

Pedagogisch Beleidsplan

Voorschool Viersprong



<u>Inhoudsopgave:</u>	pag. 2
1) <u>Voorwoord</u>	pag. 3
2) <u>Doelstelling en visie</u>	
2.1 Algemene doelstelling	pag. 4
2.2 Onze visie op kinderen en hun ontwikkeling.	pag. 4
2.3 Onze visie op kinderopvang	pag. 4
3) <u>Pedagogisch beleid</u>	
3.1 Bieden van emotionele veiligheid	pag. 5/6
3.2 Bieden van uitdaging en ontwikkelingsmogelijkheden	pag. 6
3.3 Bevorderen persoonlijke competentie	pag. 6/7
3.4 Bevorderen sociale competentie	pag. 7
3.5 Eigen maken normen en waarden	pag. 8
4) <u>VVE programma</u>	
4.1 Uk & Puk	pag. 9 / 10
5) <u>Plaatsing</u>	
5.1 plaatsing	pag. 11
6) <u>Groepsindeling en personeel</u>	
6.1 van 10 naar 16 uur voorschool	pag. 11
7) <u>Kennismaking / intake</u>	pag. 12
8) <u>Zieke kinderen</u>	
8.1 Zieke kinderen	pag. 12
9) <u>Observatie methode Kijk op ontwikkeling</u>	
9.1 observatie/overdracht scholen en BSO	pag. 12
10) <u>Mentor</u>	
10 Mentor voor elk kind	pag. 13
10.1 Stagiaires	pag. 13
11) <u>Scholing</u>	pag. 14
12. <u>Uitstroom naar basisschool</u>	pag. 14
12.1 overgang naar groep 3	pag. 14
13 Vier ogen principe	pag. 14
14 Brengen en halen	pag. 14
15 Feesten en traktaties	pag. 15
16 Verschonen en zindelijkheid	pag. 15
17 Ouders / verzorgers	pag. 15
17.1 schriftelijke info	pag. 15
17.2 Oudercommissie	pag. 15
17.3 Ouderbijeenkomsten	pag. 16
18 Risico inventarisatie	pag. 16
18.1 BHV	pag. 16
18.2 Veiligheid, verzekeringen en aansprakelijkheid	pag. 16
19 Samenwerkende instanties	pag. 16
19.1 Basisschool	pag. 16
19.2 Vroeg erbij	pag. 16
19.3 GGD / Gemeente	pag. 16
19.4 Veilig thuis	pag. 17
19.5 Logopedie	pag. 17
20 Klachtenprocedure	pag. 18

Voorwoord:

Kinderdagverblijf de Wiebelboot biedt voorschool voor kinderen in de leeftijd van 2,5 tot 4 jaar.

Dit beleidsplan geeft ouders/verzorgers inzicht in de werkwijze en het opvoedingsklimaat dat de Wiebelboot biedt. Het geeft ons en onze medewerkers richting, inspiratie en houvast bij het pedagogisch handelen in de groepen. Voor beiden is het een middel om de dagelijkse gang van zaken te toetsen, en waar nodig is bij te stellen, om te komen tot een optimale kwaliteit van kinderopvang. Wij hebben hierbij natuurlijk voor ogen dat dit alles leidt tot een plek waar kinderen graag verblijven!

Rieky Wubkes en Evelien Buist

Directie kinderdagverblijf de Wiebelboot
Voorscholen Viersprong en Viersprong

2) Doelstelling en visie

2.1 Algemene doelstelling

Wij streven ernaar om kwalitatief een goede en verantwoorde voorschool te bieden in een prettige sfeer.

2.2 Onze visie op kinderen en hun ontwikkeling.

In onze voorschool staat een goede en gezonde ontwikkeling van het kind centraal. Deze ontwikkeling vindt plaats in een veilige omgeving, die onze medewerkers verzorgen. Er heerst een pedagogisch klimaat waar ruimte is voor zowel groepsopvoeding als individuele ontplooiing. Buiten de dagelijkse verzorging hechten wij er veel waarde aan dat de omgeving een stimulans biedt voor de kinderen om zich zowel lichamelijk als sociaal-emotioneel, creatief, taalvaardig en verstandelijk te ontwikkelen. Hiermee spelen we in op de natuurlijke drang van kinderen om zich te ontwikkelen. Elk kind ontwikkelt zich op zijn eigen wijze, in zijn eigen tempo en vooral naar eigen behoeften. Om zich optimaal te kunnen ontwikkelen vinden wij het dan ook erg belangrijk een kind vooral (zelf)vertrouwen en veiligheid te kunnen bieden.

2.3 Onze visie op kinderopvang

Zoals al eerder vermeld, streven wij ernaar om kwalitatief goede en verantwoorde kinderopvang te bieden. Binnen deze opvang willen wij voor de kinderen een omgeving creëren, waarin elk kind zich kan ontwikkelen. Hierbij vinden wij het erg belangrijk dat de omgeving voldoende uitdaging biedt, maar tegelijkertijd ook veiligheid. Met omgeving bedoelen we alles waar het kind mee te maken krijgt: de accommodatie, de verdeling in stamgroepen, de andere kinderen en de leiding. Met veiligheid bedoelen we niet alleen een veilige inrichting en veilig speelgoed, maar ook de figuurlijke veiligheid die de leidster dient te bewaken door het kind geborgenheid en bescherming te bieden op de momenten dat het kind dit nodig heeft. Verder hechten wij veel waarde aan communicatie/samenwerking met ouders. Wij zijn van mening dat er door open communicatie een optimale afstemming kan plaatsvinden over de opvoeding van de kinderen.

3) **Pedagogisch beleid**

3.1 Pedagogische doelstellingen, pedagogische middelen

Wat vinden wij belangrijk om een kind mee te geven, wat willen we een kind bieden.

Overzicht van de doelstellingen:

3.1.1 Het bieden van een gevoel van veiligheid (emotionele veiligheid) en vertrouwen

3.1.2 Het bieden van uitdaging en ontwikkelingsmogelijkheden

3.1.3 Het bevorderen van persoonlijke competentie

3.1.4 Het bevorderen van sociale competentie

3.1.5 Het eigen maken van waarden, normen, cultuur “Competentie” betekent weten (kennis) en kunnen (vaardigheden). Weten wat er van je verwacht wordt, weten wat je kunt of weten hoe het in elkaar zit en hiermee kunnen omgaan, hiernaar handelen. Letterlijk betekent competentie “bekwaamheid”.

3.1.1 Het bieden van een gevoel van veiligheid (emotionele veiligheid) en vertrouwen

Het bieden van een gevoel van veiligheid vormt de pedagogische basis in kindercentra. Een veilig en vertrouwd gevoel draagt bij aan het welbevinden van kinderen. Het is noodzakelijk voor een goede ontwikkeling. Vanuit een gevoel van vertrouwen en veiligheid kunnen en durven kinderen op onderzoek uit te gaan en te gaan ontdekken. Vanuit een gevoel van vertrouwen durft het ook zichzelf te zijn.

