

PEDAGOGISCH BELEIDSPLAN



Kinderopvang UPP 2020



Pedagogisch beleidsplan 2020

Inleiding

Het pedagogisch beleidsplan is voor ons een manier om bewust te worden en bewust te blijven van wat we de kinderen bieden. Deze versie is vanaf 1 juni 2019 actief.

1 juni 2019 is Ria's kinderdagverblijf door Cynthia Boegem overgenomen met de nieuwe naam: Kinderopvang UPP. UPP staat voor groeien; hand in hand samen opgroeien.

Vanaf 2017 zijn wij bezig met het proces wat de Wet IKK (Wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang) met zich meebrengt, het proces wordt voortgezet bij kinderopvang UPP. In dit pedagogisch beleidsplan staan de nieuwe kwaliteitseisen beschreven. De Wet IKK heeft ons met een open blik naar het pedagogisch beleidsplan en onze werkwijze laten kijken, waarbij we het belangrijk vinden dat het kind centraal staat. In samenspraak met de Oudercommissie van het Kinderdagverblijf is het plan definitief geworden. Het zal voor ons een lopend proces zijn en blijven daar wij als leidsters van het Kinderdagverblijf nog elke dag (bij)leren. Hierdoor is het gewenst dat we regelmatig het pedagogisch beleidsplan evalueren en, waar nodig, het aanpassen. Het pedagogisch beleidsplan dient ook als toetssteen voor de verwezenlijking van onze doelen.

Voor ouders en andere belangstellenden maakt het beleidsplan duidelijk wat het kinderdagverblijf te bieden heeft.

Inhoud

Pedagogisch beleidsplan 2020	1
Inleiding	1
Hoofdstuk 1: Sociaal-emotionele veiligheid	4
1.1 Onze groepen	4
1.2 Dagopvang	4
1.3 BSO	5
1.4 Houding leidsters.....	6
1.6 Dagindeling.....	7
1.7 Dagritme	8
1.7.1 Dagopvang:	8
1.7.2 BSO:	8
1.8 Brengen en ophalen van de kinderen	9
1.9 Wenprocedure voor kinderen.....	9
1.10 Extra uren aanvragen	9
1.11 Toestemming opvang in een andere basis/stamgroep	10
Hoofdstuk 2: Sociale Competentie	11
2.1 Toepassen van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	11
Hoofdstuk 3: Persoonlijke competentie	13
3.1 Kinderdagverblijf.....	13
3.2 BSO.....	13
3.3 BSO en basisgroepen	14
3.4 Vroeg -en Voorschoolse educatie.....	14
Hoofdstuk 4: Normen en waarden	18
4.1 Omgaan met conflicten	18
4.2 Overige regels en momenten	18
4.3 Religie en cultuur.....	18
Hoofdstuk 5: Verzorging, hygiëne en veiligheid	20
5.1 Verzorging, hygiëne en veiligheid.....	20
5.2 Eten en drinken	20
5.3 Veiligheid, gezondheid en hygiëne.....	20
5.4 Wanneer kan uw kind beter thuis blijven?	21
5.5 Als uw kind ziek wordt tijdens de opvang	21
5.6 Medicijn gebruik.....	21
5.7 Urgente handelingen	22
5.8 VOG.....	22
5.9 Het “vierogen principe” protocol.....	22
5.10 De achterwacht	24
Hoofdstuk 6: Contacten en samenwerking met ouder(s)	25
6.1 Contacten met ouder(s)	25
6.2 Informatie uitwisselen en afstemming van het kind	25
6.3 Mentorschap	25
6.4 Informatie over opvallend gedrag.....	26
6.5 Privacy	26
6.6 Ouderparticipatie	26

6.7 Oudercommissie	26
6.8 Contacten met andere instellingen.....	27
6.9 Klachtenregeling	27
6.9.1 Indienen van een klacht	28
6.9.2 Behandeling van de klacht.....	28

Hoofdstuk 1: Sociaal-emotionele veiligheid

Wij bieden uw kind de mogelijkheid om zijn of haar wereld te vergroten door middel van nieuwe uitdagingen. Op het kinderdagverblijf en de BSO zullen wij veel tijd besteden aan het zelfbeeld van het kind. Dit doen wij door alle activiteiten heen.

Om als kind te kunnen ontwikkelen is (zelf)vertrouwen een belangrijke factor. Een kind dat vertrouwen heeft in zichzelf en in zijn eigen kunnen zal nieuwe uitdagingen aangaan en volhouden als iets niet lukt. Daarnaast moet het kind ook kunnen vertrouwen op de leiding (andere personen dan zijn ouders).

Het kind moet zich veilig en op zijn gemak voelen op het kinderdagverblijf en de BSO. Wij zullen naar het kind luisteren en het kind proberen te helpen als zij dit nodig hebben. Wij stimuleren de kinderen om zelf tot oplossingen te komen en wij dragen advies aan als dit nodig is. Door kinderen te stimuleren en door belangstelling te tonen en de mening en/of keuzes van het kind respecteert bevordert je het zelfvertrouwen en de zelfstandigheid van het kind. Andere kinderen, een andere omgeving met nieuw speelgoed en andere volwassenen. Kortom, een nieuwe stap de toekomst in.

1.1 Onze groepen

Kinderopvang UPP biedt opvang aan kinderen vanaf 6 weken tot 12 jaar. Wij hebben in totaal 3 groepen, bestaande uit 2 dagopvang groepen en 1 BSO groep.

1. De Pip groep; verticale stamgroep van 0 tot 4 jaar, groep van max. 11 kinderen.
2. De Woezel groep; verticale groep van 0 tot 4 jaar, van max. 16 kinderen.
3. De BSO biedt plaats aan 26 kinderen, in de leeftijd van 4 tot 12 jaar. De BSO bestaat uit 2 basisgroepen: 1 groep van 20 kindplaatsen, en 1 groep van 6 kindplaatsen.

Wij werken met een open deuren beleid. Dit betekent dat de kinderen hun stam/basisgroep mogen verlaten. Wij bieden de kinderen die behoefte aan nieuwe uitdagingen, ontdekkingen of ontwikkeling, of door hun interesse hier behoefte aan hebben, de mogelijkheid om op een andere stam/basisgroep mee te spelen.

1.2 Dagopvang

Wij hebben 1 verticale groep van max. 16 kinderen (Kaaistraat 5) en 1 verticale groep van max. 11 kinderen (Kaaistraat 3). We vinden het belangrijk dat kinderen zich in onze groepen prettig en op hun gemak voelen, dat ze zich veilig en geborgen voelen. Vanuit dit gevoel van veiligheid gaan ze op onderzoek uit, maken ze contact en ontwikkelen ze zich.

Om zich geborgen te voelen, moet een kind merken dat hij geaccepteerd wordt, dat we hem en zijn behoeften kennen, dat we hier op inspelen en dat hij op ons kan terugvallen. Daarnaast moet een kind structuur en duidelijkheid ervaren, weten waar hij aan toe is. Hieronder beschrijven we hoe we het bieden van veiligheid realiseren.

