het kind moet wennen aan de nieuwe omgeving. Nieuwe kinderen, nieuwe volwassenen en andere geluiden en dingen die net iets anders gaan als thuis. Kortom een hoop veranderingen en nieuwe gevoelens.

Voor veel ouders is het dan ook prettig dat ze zichzelf en hun kind(eren) niet in het diepe gooien en een periode van wennen inlassen. Dit doen we altijd in overleg, het ene kind is het andere niet en dat geldt ook voor de ouders.

We willen u er wel op wijzen dat het niet uitmaakt dat je zomaar eens een keer komt binnen vallen in het begin om ons tien keer belt op die dag, als je gevoel maar goed is, dan komt de gewenning vanzelf.

Bij het intakegesprek wordt doorgenomen hoe we de wenperiode het best aan kunnen pakken, u als ouder weet als geen ander hoe uw kind(eren) in elkaar zit.

Slapen

Voor alle kinderen is er uiteraard de gelegenheid om te slapen. De baby's hebben hun eigen ritme en bij hen zullen we het slapen afwisselen met naar bed brengen en in de box laten slapen.

De grotere kinderen slapen tussen 13.00 en 15.00 uur. Er zijn natuurlijk altijd kinderen die niet willen slapen of al zo groot zijn dat ze niet meer naar bed hoeven tussen de middag, mochten zij toch vermoeid zijn en dat aangeven, dan is er ruimte op de groep zelf om even lekker te rusten.

Eten

Met de kinderen die het dagritme al prima volgen eten we rond half 12, we gaan met zijn allen aan tafel. Tijdens de maaltijd wordt aandacht besteed aan eenvoudige tafelmanieren. Met de kleinere kinderen wordt geoefend met het drinken uit een beker of gewoon al het eten van brood. Voor de maaltijd is alles op het dagverblijf aanwezig. Heeft u kind last van een allergie of moet het om andere redenen speciale voeding dan moet u dit zelf meegeven.

Voor kinderen die laat opgehaald worden bieden wij eventueel de service om deze nog een warme maaltijd te geven, dat zal rond vijf uur zijn en het eten moet worden meegegeven.

Zindelijk worden

Een kind wordt zindelijk wanneer het daar zelf aan toe is, wij geven dan ook geen "zindelijkheidsstraf". Wanneer een kind zelf aangeeft dat het nu toch echt te groot wordt voor die luier, spelen wij daar natuurlijk wel op in. Kinderen die op het potje/wc gaan, zullen wij op gezette tijden op het potje/wc zetten, dit loopt gelijk met de verschoonrondes van de kinderen, dus zal om de twee uur gebeuren. Kinderen die al een stapje verder zijn, zullen dit zelf aangeven.

Elk goed resultaat wordt uiteraard beloond, wij doen dit door middel van stickers. Op de wc hang voor ieder kind een 'plaskaart', waar ze dan een sticker op mogen plakken.

Trakteren

Een van de leuke dingen van jarig zijn is het trakteren. Uiteraard bieden wij u kind op zijn/haar verjaardag hier de volledige ruimte.

Een kind krijgt jaarlijks dan nogal wat traktaties aangeboden, vandaar dat we de voorkeur geven aan 'gezonde' traktaties of zelfs 'niet-eetbare'.

Het is natuurlijk de beslissing van de ouders om uw kind wel of niet te laten trakteren. Mocht u het moeilijk vinden om iets te bedenken dan kan de groepsleiding altijd om raad worden gevraagd voor een leuke en gezonde traktatie.

Brengen en halen

Het brengen van een kind is een heel belangrijk moment van de dag. Vooral jonge kinderen (± 8 maanden tot 18 maanden) kunnen moeite hebben met het loslaten van de ouder.

Het is dan ook belangrijk dat u als ouder de tijd neemt om afscheid te nemen. Hou daarbij in het oog dat ook een te lang blijven weer moeilijkheden kan opleveren.

Een kind in die leeftijd moet nog leren dat zijn ouders weer terugkomen, daar kan echter een tijdje overheen gaan. Het is aan de leiding om dit proces goed te begeleiden:

- De ouders altijd laten zegen tegen het kind dat ze weggaan (hoe jong ze ook zijn en hoe moeilijk dit ook kan zijn, hoe kan een kind immers leren dat zijn papa of mama terugkomt als hij niet eens heeft gezien dat deze weg is gegaan;
- Het afscheid niet onnodig rekken;
- Groepsleidster en kind zwaaien de ouder uit;
- Het verdriet toestaan en het benoemen;
- Groepsleidster troost en knuffelt het kind;
- Het kind afleiden en aanzetten tot spel.