De groepsleiding, de andere kinderen in de groep, de inrichting van de omgeving, de structuur van de dag en organisatie op de groep, zijn alleen “bronnen” van veiligheid. De basishouding is een positieve benadering van de kinderen met een opgewekte, vriendelijke, uitstraling met warmte en hartelijkheid. We laten op een positieve manier merken dat we betrokken zijn bij het kind, “zijn er” voor het kind, proberen ons in het kind te verplaatsen. Zo voelt een kind dat het op ons terug kan vallen. We dragen zorg voor prettige sfeer, waarin het kind zich welkom voelt en op zijn gemak is, zodat het zich “thuis” voelt. Humor en met elkaar plezier maken vinden wij belangrijk. We kijken en luisteren met aandacht naar elk kind en letten op verbale en non-verbale signalen, houden goed in de gaten hoe het kind zich voelt en passen ons pedagogisch handelen aan, aan wat het kind nodig heeft. We hebben oog voor de eigenheid van elk kind, staan open voor het kind en geven het de ruimte.

Duidelijkheid en structuur zijn belangrijk om een veilige basis te creëren. Elk kind heeft het nodig om te weten wat er kan en niet kan, te weten waar het aan toe is. Dat geeft rust en veiligheid.

Zonder structuur en regels ontstaat al gauw chaos. We zorgen er voor dat we helder zijn in wat we verwachten en in wat er kan en niet kan. We weten met elkaar waarom we bepaalde regels hebben afgesproken.

Op verschillende manieren zorgen we ervoor dat kinderen de andere kinderen en groepsleidsters beter leren kennen en zich met hen vertrouwd kunnen voelen. Dit gebeurt bijvoorbeeld door 's ochtends in de kring de namen van de kinderen te noemen en betrokkenheid onderling te bevorderen (is iedereen er, wie is nieuw, wie komt later, wie gaat binnenkort naar de basisschool etc.)

's Ochtends bij binnenkomst worden kinderen welkom geheten: er wordt aandacht gegeven aan de ontvangst. Bij nieuwe kinderen of schuchtere kinderen of gewoon als een kind dat even nodig heeft, biedt de leidster extra aandacht en ontfermt ze zich over het kind. Als het kind er behoefte aan heeft iets van thuis bij zich te houden (een knuffel, speen), om zich op zijn gemak te kunnen voelen, kan dit altijd. Vaak is dit tijdelijk en ebt het geleidelijk vanzelf weg. De leidsters ondersteunen hierbij het kind.

Ook het gebruik van rituelen en vaste punten in het dagprogramma zijn belangrijk om een groepsgevoel en een gevoel van vertrouwdheid te creëren. Met elkaar rituelen maken en delen van ervaringen. Maar als een kind juist graag zijn eigen gang gaat en op zichzelf wil spelen, dan krijgt het daarvoor de ruimte. We kijken goed naar kinderen en letten op wat elk kind nodig heeft.

We vinden het belangrijk dat de kinderen de gelegenheid krijgen om hun gevoelens zoals boosheid, angst, verdriet en vreugde te uiten. De leidster zorgt dat zij er is voor het kind, dat er ruimte en ook tijd is te luisteren naar deze emoties. We nemen de gevoelens van de kinderen serieus.

Het kind moet zichzelf kunnen zijn, maar we leren het kind ook waar de grens is, wat wel en niet kan (je mag boos zijn, maar je mag niet slaan). Het is belangrijk dat de leidster, luistert, begrip toont, maar ook duidelijke grenzen biedt in de groep.

Bij (plotselinge) gedragsverandering wordt er altijd eerst naar een oorzaak gezocht (bijv. verandering van slaap- of eetgewoontes, de komst van een broertje of zusje enz.). De groepsleiding speelt hierop in en kan daar evt. in een spel of kringgesprek aandacht aan schenken. Goede oudercontacten zijn hierbij van groot belang, op de situatie thuis kan dan ingespeeld worden.

3.1.2 Het bieden van uitdaging en ontwikkelingsmogelijkheden

Elk jong kind verwondert zich over de wereld om hem heen. Het ontdekt, leert en ontwikkelt zich als het de ruimte krijgt om zelf dingen uit te proberen en te ervaren. We willen het kind daarom een omgeving, spelmogelijkheden en activiteiten bieden die uitnodigen en uitdagen tot verwondering. We bieden het kind mogelijkheden om te kiezen en willen de keuzes van kinderen respecteren. Dit betekent niet dat we kinderen altijd maar gewoon hun gang laten gaan: we bieden ook structuur en houvast, maar letten er steeds op dat kinderen vooral veel zelf kunnen ontdekken en ervaren. We houden rekening met individuele verschillen tussen kinderen. Het accent ligt op spel, fantasie en expressie.

Bij het aanbod aan spelmaterialen, bij de inrichting en activiteiten letten we op variatie, waarbij aan alle verschillende ontwikkelingsgebieden aandacht wordt besteed.

Zo zorgen we ervoor dat elk kind ervaringen opdoet binnen alle ontwikkelingsaspecten.

- Lichamelijke ontwikkeling (grote en fijne motoriek) en zintuiglijke ontwikkeling (voelen, ruiken, proeven, horen, zien) Voorbeelden grote motoriek: lopen, rennen, klimmen, een bal gooien, voetballen, bewegingsspel, (kleuter)dans, buiten spelen.
- Fijne motoriek: een toren bouwen, een potlood gebruiken, een puzzel maken, knutselen, timmeren, leren knippen met de schaar.
- Zintuiglijke ontwikkeling: geluiden ontdekken, proeven hoe iets smaakt, verschil voelen tussen klei en zand
- Cognitie (waarnemen, denken, probleem oplossen): Begrippen als hoog-laag, klein-groot, boven-onder, ontdekken van verhoudingen bijv. dat je moet bukken als je onder de tafel door wilt lopen, vorm kleur, puzzelen.
- Taal-/spraakontwikkeling: Verwoorden wat je doet en wat je ziet, vertellen, elke dag voorlezen, maar ook samen zingen, rijmpjes en gedichten, luisterspelletjes
- Ontwikkeling van creativiteit en fantasie: Fantasiespel en verkleed, poppen, tekenen verven, kleien, muziek maken.

We bouwen voort op waar het kind in zijn ontwikkeling aan toe is. We geven het de ruimte en bieden de mogelijkheid om net een stapje verder te komen.