Voor kinderen en ouders is inzichtelijk in welke stamgroep hun kind zit en welke vaste pedagogisch medewerkers bij welke groep horen. Tijdens het kennismakingsgesprek wordt aan de ouders en kinderen duidelijk aangegeven in welke stamgroep het kind wordt geplaatst en welke pedagogisch medewerkers in principe welke dag bij deze groep horen, ook krijgt elk kind een mentor toegewezen.

Bij de verticale groep van max. 11 kinderen wordt aan één kind maximaal twee vaste pedagogisch medewerkers gekoppeld. Bij de verticale groep van max. 16 kinderen wordt aan één kind maximaal 4 vaste pedagogisch medewerkers gekoppeld. Voor 0-jarige wordt het volgende gehanteerd; is er een beroepskracht-kindratio van 1 of 2 dan is er sprake van maximaal twee vaste gezichten. Bij een beroepskracht-kindratio van 3 of 4 zijn er maximaal drie vaste gezichten.

De koppeling van vaste pedagogisch medewerkers aan kinderen geldt behoudens ziekte, verlof of vakantie. Per opvang dag is minimaal één van deze vaste pedagogisch medewerkers werkzaam op de groep van uw kind. Deze pedagogisch medewerker of de mentor zijn tevens het vaste aanspreekpunt voor ouders.

Een kind maakt gedurende de week gebruik van maximaal twee stamgroep ruimtes.

Indien het kind aantal het toelaat, kunnen stamgroepen samengevoegd worden tot één groep waarbij in principe een vaste pedagogisch medewerker aanwezig is, uitgaande van een kloppende BKR.

1.3 BSO

De BSO biedt plaats aan 26 kinderen in de leeftijd van 4 tot 12 jaar. De BSO heeft twee basisgroepen. Eén groep van 20 kindplaatsen en één groep van zes kindplaatsen. De kinderen worden in één van de twee groepen ingedeeld en dit wordt de vaste groep van het kind. Elke groep heeft zijn vaste leidster.

Indien het kind aantal ontoereikend is om twee groepen te vormen (maximaal 10 kinderen) zal er één basisgroep zijn met één vaste pedagogische medewerker. Bij een nieuwe plaatsing zullen de leidsters de ouders informeren bij welke groep het kind is ingedeeld. Als de kinderen uit school komen zullen ze met hun eigen (basis)groepje iets drinken en fruit eten. Daarna kunnen de kinderen uit de twee groepen samen spelen.

Het kinderdagverblijf is voor alle groepen van maandag tot en met vrijdag geopend van 06.00 – 18.30 uur.

Vaste-gezichten criterium

De pedagogisch medewerkers werken volgens een vast rooster. Dit betekent dat er gewerkt wordt op vaste dagen en vaste tijden. Wanneer uw kind gebruik maakt van een vast contract zal hij/zij deze dagen dezelfde leidsters zien.

Om stabiliteit voor uw kind te waarborgen wordt hij/zij gekoppeld aan een leidster, zij is het vaste gezicht, de mentor en het aanspreekpunt voor u als ouder. Ook houdt de leidster de ontwikkeling via de KIIJK! Registratie bij.

1.4 Houding leidsters

De leidsters zijn stabiel, evenwichtig en consequent. De leidsters hebben een sensitieve en responsieve houding naar de kinderen toe. Hiermee willen wij het gevoel van vertrouwen geven. De leidsters vangen de signalen van kinderen op, zij interpreteren gedragingen en reageren hier effectief op.

Wij vinden het belangrijk om met de kinderen mee te spelen, ze serieus te nemen en goed naar ze te luisteren. Het resultaat hiervan is dat de kinderen zich veilig en geborgen voelen op het kinderdagverblijf en de BSO.

Elke groep heeft zijn vaste leidsters. De leidsters hebben vaste dagen en dagdelen. Omdat wij met een klein team werken kennen de kinderen alle leidsters. Wij werken met vaste leidsters op de groep, zodat de kinderen een vertrouwensband opbouwen met hun leidsters en zodat de leidsters een goed beeld over het kind krijgen. Dit is nodig om de ontwikkeling van het kind goed te kunnen volgen en om veranderingen in het gedrag van het kind te kunnen waarnemen.

Daarnaast krijgt het kind vertrouwen in de leidster, zodat problemen of gebeurtenissen die voor het kind belangrijk zijn besproken kunnen worden. Hierbij kan gedacht worden aan een scheiding of het overlijden van een familielid. Het is belangrijk dat de vaste leidster ziet dat het kind niet goed in zijn vel zit en dit kan bespreken met kind en de ouders. De leidster zal met de ouders tot goede afspraken komen om de gesignaleerde problemen te helpen voorkomen en of te veranderen.

Alle leidsters hebben de cursus Tink (Taal- en Interactievaardigheden) gevolgd. Door het volgen van de cursus is er gewerkt aan het verbreden en verbeteren van de interactie met kinderen. De taal en interactievaardigheden hebben een positieve invloed op de ontwikkeling van kinderen. De samenwerking met collega's tijdens de cursus draagt bij aan het verbeteren van kwaliteit op de werkvloer.

Ook beschikken de leidsters over Taalniveau 3F (spreken, luisteren en lezen) en heeft iedereen de cursus Piramide gevolgd.

1.5 Observeren en registreren van de ontwikkeling

Voor alle kinderen in de leeftijd van 0 – 4 jaar wordt de ontwikkeling registratie 'KIJK!' ingevuld.

Kijk! is een praktisch systeem om de ontwikkeling van kinderen te observeren en te registreren.

Bij het werken met KIJK! geeft de leidster op basis van haar professionele observatie, leidsters hebben scholing en trainingen gevolgd om de methode te gebruiken, aan in welke ontwikkelingsfase een kind zich bevindt.

KIJK! brengt de totale ontwikkeling van het kind in kaart. Door ook steeds te kijken naar de basiskenmerken, de betrokkenheid bij de activiteiten en de eventuele aanwezigheid van risicofactoren, ontstaat een compleet beeld van de ontwikkeling van het kind.

De ouders worden uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek om de Kijk! gegevens te bespreken.

Hieronder vindt u het schema op welke leeftijd de gesprekken plaats vinden.

1 jaar	KIJK!
2 jaar	KIJK!
3 jaar	KIJK!
3.11 jaar	KIJK!

Indien blijkt dat er bij een kind een achterstand aanwezig is, dan zal er een plan van aanpak opgesteld worden. De leidster zal met de ouders tot goede afspraken komen om de gesignaleerde problemen te helpen voorkomen en of te veranderen. De leidster biedt steun aan het kind en de ouders en denkt mee in de hulpvraag. De leidster zal dit ook met naaste collega's bespreken, zodat iedereen op de hoogte is.

De zorg wordt regelmatig geëvalueerd en vervolg stappen worden bepaald.

De leidsters zijn op de hoogte van diverse hulpverlenende instanties en zullen indien nodig een doorverwijzing kunnen aanreiken. Enkele zorgpartners zijn o.a.

- Het consultatiebureau
- Logopedist
- De huisarts
- Het opvoedbureau
- Centrum voor jeugd en gezin

De KIJK-map gaat met het kind mee naar de basisschool.

Als het kind de leeftijd van vier jaar bereikt, dan wordt het kind besproken met de juf van de basisschool waar het kind heen gaat. Dit zal alleen plaats vinden als de ouder op het inschrijfformulier hiermee akkoord is gegaan.