De momenten van brengen en halen geven gelegenheid tot het uitwisselen van informatie en vragen aangaande het kind tussen ouder en leidster. De groepsleiding zal altijd klaar staan om een kort gesprekje met de ouder te hebben. De ouder kan bij binnenkomst belangrijke informatie doorgeven over hun kindje waar de groepsleiding op die dag rekening mee dient te houden. De groepsleiding zal aan het eind van de dag vertellen hoe het die dag gegaan is met het kindje en of er nog bijzonderheden zijn.

Ziekte van het kind

Met betrekking tot ziekte wordt aan de hand van de richtlijnen van de GGD bepaald of een kind wel of niet mag blijven (of mag komen). Als een kind koorts krijgt, ziek wordt op het kinderdagverblijf zullen de ouders te allen tijden ingelicht worden.

Medicijnen worden nooit zonder schriftelijke toestemming van de ouders verstrekt. Als er een besmettelijke ziekte heerst, dan zal dit kenbaar gemaakt worden aan alle ouders.

Wij zijn wel van mening dat een ziek kind het liefst in zijn vertrouwde omgeving is, want hoezeer we ook ons best doen, we zullen een ziek kind nooit de aandacht kunnen geven die het eigenlijk verlangt.

Informatie aan de ouders

Het schriftje

Ieder kind krijgt bij de eerste dat ze op Huppel zijn een schriftje, hierin zullen de leidsters de belangrijke dingen van die dag bijhouden.

Voor kinderen van 0 tot ongeveer 1 jaar zal iedere keer als een kind een dag(deel) bij Huppel wordt opgevangen door de leidsters in het schriftje geschreven worden. Naast de belangrijke zaken als:

- De tijden waarop is gegeten, gedronken en geslapen;
- Wat er is gegeten en gedronken;
- Bijzonderheden, opvallend gedrag;

Zullen de leidsters ook een leuk verslagje van die dag schrijven. Ouders kunnen thuis zelf ook een stukje in het schriftje schrijven met informatie over hun kind, of er leuke foto's bijplakken. Zo wordt dit schriftje een leuke herinnering voor later.

Echter, belangrijke informatie over uw kindje te allen tijden 's morgens mondeling aan de leiding doorgeven of aangeven dat er iets van belang in het schriftje is gezet.

De kalender

Iedere maand wordt er een 'kalender' uitgegeven waarin we het wel en wee van de betreffende maand voor u aangeven. Dit zal u digitaal worden toegezonden.

Ouder en thema-avonden

Minimaal één keer per jaar is er een ouder- c.q. thema-avond. Deze zal georganiseerd worden door de oudercommissie. Het te behandelen onderwerp zal worden bepaald middels de vraag en interesse van de ouders en/of de groepsleiding.

Suggesties voor leuke, leerzame of belangrijke thema-avonden zijn natuurlijk welkom, deze kunnen worden gemaïld naar de oudercommissie. Mailadres van de oudercommissie; ochuppeldepup@hotmail.com

10-minuten gesprekken

Het kinderdagverblijf houdt niet standaard eens per jaar de zogenaamde 10-minuten gesprekken. Uit de praktijk is gebleken dat niet iedereen daar interesse in heeft, aangezien de leidster bij de haal- en brengmomenten voldoende tijd heeft het één en ander toe te lichten. Dit betekent uiteraard niet dat het niet mogelijk is in een 10-minuten gesprekje de ontwikkeling van uw kind toe te lichten.

U kunt bij de leidinggevende aangeven dat u interesse heeft in een gesprekje, aan de hand daarvan zullen we een afspraak met u en de desbetreffende leidster maken.

Gesprekken met de leidinggevende

Het komt wel eens voor dat ouders (dringende) zaken persoonlijk willen bespreken met de leidinggevende. Vanzelfsprekend is hier gelegenheid voor. De ouders kunnen hiervoor een afspraak maken, zodat zij eens op hun gemak hun hart kunnen luchten of extra informatie kunnen inwinnen. Er zijn situaties mogelijk dat de leidinggevende graag de steun van iemand

bij zo'n gesprek wilt hebben. Dit kan iemand van de groepsleiding zijn, maar er kan ook gedacht worden aan iemand van de oudercommissie.

Personeelsbeleid

Medewerkers

Binnen het kinderdagverblijf worden hoge eisen gesteld aan de medewerkers. Leidsters moeten gediplomeerd zijn. Dit houdt in dat iemand in dienst bij kinderdagverblijf Huppeldepup in het bezit is van de diploma zoals deze genoemd wordt in de CAO kinderopvang.

Verder is iedere werknemer voordat deze in dienst treedt verplicht het kinderdagverblijf een Verklaring omtrent het gedrag (VOG) te overhandigen, kopieën van zowel het diploma als van de VOG zijn op de vestiging aanwezig.