Peuters krijgen geleidelijk aan steeds meer behoefte om de eigen gang te gaan, "zelfstandig" te zijn en letterlijk verder te kijken. Zij willen klimmen en klauteren en ervaren wat je allemaal kunt doen. Ze ontdekken hoe leuk het is om samen dingen te doen, maar willen ook "zelf doen" en spel materiaal voor zichzelf houden.

Peuters ontdekken hoe ze in hun spel met de andere kinderen probleempjes op kunnen lossen. We spelen in op deze groeiende behoefte van de kinderen en stimuleren hen hierbij. We vinden buitenspelen en liefst dagelijks naar buiten gaan belangrijk voor kinderen.

Buiten kun je rennen, ravotten, ballen, fietsen, merken dat de wind de ballon wegblaast en ontdekken hoe heerlijk het is om heel hard in een plas te stampen.

Met krijt kun je tekenen, een hinkelbaan maken, maar ook een weg of racebaan voor autootjes. Zand en water zijn onmisbaar speel materiaal voor kinderen.

3.1.3 Het bevorderen van persoonlijke competentie

Met persoonlijke competentie worden persoonskenmerken bedoeld als veerkracht, weerbaarheid, zelfvertrouwen, eigenwaarde, flexibiliteit en creativiteit in het omgaan met verschillende situaties. Het kind kan hierdoor problemen adequaat aanpakken en zich goed aanpassen aan veranderende omstandigheden. Het kind leert en ontdekt wie het is, wat het kan, welke interesses het heeft, welke vaardigheden er nodig zijn in welke situaties (bijv. geduld en afwachten, of juist initiatief nemen en doorzetten).

Wij benaderen het kind respectvol en positief en geven het de ruimte om zelf of met elkaar kleine probleempjes op te lossen. Wij letten daarbij op wat het kind zelf aan kan en waar het aan toe is. We bouwen voort op het ontwikkelingsniveau van het kind.

Tijdens spel, activiteiten en verzorgingssituaties geven wij het kind complimenten.

We “zeggen wat we zien en benoemen wat we doen”. Soms doen we mee met het spel, en brengen daarbij soms nieuwe elementen in, maar proberen daarbij het initiatief vooral bij het kind te leggen/ te laten. Zo maken we het op een speelse manier bewust van zijn eigen capaciteiten. Elk kind is trots als het zelf dingen kan doen.

Wij stimuleren de zelfstandigheid van elk kind en doen dat gedoseerd en passend bij de ontwikkeling en de leeftijd van het kind. Zo kunnen kinderen bepaald speel materiaal zelf pakken en is de ruimte zo ingericht dat kinderen weten wat ze waar kunnen vinden en waar kunnen doe. Ook bij zelfstandig eten, drinken, zindelijk worden stimuleren wij het kind op een positieve manier. Wij dwingen kinderen nooit met eten of zindelijkheid. Als iets niet meteen lukt, wordt het kind geholpen en zo nodig getroost om het op een later moment weer te proberen. Wij observeren, interpreteren, ondersteunen waar nodig of bieden het kind juist wat extra uitdaging om een stapje verder te komen.

3.1.4 Het bevorderen van sociale competentie

Sociale competentie omvat vaardigheden en kennis over hoe je met anderen omgaat, je weg vinden in een groep, samenwerken, rekening houden met anderen, conflicten voorkomen en oplossen, het ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid. In de interactie met andere kinderen, met andere volwassenen, de ervaring van “in een groep zijn” en daar je weg in vinden, ervaren en ontdekken kinderen wat wel en niet werkt in de omgang met elkaar. Kinderen ontwikkelen hierdoor hun sociale vaardigheden en hun kennis hierover. Belangrijke competenties om goed te kunnen functioneren in de maatschappij.

Voorschool Viersprong biedt veel mogelijkheden voor interacties en groepsprocessen. De kinderen spelen soms in een grotere groep, soms in een klein groepje of met zijn tweetjes. Samen iets maken, delen, op je beurt wachten, rekening houden met elkaar, elkaar vertrouwen, je inleven in een ander maar ook voor jezelf leren opkomen, elkaar helpen, zijn ervaringen die kinderen dagelijks meemaken in een groep.

Met elkaar nieuwe ontdekkingen doen, een fantasiespel verzinnen, winnen en verliezen, samen plezier hebben, leuke dingen doen, maar ook ruzies oplossen, verdriet delen en troosten.

Samen eten, een nieuw kind in de groep verwelkomen, de kring in de ochtend, feest vieren, afscheid nemen als een kind met bereiken van de 4 jarige leeftijd naar school gaat, zijn rituelen die de groep vormen, betrokkenheid heven en een gevoel van gezamenlijkheid doen ontstaan.

We stimuleren positieve interactie tussen de kinderen en geven kinderen de ruimte om de eigen weg te vinden in het contact. Ook als er onenigheid of kleine conflicten ontstaan tussen kinderen.

Kinderen kunnen die vaak op een goede manier oplossen als ze daar de gelegenheid voor krijgen. De leidster is gericht op positieve interactie en heeft een voorbeeldfunctie. Zo leren kinderen van elkaar en van de leidster hoe ze op een rustige, open manier ruzies en conflicten kunnen oplossen en hoe ze deze kunnen voorkomen. De leidster ziet van een afstandje toe en houdt in de gaten of de kinderen er zelf uitkomen. Ze geeft waar nodig, hulp, ondersteuning, advies.

We respecteren kindervriendschappen en houden rekening met de verschillende en wisselende behoefte en ontwikkeling van de kinderen om samen of juist liever individueel te spelen. Aan tafel willen sommige kinderen bijvoorbeeld graag naast elkaar zitten. We houden daar rekening mee.

3.1.5 Eigen maken van waarden en normen.

Om goed in de samenleving te kunnen functioneren is het nodig dat kinderen de waarden, normen en regels van de maatschappij waarin zij leven leren kennen en zich eigen maken. Zo kunnen zij hun weg vinden in de maatschappij. Voorschool Viersprong is een veel bredere samenlevingsvorm dan het gezin. Kinderen ontmoeten er verschillende mensen en maken kennis met een diversiteit aan normen, waarden en vaak ook verschillende culturen. De groep biedt mogelijkheden om zich de algemeen geldende waarden, normen en regels van de samenleving eigen te maken.

Wat de algemeen geldende waarden en normen zijn, is niet altijd eenvoudig concreet te maken. Deels komt dit omdat we de waarden en normen ons zo eigen gemaakt hebben dat we niet meer anders weten en ze “zo gewoon” en voor de hand liggend vinden. Pas bij de ontmoeting met andere culturen zien we dan dat wat voor ons “zo gewoon” is, niet voor iedereen en overal geldt.

We verstaan onder waarden, normen en regels het volgende:

- waarden gaan over wat we met elkaar belangrijk vinden,
- normen gaan over wat we in het gedrag goed vinden (en niet goed): “hoe hoort het”.
- regels zijn de praktische vertaling van de waarden en normen.