1.6 Dagindeling

Samen met leeftijdsgenootjes kunnen de kinderen zich, onder leiding van gekwalificeerde medewerkers, in een veilige en sfeervolle omgeving ontplooiën.

Het zelf laten maken van keuzes, wat betreft spel en contacten met andere kinderen, krijgt alle aandacht. Iedere dag zijn er verschillende activiteiten. (bijvoorbeeld voorlezen, het bezoeken van de bibliotheek, knutselen of naar de speeltuin). Tijdens de activiteiten wordt er spelenderwijs aan de ontwikkelingen gewerkt.

De taalontwikkeling van de kinderen wordt dagelijks gestimuleerd; we praten met elkaar, we lezen voor en zingen liedjes.

Knutselen, verven, tekenen en plakken stimuleert de creativiteit van de kinderen. Tijdens het spelen besteden we aandacht aan motorische vaardigheden, bijvoorbeeld door middel van een bal overgooien of rollen, blokken bouwen of met de auto's spelen.

Tijdens de creativiteit stimuleren wij de kinderen zelf keuzes te maken. Denk hierbij aan welke kleurplaat of welke kleur verf. Kinderen mogen ook zelf aangeven wanneer zij het werkje af vinden.

Ook werken wij op het kinderdagverblijf met de educatieve methode Piramide. Het aanbieden van Piramide is in het dagritme opgenomen.

Kinderopvang UPP zal zeven thema's per schooljaar uitwerken. De duur van elk thema betreft één maand, omdat niet alle kinderen elke dag of week op het kinderdagverblijf aanwezig zijn.

Ouders worden door middel van een ouderbrief en woordenvel geïnformeerd over het thema, zodat zij ideeën voor de thuissituatie opdoen.

1.7 Dagritme

1.7.1 Dagopvang:

7.00 – 8.30 Mogelijkheid voor ontbijt / anders vrij spel.

8.30 – 9.15 Vrij spel en knutsel activiteiten in kleine groepjes.

9.15 – 9.30 Gezamenlijk opruimen (we zingen het liedje 'we gaan opruimen.....')

9.30 – 9.45 Piramide aanbod in kleine groepjes.

9.45 – 10.00 Koekje eten. Na het koekje eten zingen wij liedjes die passen in het piramide thema.

10.00 – 10.25 WC bezoek en verluieren.

10.25 – 11.15 Bij goed weer gaan we naar buiten. Dit kan buiten spelen op het speelplein zijn, of wandelen naar de eendjes of speeltuin of bos.

11.45 – 12.30 Boterham eten.

12.30 – 13.00 WC bezoek, verluieren en kinderen die nog een middagdutje doen gaan naar bed.

13.00 – 14.45 Vrij spel, spelletjes of knutselen voor de kinderen die op de vloer zijn.

15.00 – 15.30 Kinderen komen uit bed en we eten fruit.

15.30 – 18.00 Vrij spel: spelletjes of knutselen en of buiten spelen.

1.7.2 BSO:

7.00 – 8.15 Mogelijkheid voor ontbijt / anders vrij spel.

8.15 – 8.30 Kinderen worden naar school gebracht.

15.00 – 15.30 Kinderen worden uit school gehaald.

15.30 – 15.45 Handen wassen en we eten fruit en drinken sap.

15.45 – 18.00 Kinderen kunnen verschillende activiteiten kiezen zoals vrij spel, spelletjes, knutselen en buiten spelen.

1.8 Brengen en ophalen van de kinderen

Er wordt informatie door de leidsters aan de ouder(s)/verzorger(s) doorgegeven. Er is tevens gelegenheid om vragen te stellen.

Tijdens het brengen en halen van de kinderen worden de gegevens die belangrijk zijn met de ouders besproken. De leidsters vragen aan de ouders of er bijzonderheden zijn of veranderingen die van belang zijn voor een goede zorg. De leidster zal belangrijke informatie aan haar collega's doorgeven.

Alle baby's (t/m 1,5 jaar) hebben een logboek. Het logboekje is een belangrijk communicatiemiddel tussen leidster en de ouders van het kind. Het logboekje gaat met het kind mee naar huis en ouders kunnen hierin veranderingen t.a.v. voeding / slaapritme en bijzonderheden vermelden.

In het logboekje zal de leidster de slaap- en voedingstijden en de plas- en poepluiers noteren.

Op alle groepen is er een groep boekje aanwezig. Hierin noteert de leidster alle bijzondere gebeurtenissen en belangrijke opmerkingen, zodat bij een wisseling van leidster(s), deze op de hoogte zijn van het verloop van de dag. Als u uw kind komt halen, kunnen eventuele vragen goed worden beantwoord.

Mocht uw kind voor troost een knuffel, speelgoed of een speentje nodig hebben, dan is dit geen probleem.

Als de leidsters of een ouder/verzorger nog wat met elkaar willen bespreken dan wordt er gevraagd of dit voor of na de openingstijd kan. Dit in verband met de privacy.

Bij het ophalen van de kinderen, zal de leidster een kort verslag geven over wat het kind heeft gedaan tijdens zijn verblijf.

1.9 Wenprocedure voor kinderen

De ouder(s)/verzorger(s) worden opgebeld en er wordt een afspraak gemaakt om twee keer te komen kijken. Dit is dan één uur per keer.

We vertellen de ouder(s)/verzorger(s) hoe we op kinderdagverblijf te werk gaan en de ouder(s)/verzorger(s) worden in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen naar aanleiding van het informatieboekje dat is meegegeven bij de inschrijving van het kind. Tijdens dit wenuurtje kan het kind vrij gaan spelen met de andere kinderen.

Het contract dat is aangegaan tussen de ouders en het kinderdagverblijf en de BSO kan binnen er periode van één maand nog door de ouders worden ontbonden. Deze maand worden gezien als een wenperiode voor de betrokken partijen.

1.10 Extra uren aanvragen

Als u buiten uw vaste dagen extra opvang nodig heeft kunt u dit aanvragen. Dit kan telefonisch, maar moet altijd bij goedkeuring via de mail worden bevestigd. Als uw kind door deze extra opvang niet op zijn/haar stam/basisgroep kan worden opgevangen zullen wij dit aangeven. U moet dan toestemming geven voor het wisselen van de stam/basisgroep.

1.11 Toestemming opvang in een andere basis/stamgroep

Onze dagopvang heeft twee stamgroepen en onze BSO heeft twee basisgroepen.

Dagopvang:

De dagopvang beschikt over de Woezel en Pip groep. Bij inschrijving wordt uw kind in de stamgroep Woezel geplaatst. Er is een mogelijkheid om kinderen op de Pip groep te plaatsen wanneer het kind aantal op de Woezelgroep boven de 16 is. De Pipgroep is een peutergroep, kinderen van 2-4 jaar kunnen op deze groep geplaatst worden. De groep is ingericht voor peuters en het geven van VVE, we creëren hiermee een leerzame omgeving. De dagen en tijden van de kinderen op de Pipgroep plaatsen staat genoteerd op de daglijsten. Deze blijven 6 weken bewaard en kunnen altijd ingezien worden. Ouders worden hiervan tijdens het kennismakingsgesprek op de hoogte gebracht en in het inschrijfformulier tekenen zij voor toestemming.