Naast opleiding en ervaring worden er ook hoge eisen gesteld aan persoonlijke vaardigheden als:

- Rust
- Vertrouwen
- Sociale vaardigheid
- Creativiteit
- Enthousiasme
- En natuurlijk een positieve instelling

Zijn hierbij belangrijke selectiecriteria.

Van de diverse functies zijn taakomschrijvingen en profielschetsen vastgelegd. Dit sluit echter niet uit dat iedere groepsleidster op haar eigen unieke manier vorm kan geven aan het handelen

Overlegvormen

Teambespreking

Eenmaal per 2 maanden komt de groepsleiding bij elkaar om de algemene gang van zaken met elkaar te bespreken. De leidinggevende leidt deze vergadering. Op een dergelijke teamvergadering komen zaken aan de orde al:

- Samenwerking;
- Voorbespreking van eventuele themaweken;
- Kind bespreking
- Naleven van het pedagogisch beleidsplan;
- Bespreken van verbeterpunten aangegeven door derden;
- Risico inventarisatie veiligheid en gezondheid.

Management overleg

Meerdere malen per maand komen de leidinggevendenden bij elkaar. Besproken worden onder meer de meest actuele zaken en ontwikkelingen binnen de kinderopvang en beleidszaken op zowel organisatorisch als operationeel vlak.

Omgang met ziekte en vakantie van de medewerkers

Kinderdagverblijf Huppeldepup werkt niet met vrijwilligers. Hier is voor gekozen om zo min mogelijk 'vreemde gezichten' op de groep te hebben. Vakantie en ziekte wordt zoveel mogelijk opgevangen door eigen personeel. Daarnaast werken we met vaste invalkrachten, die men

regelmatig op de groep zal zien.

Scholing

Zoals al eerder aangegeven werken er bij kinderdagverblijf Huppeldepup alleen mensen met de juiste opleiding.

Binnen het dagverblijf wordt er een groot belang gehecht aan goed opgeleide mensen. De kennis en vaardigheden die nodig zijn om het werk goed uit te kunnen voeren zijn constant aan verandering onderhevig. Het is daarom van belang om niet alleen na afronding van de schoolopleiding, maar ook na die tijd de kennis op peil te houden of zelfs te verbeteren.

Signalering en door verwijzen bij vermoeden huiselijk geweld en/of kindermishandeling.

Het is van belang dat na het afronden van de cursus huiselijk geweld en kindermishandeling de kennis van het personeel op peil gehouden wordt of zelfs verbeterd wordt.

Dit doen wij door eens per 2 jaar een cursus te volgen bij een organisatie die trainingen geeft voor werken met de meldcode en signaleren van kindermishandeling. Hier leren wij tijdens verschillende casussen hoe te signaleren en door te verwijzen bij een vermoeden van huiselijk geweld en/of kindermishandeling.

Tijdens de vergaderingen die wij eenmaal per 3 maanden hebben om de algemene gang van zaken met elkaar te bespreken, komt ook aan bod de punten uit onze meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Door observatielijsten te gebruiken kunnen de leidsters het kindje volgen in hun eigen ontwikkeling en tevens vergelijken met de andere kinderen van zijn leeftijd, zoals zijn motoriek, cognitief, taalontwikkeling, gedragsproblematiek enz. tijdens het invullen van deze observatielijsten kunnen wij inspringen bij een eventuele vermoeden.

Stagebeleid

Opleidingsvisie

De kinderopvang is altijd in ontwikkeling. 'Huppel' hecht er belang aan dat de medewerkers en leerlingen zoveel mogelijk met deze ontwikkelingen meegaan.

Er is voor mensen in opleiding geen betere manier van het leren van het vak, dan er in de praktijk bij te zijn en mee te werken. Vandaar dat wij ook met stagiaires werken.

In de stage periode zullen kennis en vaardigheden worden overgedragen aan de leerlingen. Het is van de opleiding en het kunnen van de stagiaire afhankelijk wat een stagiaire uiteindelijk kan en mag op haar stageplaats. Een aantal belangrijke leerdoelen voor een stagiaire zijn:

- Het bijbrengen van kennis en vaardigheden;
- Rust op de groep brengen en houden;
- Gesprekken met ouders aangaan;
- Kinderen op een juiste manier ontvangen bij binnenkomst;

Opleidingen

Er zijn een aantal opleidingen die de weg leiden naar het uiteindelijk zelfstandig mogen/kunnen werken op de groep.

De minimale vereiste aan opleidingen is de SPW-3, daarnaast mogen mensen met o.a. een HBO opleiding in de richting van Pedagogiek, of de PABO (opleiding tot leerkracht basisschool) als leidster werken op een kinderdagverblijf.