Waarden en normen worden weerspiegeld in rituelen en gewoonten, in regels op de groep, in sfeer en aankleding van de ruimten, in het handelen van de leidster, in de manier van omgaan met elkaar.

Belangrijke waarden normen die we willen uitdragen:

- Respect voor elkaar, mensen in hun waarde laten en de ruimte geven om te zijn wie hij is.
- Gelijkwaardigheid: de een is niet meer of beter dan de ander.
- Waardering voor elkaar.
- Positieve, vriendelijke en open manier van omgaan met elkaar.
- Eerlijkheid.
- Aandacht voor elkaar, naar elkaar luisteren, belangstelling tonen en betrokkenheid.
- Tolerantie en verdraagzaamheid, rekening houden met elkaar.
- Een ander helpen als deze hulp nodig heeft.
- Anderen geen pijn doen, geen schade aan iemand toebrengen of iemand in gevaar brengen, geweldloosheid.
- Zorg en aandacht voor de omgeving, voor natuur en milieu, en zorgvuldig omgaan met materialen.
- Verantwoordelijkheidsgevoel.

Leidsters hebben een belangrijke rol in het uitdragen en voorleven van waarden en normen; wij zijn ons hiervan bewust. In de bejegening van anderen, in de manier van omgaan met de omgeving, in de gewoonten in Voorschool Viersprong zien we terug wat we belangrijk en goed vinden.

Kinderen verkennen de grenzen en willen weten wat van hen verwacht wordt. Jonge kinderen wéten nog niet wat goed is en wat niet goed. Ze kunnen dat niet uitleggen. Ze leren door ervaring en ontdekken waar grenzen zijn en wat er van hen verwacht wordt. Ze zien van de leidsters wat goed is en wat niet goed.

We leven voor, geven het goede voorbeeld, en leggen uit wat er van een kind verwacht wordt. Uitgangspunt is een positieve houding. Dat betekent dat gewenst gedrag wordt beloond met een compliment, met speciale aandacht.

4. VVE programma Uk & Puk

VVE is een educatieve methode voor alle kinderen vanaf ruim twee jaar. De voorschool biedt peuters, die dit nodig hebben, extra ondersteuning om achterstanden voor de start in groep 1 van het basisonderwijs te verminderen of zelfs op te heffen.

Om de ontwikkeling van het kind te stimuleren wordt er door de pedagogisch medewerkers een combinatie van twee benaderingswijzen gehanteerd.

De ontwikkelingsgerichte benadering

Deze gaat er vanuit dat kinderen veel ruimte tot eigen initiatief nodig hebben. De invloed van de omgeving en de rol van de pedagogisch medewerkers speelt hier een belangrijke rol. De ontwikkeling van het kind wordt als het ware “uitgelokt”. De pedagogisch medewerkers volgen het ontwikkelingsproces en proberen het kind een stapje verder te brengen door het kind te ondersteunen en te begeleiden.

De programmagerichte benadering

Er worden van te voren activiteiten gepland die gebaseerd zijn op de algemene ontwikkeling of leerlijnen. Hierbij heeft de pedagogisch medewerkers een sturende rol. De inbreng van de kinderen vinden wij hierbij erg belangrijk.

Er wordt gewerkt met de VVE methode Uk en Puk. Met deze methode wordt de basis gelegd voor de Nederlandse taalvaardigheid, zodat de peuters met een redelijke taalvaardigheid aan het basisonderwijs beginnen. De nadruk ligt vooral op de taalvaardigheid spreken en luisteren en op de uitbreiding van de woordenschat. Daarnaast besteedt de methode aandacht aan de ontwikkeling van sociaal communicatieve vaardigheden en aan de beginnende rekenontwikkeling.

Voorwaarden, om actief leren zo optimaal mogelijk te laten verlopen, voldoen de speelruimte en -tijd aan een aantal voorwaarden:

- **Dagritme**

In de groep werken we in een vaste structuur die voor de kinderen zichtbaar is gemaakt d.m.v. de dagritme kaarten.

- **Hoeken**

De groepsruimte is ingedeeld in een aantal duidelijke hoeken, deze hoeken kunnen per thema verschillend zijn, bijvoorbeeld: de huishoek, de leeshoek, bouwhoek.

- **Materialen**

In de verschillende hoeken is veel verschillend materiaal te vinden om de kinderen zoveel mogelijk ervaringen op te laten doen.

- **Observatie**

Door de dag heen worden de kinderen geobserveerd door de pedagogisch medewerkers. Aan de hand van deze observaties wordt de ontwikkeling van de peuters bijgehouden. Daarnaast wordt gekeken op welk gebied een peuter extra stimulering kan gebruiken.

Bovendien wordt aan de hand van deze observaties gekeken waar de interesses van de peuters liggen, zodat middels activiteiten in de kleine kring hieraan tegemoet gekomen wordt. Kinderen worden geobserveerd via het kindvolgsysteem Kijk!.

4.1 Taalstimulering programma Uk en Puk

Om kinderen met een taalachterstand of sociaal emotionele problemen, op een kwalitatief goede manier te kunnen stimuleren in hun taalontwikkeling, is het goed dat deze kinderen naast de reguliere groep extra aandacht krijgen om hun vaardigheden uit te breiden.

Puk speelt een belangrijke rol in het peuteropvang programma. Via Puk worden kinderen betrokken bij een activiteit. Puk is het speelkameraadje van de kinderen, hij is een van hen. Hij maakt dezelfde dingen mee en leeft in een voor de kinderen herkenbare wereld. Kinderen kunnen zich met Puk identificeren.

Samen met Puk leggen we een basis voor de Nederlandse taal zodat de peuters met een redelijke taalvaardigheid aan het basisonderwijs kunnen beginnen. De nadruk ligt vooral bij de taalvaardigheid op het spreken, luisteren en op de uitbreiding van de woordenschat.

Daarnaast besteedt Puk aandacht aan de ontwikkeling van sociaal communicatieve vaardigheden en aan de beginnende rekenontwikkeling.

4.2 Observeren en signaleren

De eerste levensjaren zijn heel belangrijk voor de ontwikkeling van een kind. Onze voorschool wil er graag toe bijdragen dat de ontwikkeling van het kind goed verloopt. Om de ontwikkeling van het kind goed te kunnen volgen, vullen wij vanaf 2 jaar en 6 maanden een observatielijst van het kindvolgsysteem "Kijk!" in. Daarna wordt het nog een keer ingevuld als uw kind 3 jaar, 3 jaar en 6 maanden en 3 jaar en 10 maanden is.

Voordat uw kind naar de basisschool gaat wordt dit met u doorgenomen. Naast deze observatielijst wordt er ook, voordat uw kind 4 jaar is, een overdrachtsformulier ingevuld.