Buitenschoolse opvang:

Op sommige dagen (studiedag, ziekte, halve dagen naar school van het BSO kind), vakanties en/of tijden is de groepssamenstelling ontoereikend om twee basis/stamgroepen te vormen. Dit betekent dat de basis/stamgroepen zullen worden samengevoegd en uw zoon of dochter dan in een andere basis/stamgroep zal worden opgevangen. Dit kan gaan om een dag of om een periode.

Tijdens de voorschoolse opvang (voor 8.30uur) en de naschoolse opvang (na 16.30) komt het voor dat de buitenschoolse opvang samen wordt gevoegd op de Woezel groep. De maximale groepsgrootte van deze samengestelde stam/basisgroep is 16 kinderen. De kinderen van de buitenschoolse opvang kunnen tijdens deze opvanguren gebruik maken van hun eigen leeftijdsgerichte speelgoed (bijv. spelletjes, boekjes, verkleedkleden enz.)

Ten alle tijden staan de belangen van het kind voorop, hierbij wordt er naar de emotionele en persoonlijke ontwikkeling van het kind gekeken. Wij voeren het samenvoegen alleen uit wanneer het pedagogisch verantwoord is voor alle kinderen. Wij wijken tijdens het samenvoegen niet van de kind ratio af. Meer informatie over het kind ratio vindt u op de volgende website: www.rijksoverheid.nl

Wij vragen bij het intake gesprek aan ouders om een toestemmingsbrief voor het samenvoegen te ondertekenen. Tijdens het intake gesprek wordt er mondeling besproken wat het samenvoegen inhoud. In de toestemmingsbrief staan de volgende punten beschreven:

- Naam kind
- Dagtekening
- Overeengekomen periode met een einddatum
- De naam de eigen en de andere (2^e) stam/basisgroep
- Handtekening ouder

Hoofdstuk 2: Sociale Competentie

Op het kinderdagverblijf en de BSO worden de kinderen gestimuleerd om kennis met anderen te maken, interactie met elkaar te creëren en respectvol met elkaar om te gaan. De kinderen maken op de groep kennis met leeftijdsgenootjes. Voor sommige is dit de eerste keer, andere zijn dit al gewend. Door samen met andere kinderen te spelen, te eten, te slapen en te praten leren de kinderen over elkaar, maar ook over zichzelf. Ze leren dat iedereen anders is, maar dat we elkaar moeten respecteren.

Kleine kinderen zijn nog erg op zichzelf gericht. Dit is een natuurlijke ontwikkelingsfase. Vooral uiterlijke kenmerken vallen op. De één heeft lang haar, de andere een bril. We leren de kinderen dat we misschien niet op elkaar lijken, maar wel met elkaar kunnen spelen. Daarom hebben we veel speelruimte voor fantasie en rollenspel. Door middel van kringspelletjes zoals: zakdoekje leggen, de stoelendans en 'zat een klein kabouterdje' leren we de kinderen met elkaar te spelen en elkaar te leren kennen. Doordat kinderen elkaar regelmatig in een veilige, ontspannen en gezellige sfeer ontmoeten, gaan ze elkaar herkennen en zo ontstaan er vriendschappen. We houden rekening met wensen van de vriendjes. Zo mogen ze naast elkaar zitten of samen activiteiten kiezen. De kinderen worden gestimuleerd om steeds zelfstandiger relaties op te bouwen. De leidster zal ook het samenspel aan de ouders kenbaar maken. Het is ook voor de ouders van belang dat zij weten wie de vriendjes van hun kind(eren) zijn, zodat zij ook thuis deze relatie kunnen onderhouden en de ouders weten over wie het kind het heeft en waarom.

Ook op de BSO houden wij rekening met vriendjes. De kinderen mogen gezamenlijke activiteiten kiezen en iets samen doen. Soms komen ze aan de leidster vragen of ze alleen met hun vriendje op het springkussen mogen of op de Wii. De leidster zal proberen om deze wensen te realiseren mits dit niet als 'zich afzonderen' voordoet. De leidster maakt afspraken en regels met de kinderen om een goede en gezellige sfeer te waarborgen en om ervoor te zorgen dat iedereen zich veilig en gerespecteerd voelt. Bij conflicten tussen kinderen zal de leidster als gesprekspartner optreden. Ze zal alle betrokken partijen aanhoren en een besluit nemen. Grenzen worden gesteld, fysiek geweld (slaan, schoppen) zal niet worden getolereerd. Het kind wordt apart gezet en op zijn gedrag aangesproken. De ouders worden door de leidster op de hoogte gebracht. Ook bij schelden of bij het doen van kwetsende uitspraken nemen de leidsters maatregelen. Het kind zal zijn excuus moeten aanbieden aan het 'slachtoffer' en zal apart worden gezet. Er zal een gesprek met de leidster en de ouders over het voorval plaatsvinden.

2.1 Toepassen van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De opvang werkt met de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling. Hierin is het afwegingskader belangrijk, alle leidsters zijn hiervan op de hoogte. De leidster heeft door middel van scholing inzicht gekregen hoe kindermishandeling kan ontstaan, welke vormen van kindermishandeling er zijn en hoe vaak ze voorkomen. De leidster is alert op de signalen en weet wat de gevolgen kunnen zijn. De leidster heeft inzicht in beschermende en risicofactoren voor het ontstaan van kindermishandeling en weet welke rol haar eigen emoties, normen en waarden spelen in het signaleren en handelen. De leidster kan haar zorgen in kaart brengen en vervolgens hoe ze op een respectvolle en niet-oordelende manier

communiceert met ouders. De leidster kent de definitie (a), omvang (b), vormen (c) en mogelijke gevolgen (d) van kindermishandeling en de emoties die kindermishandeling kan oproepen (e).

De leiding en de leidsters van Kinderopvang UPP zijn verantwoordelijk voor onderstaande punten.

- De leidster kan verbale en niet-verbale signalen over kinderen en hun gezinsomgeving die wijzen op een zorgwekkende opvoedingssituatie en/of kindermishandeling herkennen en benoemen.
- De leidster weet wat de eigen rol en formele verantwoordelijkheden zijn en wat de grenzen daarvan zijn en weet dat ook m.b.t. de rol van haar leidinggevende.
- De leidster weet wat de organisatie Veilig Thuis is, in welke situaties en op welke wijze Veilig Thuis ingeschakeld kan worden.
- De leidster kan relevante richtlijnen (meldcode, protocollen) toepassen. Jaarlijks wordt de meldcode geëvalueerd.
- Cynthia Boegem is de aandacht functionaris. Zij onderhoud contacten met externe instanties. Zij is aanspreekpunt voor de leidsters en zal het traject begeleiden.
- Kinderopvang UPP verantwoordelijk is voor een goede kwaliteit van de dienstverlening aan zijn kinderen en dat deze verantwoordelijkheid zeker ook aan de orde is in geval van dienstverlening aan kinderen die (vermoedelijk) te maken hebben met huiselijk geweld of kindermishandeling;
- dat van de leidsters die werkzaam zijn bij Kinderopvang UPP op basis van deze verantwoordelijkheid wordt verwacht dat zij in alle contacten met kinderen attent zijn op signalen die kunnen duiden op huiselijk geweld of kindermishandeling en dat zij effectief reageren op deze signalen;
- dat onder huiselijk geweld wordt verstaan: (dreigen met) geweld, op enigerlei locatie, door iemand uit de huiselijke kring, waarbij onder geweld wordt verstaan: de fysieke, seksuele of psychische aantasting van de persoonlijke integriteit van het slachtoffer, daaronder ook begrepen ouderenmishandeling, eer gerelateerd geweld en vrouwelijke genitale verminking (meisjesbesnijdenis);
- Tot de huiselijke kring van het slachtoffer behoren: (ex)partners, gezinsleden, familieleden en huisgenoten.
- Cynthia Boegem is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de meldcode.