Een kinderdagverblijf kan ervoor kiezen om iemand in dienst te nemen met het diploma 'Helpende', mensen met deze opleiding mogen wel helpen op een kinderdagverblijf, maar mogen onder geen voorwaarde alleen (zonder leidsters met een passend diploma) op de groep werken.

Oudercommissie

Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ)

Op 1 juni 1996 is de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) in werking getreden. De wet wil mensen die afhankelijk zijn van zorg, invloed geven op de zorgverlening. Daarom is in deze wet vastgelegd dat cliënten van instellingen in de welzijnszorg inspraak hebben door middel van een cliëntenraad, ook wel oudercommissie of ouderraad genoemd.

Welke instellingen moeten een Oudercommissie hebben?

Vrijwel alle instellingen op het gebied van de ouderenzorg en welzijnszorg moeten een oudercommissie hebben, dus ook kinderdagverblijven.

Wat doet een Oudercommissie?

De oudercommissie behartigt de gemeenschappelijke belangen van baby's / peuters (ouders) die op het kinderdagverblijf zitten. De raad overlegt daarover met de directie of het bestuur van het kinderdagverblijf en denkt mee over onderwerpen die voor kinderen/ouders van belang zijn.

Wie moet de Oudercommissie instellen?

Het kinderdagverblijf roept een oudercommissie in het leven. Zij kan de invulling op haar eigen situatie toespitsen. Daarbij is belangrijk dat het bestuur tevoren formuleert wat zij van de oudercommissie verwacht.

Wie kunnen benoemd worden in de Oudercommissie?

De oudercommissie bestaat zo veel mogelijk uit cliënten. Bij kinderdagverblijven zijn de cliënten de kinderen, maar zij kunnen hun belangen niet zelf behartigen, daarom worden zij vertegenwoordigd door hun ouders/verzorgers. De wet stelt als enige voorwaarde dat de oudercommissie voldoende representatief is. Indien er een centrale ouderraad is, ligt het voor de hand om uit elke ouderraad iemand in deze centrale raad te benoemen. De centrale ouderraad moet de kinderen/ouders van de gehele instelling vertegenwoordigen.

Wat als de instelling valt onder een overkoepelende organisatie?

In veel gevallen vallen kinderdagverblijven onder een overkoepelende organisatie. Elke instelling is verplicht om een eigen oudercommissie te hebben. Een stichting die een peuterspeelzaal, een kinderdagverblijf en een naschoolse opvang beheert, heeft dus drie oudercommissies.

Welke faciliteiten heeft de Oudercommissie nodig?

De oudercommissie moet in staat zijn om de belangen van de kinderen/ouders te behartigen. Daarvoor stelt de instelling materiële middelen beschikbaar zoals een vergaderruimte, een kopieerapparaat en een budget.

De leden van de oudercommissie zijn op dit moment:

- Annelies Hiemstra
- Wendy
- Jeroen Huitinga

De vergaderdata zullen per jaar kenbaar gemaakt worden in de “kalender”. Tevens zullen deze terug te vinden zijn op de website van het kinderdagverblijf.

Bij aftreden van een van de OC-leden kunnen ouders zich kandidaat stellen, bij een teveel aan kandidaten zullen er verkiezingen worden gehouden.

Op de groep van “Huppel” is de map aanwezig die te allen tijde ingekeken kan worden, de OC zal deze bijhouden zodat ze ‘up-to-date’ zijn.

Klachtenregeling

Uiteraard hopen wij als kinderdagverblijf dat iedereen tevreden is over het beleid en dat alles goed verloopt.

Mochten er zich onverhoopt dingen verdoen, dan wilt u die natuurlijk kwijt. In eerste instantie kunt u met eventuele klachten en/of opmerkingen terecht bij de leiding van Huppeldepup.

Wij zullen alles in staat zetten om samen met u tot een oplossing te komen.

Wilt u daar liever niet aankloppen, dan kunt u de Oudercommissie inschakelen, zij zullen uw klacht reëel behandelen en waar nodig bemiddelen.

Mocht dit alles niet tot het gewenste resultaat leiden, of uw klacht is van dien aard dat u er bij voorbaat niet bij een van deze personen mee terecht kunt, kunt u zich wenden tot de klachten en geschillenregeling Kinderopvang en Peuterspeelzalen, ouders en oudercommissie, deze functie wordt vanaf 1 januari 2016 uitgevoerd door De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waar wij lid van zijn..

Voor informatie, advies en bemiddeling kunt u contact opnemen met het Klachtenloket-kinderopvang, bereikbaar onder:

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

of telefonisch op werkdagen tussen 9 en 17 uur: 0900 1877