Deze zal, na ondertekening en toestemming van de ouders, aan de basisschool gegeven worden.

Iedere peuter ontwikkelt zich op zijn eigen tempo en op zijn eigen manier. Bij de meeste peuters is geen reden tot bezorgdheid, maar soms kunnen er vragen opkomen over het gehoor, het gezichtsvermogen, de motoriek, taal- en spraakontwikkeling, de opvoeding of het gedrag.

De pedagogisch medewerker bespreekt haar bevindingen met de ouders. In dit gesprek is ruimte voor het uitwisselen van informatie met als uiteindelijke doel een oplossing te vinden waar iedereen zich prettig bij voelt.

Tijdige signalering van een eventuele achterstand of ontwikkelingsstoornis maakt het mogelijk om advies en hulp in te schakelen waardoor de nadelige gevolgen zo beperkt mogelijk blijven.

De voorschool heeft ten aanzien van opvoedvragen een verwijzende taak en kan fungeren als intermediair bij het tot stand brengen van een aanbod voor opvoedingsondersteuning.

Een pedagogisch medewerker kan gebruik maken van advies van de pedagogisch coach.

Zij heeft coördinerende taken voor de voorschool en is zo nodig op de groep aanwezig om de pedagogisch medewerkers ondersteuning te bieden bij hulpvragen. Ook kunnen zij tijdens een overleg werksituaties bespreken. Wanneer het nodig is kunnen er ook externe deskundigen ingeschakeld worden. Mensen die gespecialiseerd zijn in problemen die kunnen optreden bij opgroeiende peuters, zoals een individuele observatie door Yorneo, een logopediste of consultatiebureauarts.

Ouders hebben de primaire verantwoordelijkheid voor hun peuter. Wanneer ouders niets doen met het advies en geen verdere stappen ondernemen of toestemming geven tot, dient de pedagogisch medewerker dit ten allen tijde te respecteren. Hierop is één uitzondering: bij een vermoeden van kindermishandeling wordt contact opgenomen met Veilig Thuis.

4.3 Kinderen met een opvallende ontwikkeling

De toelating van kinderen met een opvallende ontwikkeling gebeurt in nauw overleg met de ouders en eventueel hulpverlenende instanties. Elke vraag wordt apart bekeken op de volgende punten: Kan de voorschool het kind bieden wat het nodig heeft? Zijn er speciale voorzieningen nodig? Na plaatsing is er regelmatig overleg met de ouders en evt. andere betrokken instellingen die het kind bezoekt. Doel van het overleg is een zo goed mogelijk afgestemde begeleiding van het kind.

In alle gevallen weegt de pedagogisch medewerker zorgvuldig af of er voldoende tijd, deskundigheid, ervaring en middelen in de groep aanwezig zijn om de peuter met een beperking goed op te kunnen vangen.

4.4 Doorgaande lijn

De inhoudelijk kwalitatieve aspecten van de voorschool zijn naast het bieden van speelgelegenheid erop gericht het kind voor te bereiden op de basisschool. Kinderen leren sociale, cognitieve en motorische vaardigheden.

Met in achtneming van de privacyregels en dus in overleg met de ouders wordt relevante informatie betreffende het functioneren van kind besproken met de basisschool. Het is belangrijk dat het pedagogisch beleid van de peuteropvang en ook de methodiek zoals toegepast door pedagogisch medewerkers afgestemd is op de eisen die de basisschool stelt. Dit bevordert een eenduidige en professionele begeleiding en overdracht naar de basisschool.

5 Plaatsing

Voorschool Viersprong telt een stamgroep “Zeilers” van 2,5 tot 4 jaar (max. 16 kindjes). Kinderen verschillen in belangstelling, aanleg en vorderingen. Hierdoor kunnen ze elkaar positief beïnvloeden. Ze leren samenwerken en elkaar te helpen. Binnen een stamgroep kun je niet verwachten dat kinderen dezelfde vorderingen maken. Hierdoor bestaat er minder wedijver en accepteren ze elkaars verschillen makkelijker.

De voorschool heeft vaste leidsters. Dit geeft de mogelijkheid de kinderen beter te leren kennen en begeleiden.

6 Groepsindeling en personeel

Met ingang van 1 oktober 2020 is voorschool Viersprong een 16 uurs VVE locatie.

Ouders van peuters, zonder VVE indicatie, die al gebruik maken van de voorschool hebben de mogelijkheid te kiezen tussen 10 of 16 uur voorschool. Alle nieuwe aanmeldingen vanaf 1 oktober 2020 gaan automatisch gebruik maken van 16 uur voorschool. Hieruit volgt een natuurlijk verloop van 10 naar 16 uur voorschool.

In deze overgangsperiode zijn de tijden:

	10 uur voorschool	16 uur voorschool
Maandag	8.15 – 11.30 uur	8.15 – 12.15 uur
Dinsdag	8.15 – 11.45 uur	8.15 - 12.15 uur
Donderdag	8.15 – 11.30 uur	8.15 – 12.15 uur
Vrijdag	vrij	8.15 - 12.15 uur

6.1 Uitstapjes activiteiten buiten de stamgroep

Als we met de kinderen weg gaan naar bijvoorbeeld een voorstelling in de bibliotheek tijdens de nationale voorleesdagen of andere activiteiten die aansluiten bij het thema waarmee we op dat moment werken wordt dat s' morgens gemeld bij de ouders zodat hun weten waar we heen gaan en hoe we heen gaan. Deze uitstapjes worden uitsluitend onder voldoende begeleiding met tenminste twee leidsters gedaan. De ouder geeft hier natuurlijk schriftelijk toestemming voor.

7 Kennismaking gesprek

Zodra u uw kind wilt aanmelden bij onze voorschool, zullen wij gaan kijken of er plaats is binnen de groep. Zo ja, dan nodigen wij u met uw kind uit voor een infogesprek. Voorafgaand aan de plaatsing van uw kind wordt u uitgenodigd om kennis te maken. Tijdens het kennismakingsgesprek wordt de basis gelegd voor een vertrouwensrelatie tussen ouder(s)/ verzorger(s) en het kinderdagverblijf. Behalve het feit dat u geïnformeerd wordt over alle zaken die met de verzorging van uw kind te maken hebben, is dit gesprek bedoeld om u goed te informeren over Voorschool Viersprong.

8 Omgang met zieke kinderen

Wij verwachten van ouders dat onze medewerkers worden geïnformeerd bij ziekte van een kind en/of (eerder) toegediende medicatie. Mocht het nodig zijn, dan zullen wij contact opnemen met de GGD. (bijv. in geval van een besmettelijke ziekte) Alle ouders zullen, bij besmettelijke ziektes, direct op de hoogte worden gebracht. Ouders kunnen dan extra alert zijn bij hun eigen kinderen. Mocht een kind niet lekker in zijn vel zitten of een lichaamstemperatuur hebben boven de 38,5, dan zullen wij te allen tijde contact opnemen met de ouders. Kinderen die besmettingsrisico voor anderen opleveren mogen de Wiebelboot niet bezoeken.