Hoofdstuk 3: Persoonlijke competentie

De sfeer op het kinderdagverblijf en de BSO is ontspannen en gezellig. De kinderen kunnen het speelmateriaal zelf kiezen. Dit bevordert hun fantasie en hun eigen interesse.

3.1 Kinderdagverblijf

Op het kinderdagverblijf hebben we diverse mogelijkheden voor vrij spelen zowel binnen als buiten. Onze ruimtes zijn vrolijk, uitdagend en huiselijk ingericht. Er zijn uitdagende speelhoeken voor de kinderen gecreëerd met bijvoorbeeld: een kinderkeuken, hier kunnen de kinderen met keukengerei en speelgoed etenswaren hun eigen keukenwereld creëren, bakken gevuld met duplo en de poppenhoek, de fantasiewereld wordt met het speelgoed vergroot. Ook is er een kast vol met puzzels. Deze bestaat onder andere uit insteekpuzzels voor de allerkleinste en puzzels met 50 stukjes voor de oudere kinderen. Ook vind je hierin veel educatief materiaal. Bijvoorbeeld kleurenspelletjes, een vormenstoof en geheugenspelletjes zoals Memory. Dit materiaal mogen de kinderen niet zelf pakken, maar zal door de leidster aan tafel worden aangeboden. De leidster kan het beste inschatten welke puzzel / spelletje geschikt is voor het kind. Daarmee voorkom je dat een kind een te moeilijke of juist een puzzel met te weinig uitdaging kiest.

Ook is er veel ruimte om te knutselen. Wij bieden de kinderen veel knutselactiviteiten aan. De kinderen mogen mee doen, maar moeten dit niet. Wel zal de leidster elke keer weer proberen om het kind het plezier en de mogelijkheden van verven, tekenen, plakken of kleien te laten zien.

In ons dagritme is veel ruimte voor vrij spel. Een belangrijke ontwikkelingsfase voor het kind is het fantasie- en rollenspel. De kinderen krijgen veel tijd en ruimte om dit te ontplooien. De leidster stelt zich als toeschouwer op en zal alleen ingrijpen als dit nodig is (gevaarlijke situaties, als een kind bang wordt, of als één van de kinderen het niet meer als leuk ervaart en zich niet kan verweren).

3.2 BSO

Op de bovenverdieping is voor de BSO kinderen (4-12 jaar) een gezellige ruimte. Hier is gekozen voor leeftijdsgericht speelgoed bijvoorbeeld: de kinderen kunnen met lego bouwen, met barbies spelen en spelletjes spelen. Er is een poppenhoek en een knus zitgedeelte, waar het kind lekker in een hangstoel kan lezen. Er zijn computers/tablets en spelcomputers aanwezig.

De leidster zal de kinderen die het eerst naar huis gaan activiteiten laten kiezen. Als er veel kinderen zijn voor één activiteit, dan zal dit om beurt worden gedaan. De kinderen leren hierdoor op hun beurt te wachten en wat de regels zijn. Als een kind teveel of te lang achter de computer of Wii zit, zullen we het kind op andere activiteiten wijzen. Op de BSO kunnen de kinderen ook aan de knutselactiviteiten deelnemen.

De leidster verzorgt verschillende en wisselende activiteiten passend in een thema. Enkele thema's zijn; Valentijn, Moeder/Vaderdag en seizoen thema's. Enkele activiteiten zijn; speurtocht, apenkooien, cakejes versieren en koekjes bakken.

De dag groep en de BSO kunnen ook heerlijk buiten spelen.

Voor de jongste kinderen van de dagopvang is een apart speelterrein, wat door een hek is afgesloten, met daarin een stukje kunstgras. Zo kunnen ook de allerkleinste kinderen heerlijk veilig buiten zijn.

De peuters en BSO kinderen hebben een groot grasveld en een groot betegeld speelplein tot hun beschikking. Op het plein is het thema verkeer terug te vinden, de kinderen kunnen over een gemaakte rotonde fietsen, vrij rennen en met een bal spelen en punten scoren. Er is een glijbaan in een heuvel met gras gemaakt, zo hebben de kinderen een uitdagende plek om te glijden en spelen. In de schuur staat een springkussen waar de kinderen heerlijk op kunnen springen. De kinderen mogen om de beurt, max. 4 kinderen tegelijk, op het springkussen. Ook bezoeken we regelmatig de speeltuin, waar we heerlijk ons kunnen uitleven, en het voetbalveld, voor een partijtje voetbal of groepspelletjes. Ook gaan we soms op pad naar de kinderboerderij, het bos of het strand.

3.3 BSO en basisgroepen

Het uitgangspunt is: Een verantwoorde buitenschoolse opvang met een open deuren beleid. Bij het drinken en fruit eten zitten de kinderen in hun basisgroep. De kinderen mogen de basisgroepen verlaten om in verschillende ruimten hun activiteiten te doen. Zowel binnen de ruimte van de BSO als er buiten. Denk aan bezoek van speeltuin, zwembad enz. Bij verschillende activiteiten gaan de kinderen direct uit school starten met deze activiteit en komen dus niet eerst in de basisgroep.(open deuren beleid)

De BSO mag worden verdeeld in twee basisgroepen.

Basisgroep 1: Voor alle kinderen uit het basisonderwijs.

De groep bestaat uit maximaal 20 kinderen met een vaste pedagogisch medewerker. Van de vaste pedagogisch medewerker kan worden afgeweken tijdens vakantie en ziekte van de leidster.

Basisgroep 2: Voor alle kinderen uit het basis onderwijs.

De groep mag bestaan uit maximaal 6 kinderen met een vaste pedagogisch medewerker. Van de vaste pedagogisch medewerker kan worden afgeweken tijdens vakantie en ziekte van de leidster.

Bij inschrijving van de BSO worden de ouders door middel van een brief op de hoogte gesteld in welke basisgroep hun zoon of dochter is ingedeeld. Op sommige dagen, periodes of tijdens ziektes of vakanties is de groepssamenstelling ontoereikend om één of twee basisgroepen te vormen.

Dit betekent dat de basisgroepen op deze dagen worden samengevoegd en uw zoon of dochter dan in een andere basisgroep valt.

De pedagogisch medewerker die de groep begeleid is het vaste aanspreekpunt voor de ouders.

Mocht de vaste leidster van de basisgroep bij het ophalen niet meer aanwezig zijn dan worden de bijzonderheden aan een andere leidster doorgegeven.

Afwijkende opvanguren voor BSO kinderen.

Als u BSO opvang voor uw kind(eren) nodig heeft die afwijkt van de normale BSO opvang, dan kunt u dit aanvragen. Onder deze afwijkende opvang verstaan wij de opvang die u nodig heeft omdat uw kind(eren) niet naar de basisschool gaat. Dit kan de volgende redenen hebben:

- Uw kind zit in een nul groep en is die dag/deel vrij;
- Uw kind moet nog wennen en gaat halve dagen naar school;
- Er is een studiedag op school.

Afhankelijk van de groepsplanning en het aantal kinderen welke afwijkende opvanguren aanvragen, kunnen wij dit inplannen.

3.4 Vroeg- en Voorschoolse Educatie (VVE)

Wat is voorschoolse educatie:

VVE staat voor Vroeg- en Voorschoolse educatie. Kinderen met een (taal)ontwikkelingsachterstand krijgen de mogelijkheid om extra uren/dagdelen bij ons kinderdagverblijf te bezoeken en krijgen minimaal 10 uur VVE per week aangeboden. Indien het kind in aanmerking komt voor deze VVE indicatie informeren en begeleiden wij de ouders in dit proces. In dit protocol zijn voorwaarden van de gemeente Tholen en doorverwijs indicaties door de jeugdverpleegkundige (JGZ) opgenomen. Er worden specifieke extra activiteiten aangeboden voor deze doelgroep kinderen. De aangeboden activiteiten bieden extra ondersteuning met betrekking tot de (taal)ontwikkeling, met als doel het voorkomen en/of verminderen van (een risico op) (taal)achterstand bij de kinderen. Het aanbod van VVE is verweven in de dagactiviteiten, alle kinderen van 0 t/m 4 jaar krijgen dan ook het VVE aanbod mee. Er wordt op een speelse manier aan de onderstaande ontwikkelingsgebieden extra aandacht gegeven en gestimuleerd.

- Cognitieve ontwikkeling: taal en spraak, verbanden leggen
- Sociale ontwikkeling: kinderen leren in een groep van elkaar en met elkaar
- Sociaal-emotionele ontwikkeling: de persoonlijke ontwikkeling van het kind
- Motorieke ontwikkeling: lichamelijke en zintuiglijke ontwikkeling
- Morele ontwikkeling: normen en waarden
- Creatieve ontwikkeling: Teken, kleuren, fantasiespel etc.
- Oriëntatie op ruimte, tijd en wereldverkenning

Visie:

Alle kinderen hebben recht op een gelijke start naar het onderwijs toe. Elk kind is uniek, de een heeft net dat beetje extra ondersteuning nodig dan de andere. Wij bieden bij kinderopvang UPP graag het extra stukje ondersteuning aan de kinderen die dit nodig hebben. Het is voor kinderen een grote stap om naar het basisonderwijs te gaan. Wanneer er een (taal)ontwikkelingsachterstand aanwezig is bij kinderen is deze stap nog veel groter, met het aanbieden van VVE willen wij bijdragen aan een stukje steun voor deze

grote stap, we willen het verminderen van de achterstanden en een doorgaande lijn naar het basisonderwijs aanbieden. En hiernaast hopen we met de ondersteuning dat de kinderen zich snel thuis voelen in de nieuwe omgeving en waar mogelijk (beter) met het niveau van de andere kinderen mee kunnen komen.

Werkwijze:

Kinderopvang UPP heeft gekozen voor de ontwikkelingsmethode Piramide. Binnen ons kinderdagverblijf krijgen alle kinderen van 0 t/m 4 jaar Piramide aangeboden. Piramide is een educatieve methode voor Vroeg- en Voorschoolse Educatie (VVE) en stimuleert jonge kinderen op een speelse manier in hun ontwikkeling. Door een combinatie van activiteiten krijgen ze in een veilige omgeving grip op de wereld. Piramide biedt elk kind de kans om zich optimaal te ontwikkelen. Ons doel is het voorkomen en/of verminderen van (een risico op) (taal) achterstand bij de kinderen.

Het programma gaat uit van de brede ontwikkeling van het kind, in alle activiteiten ga je dieper in op de 8 ontwikkelingsgebieden die Piramide hanteert. De volgende stappen worden hierin gebruikt: oriënteren, demonstreren, verbreden en verdiepen. De thema's zijn vooraf uitgeschreven, hierin staat hoe er per stap op de groep gewerkt wordt aan de doelen, met welke materialen, liedjes etc. Elk thema wordt geëvalueerd door een leidster, de evaluatie wordt meegenomen in het opleidingsplan, ook wordt de VVE jaarlijks met het team besproken. Met de evaluaties wordt er verdieping aan de VVE gegeven, wat kan beter, wat kan anders, wat ging goed, waar gaan we aan werken komend jaar. De vastlegging vindt plaats in notulen.

Alle ontwikkelingsgebieden worden door de ontwikkeling registratie KIIJK! geregistreerd, (verdere informatie hierover is te vinden onder het kopje 1.5 observeren en registreren van de ontwikkeling).

Hiernaast houden wij in een map per kind verslagjes bij hoe de ontwikkeling verloopt, hierin wordt onder andere genoteerd welke woordjes hij of zij spreekt, wat er opvalt en waar nog extra aan gewerkt kan worden. Er wordt een plan van aanpak geschreven. Door dit bij te houden op papier kan het gebruikt worden in gesprekken met ouders, alle leidsters kunnen het inlezen en er kan terug gekeken worden naar de voortgang.

Piramide heeft 12 thema's, waarvan wij zeven thema's per schooljaar uitwerken. De duur van elk thema betreft 4 weken, om zoveel mogelijk het kind de tijd te geven om alle aspecten en doelen van het thema te kunnen volgen. Piramide is in ons dagritme opgenomen. Wij werken met de dagritmekaarten voor structuur en houvast. Wij bieden elke dag activiteiten aan om alle ontwikkelingsgebieden te stimuleren, doormiddel van spel materiaal, spelletjes, liedjes en de inrichting van het kinderdagverblijf.

Zo is er binnen op de groep cijferherkenning aanwezig, de cijfers 1 t/m 10 staan op de lambrisering getekend en er hangen kaarten van 1 t/m 5 in de leerboom, de kinderen zien hier de cijfers met het aantal plaatjes van het thema op dat moment. Bijvoorbeeld: bij het thema verkeer zien de kinderen bij het cijfer het aantal auto's staan. Letterherkenning is aanwezig doormiddel van het alfabet met plaatjes van dieren, we zingen het abc liedje, wijzen de letter aan en vragen welk dier met deze letter begint. Er hangen kaarten op met de begin letter van het plaatjes van het actuele thema. Bijvoorbeeld: bij het thema verkeer hangt er een plaatje met een auto, de letter a is hieronder te zien, een plaatje van een tractor met de letter t eronder etc. Op het buitenspeelplein is een muurschildering aanwezig met ballonnen, in elke ballon staat een cijfer van 1 t/m 15. Met de kinderen

worden deze herkenningen op verschillende momenten op de dag op spelende wijze geoefend.