(Er zal echter te allen tijde overleg plaatsvinden) Dit is noodzakelijk omdat het personeel niet adequaat genoeg is opgeleid om dergelijk zieke kinderen te verzorgen, maar ook omdat er onvoldoende tijd is om een ziek kind de verzorging te kunnen geven die het nodig heeft. Daarnaast willen wij het risico op besmetting naar andere kinderen en medewerkers toe, op deze manier minimaliseren.

9. Observatie methode Kijk op ontwikkeling (peuter)

Tijdens het werken met kinderen zijn wij uiteraard ook bezig met de ontwikkeling van kinderen. Om alle kinderen optimaal te kunnen "begeleiden" in hun persoonlijke ontwikkeling is het noodzakelijk om vaste observatiemomenten uit te voeren.

Hiervoor gebruiken de observatie methode "KIJK op ontwikkeling".

Zes weken voor het bereiken van de 4 jarige leeftijd gebruiken de bservatielijst/overdrachtsformulier voor school.

Mochten er tijdens de observaties bijzonderheden worden geconstateerd betreffende uw kind, dan zult u altijd door ons worden geïnformeerd. Zijn er geen bijzonderheden van onze kant, dan loopt het stilzwijgend door tot aan de volgende observatie.

Er vindt echter altijd een gesprek plaats na de observatie rond de leeftijd van 3 jr. en 10 maanden, aangezien hier ook de overgang naar de andere groep/basisschool zal plaatsvinden.

Overgang naar de basisschool

Om de overgang naar de basisschool goed te laten verlopen werkt op verschillende manieren samen met het onderwijs. Aan het eind van de periode op de voorschool dragen wij de gegevens mondeling over aan de basisschool, zodat de basisschool/BSO direct kan inspelen op het ontwikkelingsniveau of specifieke aandacht die een kind nodig heeft.

Uiteraard vindt overdracht van informatie alleen plaats indien ouders de voorschool hiervoor toestemming geven en worden er nooit zaken overgedragen die niet met ouders zijn besproken. Het overdrachtsformulier voor de basisschool en eventueel BSO bevat een verklaring die ouders kunnen ondertekenen. Het formulier wordt vier weken voor start bij basisschool aan de ouders meegegeven ter inzage en ondertekening. Ouders hebt altijd het recht om de gegevens van uw kind in te zien.

10 Mentor

Bij de kennismaking voorafgaand aan de start van een kind bij de voorschool wordt aan de ouder en kind bekend gemaakt wie de mentor is.

Een "eigen" mentor, dit is een aan het kind toegewezen leidster die het kind regelmatig ziet en waarvan de ouder op de hoogte is. Onze observatielijsten worden ingevuld door de Mentor. Samen met andere leidsters worden deze ingevulde lijsten besproken.

Wij proberen hierdoor een zo goed, en zo breed, mogelijk beeld van een kind te krijgen.

10.1 Stagiaires

Wij hebben stagiaires werken bij De Wiebelboot. Wij werken alleen met stagiaires pedagogisch medewerker niveau 2, 3 en/of 4. Wij willen graag plek bieden aan stagiaires om hun opleiding met een succes te kunnen afronden.

Wij dragen graag bij aan de ontwikkeling van deze personen. De inzet van stagiaires maakt het mogelijk om meer deskundigheid in huis te halen (nieuwe kennis), en meer activiteiten te organiseren. Stagiaires zijn ten allen tijden boventallig.

Afspraken met betrekking tot omgang, verantwoordelijkheden en betrokkenheid

* Omgang: De stagiaire heeft een gelijkwaardige omgang met collega's. In de eerste weken stelt de stagiaire zich persoonlijk voor aan ouders en collega's. Tevens hangt hij/zij bij de deur van de groep een foto met tekst waarin hij/zij zichzelf voorstelt, dit wordt ook geplaatst in de eerst volgende nieuwsbrief.

* Beroepsgeheim: Voor afspraken omtrent gedragsregels kan de stagiaire de beroepscode raadplegen. Als de stagiaire voor schoolopdrachten gebruik wil maken van foto's of namen van kinderen, dient de stagiaire hiervoor, toestemming aan de ouders te vragen. Er mag in schoolopdrachten vrij met fictieve namen worden gewerkt.

* Verantwoordelijkheid: Om ook echt iets te kunnen leren, krijgt de stagiaire de nodige verantwoordelijkheden onder begeleiding van de beroepskracht, met daarbij de ruimte voor het stellen van vragen en het uitvoeren van taken.

* Betrokkenheid: De stagiaire wordt betrokken bij het team. De stagiaire is niet aanwezig tijdens het teamoverleg, tenzij dit vanuit de opleiding voor het maken van een opdracht nodig is. Wel wordt de stagiaire door de praktijkbegeleider op de hoogte gehouden van relevante informatie besproken tijdens teamoverleggen. De praktijkbegeleider houdt bij het overdragen van deze informatie rekening met de wet op de privacy.

* Oudercontacten: De schriftelijke overdracht, observaties en het voeren van oudergesprekken worden niet door de stagiaire gedaan. Wanneer dit voor een opdracht vanuit de opleiding wordt vereist, zullen deze werkzaamheden i.o.m. en onder toezicht en begeleiding van de praktijkbegeleider worden uitgevoerd.

Voorafgaand wordt er toestemming aan de desbetreffende ouders gevraagd. Telefonische contacten mogen alleen door de stagiaire worden gevoerd indien er vooraf toestemming is gegeven door de praktijkbegeleider

* Uitstapjes met kinderen: Tijdens uitstapjes met kinderen wordt de stagiaire als boventallig ingezet.

Verwachtingen en taken van een stagiaire:

- * Wij hanteren een proeftijd van 1 maand, mocht blijken dat een stagiaire niet goed functioneert of niet aansluit bij De Wiebelboot, dan zullen wij binnen deze maand de overeenkomst beëindigen.
- * In de eerste week neemt de stagiaire alle beleidsstukken en informatie van de opvang door. Hiervan wordt een verslag gemaakt.
- * Een stagiaire zal het hele jaar op dezelfde dagen/tijden stagelopen.
- * De stagiaire draait mee in het dagelijks ritme van de BSO en voert voldoende werkzaamheden uit. Dit moet uiteraard aansluiten bij het opleidingsniveau.
- * De stagiaire heeft nog geen verantwoordelijkheden voor de kinderen, uiteraard wel over haar eigen leerproces.
- * De stagiaire mag nooit alleen op de groep staan. Niet alleen openen en sluiten. Geen telefoon aannemen en geen medicijnen toedienen of temperaturen. De stagiaire staat altijd onder toezicht van een pedagogisch medewerker.
- * Er wordt van de stagiaire verwacht dat deze veilig, hygiënisch en ergonomisch werkt

11 Scholing personeel

Aangezien wij met enorm veel passie en enthousiasme met de kinderen werken en wij ook veel aandacht besteden aan hun persoonlijke ontwikkeling, staat geschoold personeel bij ons hoog in het vaandel. Wij geven de kinderen op die manier een zo optimaal mogelijke basis mee. Wij volgen dan ook geregeld met ons team vernieuwende en/of aanvullende cursussen.