Er zijn educatieve spelletjes in de kasten aanwezig, de leidsters pakken de spelletjes voor de kinderen zodat de kinderen spelletjes spelen wat bij het ontwikkelingsniveau past. Boekjes worden voorgelezen door de leidsters, ook hebben we een mand op de groep staan waarin de kinderen zelf een boekje mogen pakken om in te kunnen kijken, zo stimuleren wij het maken van eigen keuzes bij de kinderen. Om aan de ontwikkeling van de motoriek te werken zijn wij gestart met peutergym. Elke week vindt er op een andere dag peutergym plaats, we wisselen per week van dag zodat alle kinderen hier gebruik van kunnen maken. De leidsters werken via een opgestelde handleiding de peutergym uit. Wij vinden het belangrijk dat de kinderen leren met elkaar omgaan, samen spelen, opruimen en elkaar helpen, de sociaal-emotionele ontwikkeling wordt altijd gestimuleerd door de leidsters, er wordt aan de kinderen benoemd wat zij kunnen doen in voorkomende situatie. Tijdens het opruimen krijgen de kinderen de instructie wat zij met elkaar mogen opruimen, er staan verschillende bakken met herkenbare plaatjes van het speelgoed op zodat de kinderen herkennen welke spullen in welke bak moeten.

Ouders worden door middel van een ouderbrief en woordenvel geïnformeerd over het thema, zodat zij ideeën voor de thuissituatie op kunnen doen. Anders talige kinderen krijgen het woordvel zoveel mogelijk in hun eigen taal aangeboden. Ook werken wij met een VVE koffertje, in het koffertje zit een boekje, een puzzel en een kleurplaat van het thema, ouders kunnen thuis met de inhoud van het koffertje werken. Hiermee betrekken wij de ouders bij het thema en hopen wij dat zij ook thuis stimuleren tot ontwikkelen. Wanneer de kinderen 4 jaar zijn en naar school toe gaan, vindt er een eindgesprek met ouders plaats, hierbij wordt de KIIJK! Registratie besproken en weten de ouders op welk ontwikkelingsniveau de kinderen naar school toe gaan.

Al onze leidsters hebben de training van Piramide afgesloten met een certificaat. De VVE wordt jaarlijks in team overleggen besproken en het staat binnen ons opleidingsplan opgenomen. We kijken altijd naar het verbeteren en verbreden van het VVE aanbod.

Kinderopvang UPP is kernpartner van de basisscholen om de doorgaande leerlijn te waarborgen. Wij weten door structureel overleg welke leerdoelen wij moeten aanbieden. Wij hebben onze werkwijze vastgelegd in een samenwerkingsdocument. In het samenwerkingsdocument met onze kernpartners zijn afspraken gemaakt over o.a. themaplanning.

Hoofdstuk 4: Normen en waarden

Op het kinderdagverblijf en de BSO vinden wij normen en waarden erg belangrijk. Wij leren de kinderen naar elkaar te luisteren, beleefd te zijn, samen te spelen, te delen, om op je beurt te wachten en respect voor elkaar te hebben.

4.1 Omgaan met conflicten

Aan de hand van de leeftijd kijken we welke manier we toepassen voor het oplossen van een conflict.

Bij kleine kinderen proberen we de kinderen de kleine conflicten eerst zelf te laten oplossen. Voorbeelden van kleine conflicten zijn: het afpakken van speelgoed en het netjes terugvragen van het speelgoed.

Bij conflicten waarbij verdriet en/of pijn in het spel is, zullen de leidster(s) begeleiden bij het oplossen van dit conflict. Het ongewenste gedrag zal worden benoemd en er wordt verteld dat het andere kind dit niet leuk vindt of pijn heeft. Er zal sorry gezegd moeten worden door het kind dat de pijn of het verdriet heeft veroorzaakt. Als het kind niet op ons reageert of als het kind zijn gedrag herhaalt, dan zal het kind op een stoeltje worden gezet. Wij benoemen het gedrag dat wij niet willen zien.

Bij grote kinderen zal het vooral met praten tot een oplossing komen. Het gedrag en de gevolgen zullen worden besproken. Natuurlijk zal ook hier sorry gezegd moeten worden. Bij conflicten tussen kinderen zal de leidster als gesprekspartner optreden. Ze zal alle betrokken partijen aanhoren en een besluit nemen. Fysiek geweld (slaan, schoppen) zal niet worden getolereerd. Het kind wordt apart gezet en op zijn gedrag aangesproken. De ouders worden door de leidster op de hoogte gebracht. Ook bij schelden of bij het doen van kwetsende uitspraken nemen de leidster maatregelen. Het kind zal zijn excuus moeten aanbieden aan betrokkene en zal apart worden gezet. Er zal een gesprek met de leidster en de ouders over het voorval plaatsvinden.

Bij kleine conflicten zullen wij proberen de kinderen te stimuleren om zelf met oplossingen te komen. Dit bevordert de zelfredzaamheid.

4.2 Overige regels en momenten

De kinderen moeten leren rekening met elkaar te houden, op hun beurt leren wachten. Dit kan zijn tijdens een spel of computeren, maar ook tijdens het eten.

Ook tijdens het spel krijgen de kinderen te maken met nakomen van regels en afspraken. Elkaar helpen zal worden gestimuleerd en de kinderen zullen door middel van beloning (het verwoorden van het positieve gedrag, het maken van oogcontact en het opsteken van een duim) leren om waardering te ontvangen. De gehele dag door ontwikkelen de kinderen met verschillende activiteiten hun sociale vaardigheden.

4.3 Religie en cultuur

De leidsters hebben respect voor elke vorm van religie en cultuur en zullen dit ook met de kinderen bespreken. De kinderen vragen of zij zelf kunnen vertellen wat hun religie en/of cultuur betekent en andere te laten luisteren. Dit creëert begrip en betrokkenheid.

De kinderen mogen hun verjaardag op het kinderdagverblijf en BSO vieren. De ouders maken met de leidsters afspraak over tijd en aantal. De leidster informeert de ouders over eventuele allergieën of geloof (bijvoorbeeld het vermijden van varkensvlees voor Moslim kinderen). De traktatie moet door alle kinderen kunnen worden gegeten, zonder uitzonderingen.

Hoofdstuk 5: Verzorging, hygiëne en veiligheid

5.1 Verzorging, hygiëne en veiligheid

De verzorgende taak van de leidsters zit door heel het programma verweven. Neusje afvegen, handjes wassen, veters dichtdoen, dit wordt allemaal door de leidsters gedaan wanneer dit nodig is, dit gaat gewoon onder het spelen door.

De kinderen worden zoveel mogelijk gestimuleerd om bij het opruimen te helpen, dit om de kinderen een stukje verantwoordelijkheidsgevoel bij te brengen. Samen spelen betekend samen de rommel hiervan opruimen.

5.2 Eten en drinken

Tussen de middag wordt de broodmaaltijd verzorgd.

De kinderen eten en drinken gezamenlijk met de leidsters aan de tafel.

Wij zullen de kinderen stimuleren om zelf het eten te bereiden. De kinderen moeten eerst één boterham met kaas of worst (hartig) eten en kunnen dan uit verschillend broodbeleg kiezen (jam, hagelslag, chocopasta, pindakaas).