De medewerksters van Voorschool Viersprong zijn allen in bezit van de volgende diploma's en certificaten:

Gespecialiseerd medewerker niveau 4
Taalniveau 3F,
EHBO/BHV (wordt jaarlijks herhaald)
VVE Uk & Puk

In 2021 worden de volgende cursussen gevolgd:

Pedagogisch verrijken in-zicht	start mei 2021	bij	KIKI training en coaching
Pedagogisch verrijken in de groep	Start juli 2021	bij	KIKI training en coaching
In gesprek met ouders	start september 2021	bij	KIKI training en coaching
Borging Uk & Puk	start oktober 2021	bij	Werkendleren

12 Uitstroom richting basisonderwijs

De kinderen, binnen onze voorschool, worden voorbereid op hun overgang naar de basisschool. De voorbereiding die wij doen met behulp allerlei activiteiten leren kinderen hoe het er binnen het basisonderwijs aan toe gaat. Voor ons zijn dat vaak hele normale dingen zoals een kring van stoeltjes en bieden van meer structuur maar voor kinderen toch vaak niet vanzelfsprekend.

13 Vierogen-principe

Binnen ons kinderdagverblijf werken wij volgens het verplichte vierogen-principe. Dit wil letterlijk zeggen, dat er altijd 4 ogen aanwezig zullen zijn in de Voorschool. Daarnaast zijn onze ruimtes voorzien doorkijk-ramen, waardoor iedereen in het schoolgebouw een directe blik kan werpen in de groep.

14 Afspraken betreffende Halen en Brengen

Het brengen van uw kind is een belangrijk moment van de dag. Uw kind zal afscheid moeten nemen. Vooral jonge kinderen kunnen moeite hebben met het loslaten van de vertrouwde ouder(s)/ verzorger(s).

De belofte dat hij/ zij later op de dag weer opgehaald zal worden, stelt een jong kind niet gerust want iemand die uit het zicht verdwijnt is voor hem/ haar definitief weg. De pedagogisch medewerkster zal het kind overnemen van u bij het weggaan en samen met uw kind afscheid nemen en/of uw kind trachten aan te zetten tot spelen. Ook al is het soms moeilijk, het is van belang voor het kind dat hij/ zij weet dat u vertrekt en dat dit niet onopgemerkt gebeurt.

Wij streven er naar, in de voorschool, de momenten van halen en brengen zo rustig mogelijk verlopen. Deze momenten geven namelijk ook de gelegenheid tot het uitwisselen van informatie en vragen aangaande uw kind tussen u en betreffende pedagogisch medewerkster en contact tussen u en andere ouder(s)/ verzorger(s).

15) De dagelijkse gang van zaken

Feesten en traktaties

Bij een verjaardag mag een kind natuurlijk altijd een traktatie uitdelen. Deze traktatie moet echter bij voorkeur wel gezond zijn, verpakt én op de leeftijd gericht zijn.

Onze medewerkers kunnen ouders adviseren in gezonde en leuke traktaties.

Daarnaast viëren wij uiteraard ook de verjaardag met de kinderen. In overleg met de ouders kijken wij op welke dag dit kan gebeuren. Er zal deze dag gezorgd worden voor een feeststoel en feestmuts! Snoep-traktaties geven wij altijd mee naar huis. Zo heeft u als ouders zelf de keus of uw kind de traktatie mag nuttigen.

16) **Verschonen, toiletgang en zindelijkheid**

U als ouder zorgt zelf voor de luiers van de kinderen. Kinderen worden op vaste tijden (tussendoor indien nodig) verschoond.

Voor de kinderen die reeds zindelijk zijn, zijn er binnen ons kinderdagverblijf speciale kindertoiletjes. Hier kunnen de kinderen ten alle tijden gebruik van maken.

Verder zouden wij het graag van u horen, wanneer u thuis bezig bent met de "zindelijkheid" van uw kind. Onze medewerkers kunnen hier dan ook, tijdens het verblijf van uw kind, op inspelen. Onze medewerkers doen dit echter niet zonder dat dit van thuis uit wordt aangegeven.

Het komt echter regelmatig voor dat kinderen thuis zindelijk zijn en in de voorschool niet. Dit kan verschillende oorzaken hebben (andere omgeving, meer afleiding etc) en wij proberen dan ook, om daar niet teveel aandacht aan te schenken. De druk die er dan gelegd wordt bij de kinderen weegt te zwaar op tegen hun emotioneel welbevinden en gevoel van veiligheid. Vaak komt de zindelijkheid binnen het kinderdagverblijf, een poosje later, vanzelf. (Meer info; zie protocol zindelijkheid)

17) Ouders en verzorgers

17.1 **Schriftelijke informatie**

Wij geven regelmatig een algemene nieuwsbrief uit. Hierin staat alle informatie die voor ouder van belang kunnen zijn. Onderwerpen kunnen zijn: beleidsveranderingen, informatie over pedagogische zaken, de oudercommissie, personele veranderingen, festiviteiten, activiteiten enz.

17.2 **Oudercommissie**

Deze houdt zich bezig met organisatie-brede kwesties, pedagogische zaken met betrekking tot de Wiebelboot. Deze commissie vergadert ca. 6 keer per jaar. De leden van deze commissie ondersteunen ook activiteiten zoals festiviteiten, ouderavonden.

17.3 Ouderbijeenkomsten

Wij organiseren jaarlijks verschillende activiteiten voor de ouders, zoals: ouderavonden gericht op de kinderen, ouderavonden vanuit de oudercommissie. Hierover worden ouders tijdig op de hoogte gebracht d.m.v. de nieuwsbrief en/of per e-mail.

18) Risico-inventarisatie

18.1 Bedrijfshulpverlening

Tijdens het verblijf van uw kind binnen ons kinderdagverblijf, zal er altijd iemand aanwezig zijn met een BHV-diploma en in elke groep een leidster met EHBO voor kinderen.

18.2 Veiligheid, verzekeringen & aansprakelijkheid

Om de veiligheid van uw kind te kunnen waarborgen voldoen alle ruimtes aan de GGD gestelde eisen. Jaarlijks wordt er een risico-inventarisatie gemaakt. Voor de ongelukjes die toch gebeuren, ondanks alle voorzorgsmaatregelen, hebben wij een protocol calamiteiten. In dit protocol staat beschreven hoe onze medewerkers moeten handelen bij gebeurtenissen als een ongeval met een medewerker of met een kind.

Ouders zijn zelf verantwoordelijk voor een geldige WA-verzekering.

Mochten er meegebrachte (persoonlijke) spullen van kinderen (kleding, speelgoed, verzorgingsspullen enz.) onverhoopt zoekraken of kapot gaan is kinderdagverblijf de Wiebelboot hiervoor niet aansprakelijk!

19 Samenwerkende instanties

19.1 Plaatselijke basisscholen

Om de overgang van onze 4-jarigen naar de basisschool zo voorspoedig te laten verlopen hebben wij een “warme” overdracht naar groep 1 van basisschool de Viersprong. Vlak voor uw kind overgaat mag het een aantal keren wennen in groep 1 op de basisschool.

19.2 Vroeg er bij

Het kan zijn dat we u, tijdens een gesprek, het advies geven om uw vragen te overleggen met Vroeg er bij. Dit is opvoedhulp voor heel jonge kinderen, hun ouders en de professionals die hen begeleiden. Kinderen die op een of andere manier wat extra zorg nodig hebben, moet je zo snel mogelijk helpen, zodat ze zich zo optimaal mogelijk kunnen ontwikkelen. Vroeg erbij is een team van professionals vanuit het centrum voor jeugd en gezin / Icare JGZ en Yorneo actief aanwezig op voorschoolse voorzieningen. Er is altijd eerst overleg met de ouders en indien nodig biedt Vroeg erbij ondersteuning, advies en hulp op maat.

19.3 GGD/Gemeente/Verwijsindex

Als kinderdagverblijf staan wij natuurlijk altijd in contact met de gemeente. Wij kunnen hier altijd terecht met vragen of voor advies op maat. De GGD, als onderdeel van de gemeentelijke belangen, speelt hierin ook een belangrijke rol. Zo kunnen wij als kinderdagverblijf altijd onze vragen stellen betreffende een ziektebeeld bij kinderen of verspreidingsrisico's van bepaalde kinderziekten. Daarnaast biedt de GGD ons ook de mogelijkheid om alle regels en richtlijnen te bespreken, die voor de kinderopvang van toepassing zijn. Mede dankzij deze samenwerking hopen wij ieder jaar, tijdens de regionale inspectie, deze controle zo goed mogelijk af te ronden.

19.4 Veilig Thuis

Binnen ons kinderdagverblijf zijn wij verplicht om te werken met een meldcode kindermishandeling. In deze meldcode staat een lijst van signalen waar onze pedagogisch medewerkers alert op moeten zijn.

Verder staat er in onze meldcode een stappenplan beschreven, die wij volgen bij een vermoeden van kindermishandeling (in welke vorm dan ook).

Bij "Veilig Thuis" zijn wij, net als iedereen, vrij om meldingen te plaatsen en advies in te winnen.

19.5 Logopediste

Binnen ons kinderdagverblijf besteden wij veel aandacht aan de taalontwikkeling van onze kinderen. Helaas kan het voorkomen dat de spraakontwikkeling van een kind zich niet voldoende ontwikkelt. Wij staan dan ook in contact met een logopediste, die ons kan helpen bij het observeren van deze spraakontwikkeling. Deze logopediste zal een observatie uitvoeren, waarna ze advies kan geven aan de mentor en de ouders.

Wij zullen u, als ouders, dan uiteraard eerst op de hoogte brengen. U kunt dan zelf de keus maken voor een eventuele verdere behandeling bij een logopedist.

Klachtenprocedure

Klachtenprocedure

Bent u tevreden, vertel het een ander! Bent u niet tevreden, vertel het ons. Indien u niet tevreden bent over de werkwijze of andere zaken kunt u gebruik maken van onze klachtenregeling. Wij zijn aangesloten bij de geschillencommissie.

Wat is een klacht?

Binnen de kinderopvangcentra van de Wiebelboot streven we naar optimale kwaliteit.

We willen graag weten wat u daar als ouder van vindt. Bij de overgang naar een nieuwe groep of stopzetting van de opvang informeren wij mondeling naar uw ervaringen.

Mochten er echter klachten zijn, dan horen wij die graag.

Kinderopvang is en blijft mensenwerk en mensen kunnen fouten maken.

Het woord klagen heeft meestal een negatieve bijklank, maar kan daadwerkelijk bijdragen aan kwaliteitsverbetering.

Om te kunnen leren van uw ervaringen en werk te kunnen maken van verbetering, heeft de Wiebelboot een interne en externe klachtenprocedure.

Interne procedure

Afhankelijk van uw soort klacht kunt u terecht bij de groepsleiding, het locatiehoofd, of de directie. Zij zullen ook onderling naar elkaar verwijzen.

De klachtenregeling voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de Wiebelboot indient. Het indienen van een schriftelijke klacht kan zowel per brief als via mail naar info@wiebelboot.nl.

De Wiebelboot zal op haar beurt de klacht zorgvuldig onderzoeken en de ouder zoveel mogelijk op de hoogte houden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

De klacht zal, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk zes weken na indiening bij de Wiebelboot worden afgehandeld.

De ouder zal een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht ontvangen.

In het oordeel zal een concrete termijn gesteld worden waarbinnen eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen zijn gerealiseerd.

Wat wij belangrijk vinden en naar streven is:

- dat er naar uw klacht geluisterd wordt
- dat uw klacht serieus genomen wordt
- dat uw klacht tot tevredenheid opgelost wordt

Externe procedure

Voor de externe behandeling van klachten en geschillen van ouders en oudercommissies heeft de Wiebelboot zich geregistreerd bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Het voorportaal van deze Geschillencommissie wordt gevormd door Klachtenloket Kinderopvang. Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) kan behulpzaam zijn bij het oplossen van een klacht met behulp van algemene en procedurele informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Indien er geen oplossing wordt bereikt dan wordt de ouder/oudercommissie gewezen op de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl).

De procedure voor melding en behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie is vastgelegd in het Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen:

- De ouder/ oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
- Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/ oudercommissie de klacht werd ingediend bij de Wiebelboot, bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
- Geschillen kunnen zowel door de ouder/ oudercommissie als door de Wiebelboot aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).
- Wanneer de ouder/ oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de Wiebelboot aan deze keuze gebonden.
Indien de Wiebelboot een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/ oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat.
De Wiebelboot dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
- De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement.
Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden.
De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

- Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschil kennis te nemen.