5.3 Veiligheid, gezondheid en hygiëne

Kinderen worden ziek, zijn verkouden, hebben griep of een kinderziekte. Dit hoort er allemaal bij. Om te kunnen beoordelen of een kind bij ziekte het kinderdagverblijf kan blijven bezoeken, hanteren wij als basis de richtlijnen van de GGD en het advies van de huisarts.

Wij realiseren ons dat het, in verband met uw werk, problemen kan geven wanneer uw kind plotseling ziek wordt en thuis verzorgd moet worden. Bij de beoordeling of uw kind wel of niet bij Kinderopvang UPP kan verblijven, proberen wij hiermee zoveel mogelijk rekening te houden.

Bij specifieke besmettelijke kinderziekten staat het welzijn van de groep voorop.

Preventief handelen bij besmettingsgevaar achten wij dan ook noodzakelijk. Dit is niet alleen onze visie, ook de richtlijnen die de overheid opgesteld heeft, verplichten ons daartoe.

Veiligheids- en gezondheidsbeleid

Het kinderdagverblijf werkt met een veiligheids- en gezondheidsbeleid. Wij hebben ervoor gekozen om het bestaande Risico & Inventarisatiebeleid te optimaliseren. Binnen het nieuwe beleid worden de risico's en gevolgen voor kinderen beschreven. De kinderen wordt geleerd om met kleine risico's om te gaan, bijvoorbeeld; het glijden van de glijbaan. De kinderen wordt geleerd, hoe ze veilig van de glijbaan af kunnen glijden.

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid draagt zoveel als mogelijk bij aan de veiligheid en gezondheid van de kinderen. In de praktijk wordt er gehandeld zoals in het plan beschreven staat.

Het beleid wordt elkaar jaar geëvalueerd, hierop kunnen er aanpassingen, wijzigingen en/of vernieuwingen worden opgenomen.

5.4 Wanneer kan uw kind beter thuis blijven?

Kinderen die ziek zijn kunnen het kinderdagverblijf niet bezoeken, indien zij de volgende symptomen en/of ziekten hebben:

- 39 graden koorts;
- ernstige en/of bloederige diarree;
- veel braken;
- rode hond;
- geelzucht;
- hersenvliesontsteking.

Als u, of de leidster, twijfelt of uw kind naar het kinderdagverblijf kan komen, kunt u, of de leidster, hierover advies aan uw huisarts vragen. Als uw huisarts het geen belemmering of risico vindt, voor het verblijf van uw kind en/of de gezondheid van de andere kinderen, zullen wij het kind opvangen.

5.5 Als uw kind ziek wordt tijdens de opvang

Als uw kind tijdens de opvang ziek wordt, zal de leidster proberen telefonisch contact met u op te nemen. De leidster zal de symptomen en/of het ziektebeeld aan u doorgeven en samen met u naar een passende oplossing kijken. Bij twijfel of indien bevestiging van de handelswijze nodig is, zal de leidster met de huisarts van het kind contact opnemen. Dit advies wordt door de leidster gevolgd. De leidster zal alle symptomen, de temperatuur, de datum en de tijd noteren. Bij een besmettelijke ziekte, zal via een bericht op de voordeur, dit aan de andere ouders worden verteld. De informatie over het ziektebeeld, de verschijnselen, de behandeling- en/of preventiewijze, die door de GGD wordt verstrekt, worden op het mededelingenbord opgehangen.

5.6 Medicijn gebruik

De leidsters zijn niet bevoegd om “voorbehouden handelingen”, u moet hierbij denken aan het zetten van injecties of het aanbrengen van een infuus, te verrichten. Indien er een situatie voordoet waarbij het noodzakelijk is dat er bij een kind een medische handeling (bijvoorbeeld het toedienen van insuline) verricht dient te worden zullen wij met ouders, arts en wijkverpleegkundige hierover afspraken maken. Deze afspraken over de financiering, verantwoording en handelswijze zullen wij met alle betrokkenen schriftelijk vast leggen.

Het geven van medicatie is geen voorbehouden handeling. De leidsters zullen alleen medicijnen toedienen die door de huisarts of specialist zijn voorgeschreven. Ouders moeten een medicijnverklaring ondertekenen waarin het gebruik van het medicijn, het soort medicijn, de dosering en de wijze van toedienen worden beschreven.

Ook bij gebruik van homeopathische middelen en paracetamol zullen de leidsters u vragen om een medicijnverklaring te ondertekenen. Bij inschrijving zullen wij u al vragen om een paracetamol verklaring te tekenen. Mocht uw kind ziek worden op de opvang dan kunnen de leidsters al een paracetamol geven. Dit gebeurt pas na telefonisch overleg met de ouders/verzorgers.

5.7 Urgente handelingen

De leidsters zijn in bezit van een kinder- EHBO diploma en gaan jaarlijks op herhalingscursus. In een noodsituatie zullen de leidsters eerste hulp verlenen.

Ouders hebben door ondertekening van het inschrijfformulier toestemming gegeven tot het verrichten van urgente medische handelingen door een arts, indien zich op het kinderdagverblijf met het kind iets voordoet dat direct handelen noodzakelijk maakt.

5.8 VOG

De leidsters zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag die is afgegeven na 1 maart 2013. Daardoor zijn ze opgenomen in het proces van continue screening, doormiddel van de koppeling binnen het persoonsregister.

Onze stagiaires dienen om toegelaten te worden tot de werkvloer ook over een VOG te beschikken.

5.9 Het “vierogen principe” protocol

In dit protocol staat beschreven hoe wij het vierogen principe op ons kinderdagverblijf toepassen. Het protocol is samen met de oudercommissie tot stand gekomen.

Personeel:

* Van elk personeelslid is er een VOG aanvraag in de personeelsmap aanwezig. Ook de stagiaires vragen een VOG aan voordat zij binnen het kinderdagverblijf komen stage lopen.

* Onze dagopvang heeft twee stamgroepen (Pip en Woezel) en onze BSO heeft twee basisgroepen. Er wordt gestreefd naar het inzetten van 2 pedagogisch medewerkers op een groep, wanneer dit niet haalbaar is op sommige dagen, vakanties en of tijden is de groepsamenstelling ontoereikend om het kind in zijn/haar vaste groep op te vangen. Dit betekent dat de stam/basisgroepen zullen worden samengevoegd en uw kind in een andere stam/basisgroep zal worden opgevangen. Dit betekent dat er in de Woezelgroep BSO kinderen kunnen worden opgevangen.

* Het kan voorkomen dat de pedagogisch medewerker tijdens openen en sluiten van de groep alleen staat. De tijd van openen is voor 8.30u, de tijd van sluiten is na 17.00u. Tijdens deze momenten lopen er ouders en medewerkers af en aan, hierdoor is er voldoende controle aanwezig of kan het ook een combinatie van een leidster met een groepshulp of een stagiaire zijn.

* Binnen het kinderdagverblijf wordt er gewerkt met vaste gezichten op de groepen. Er is een vast werkrooster aanwezig, dit om de continuïteit van personeel voor de kinderen te waarborgen.

* Er is een samenwerking tussen de stam/basisgroepen, dit betekent dat de stam/basisgroepen op rustige momenten bij elkaar gevoegd kunnen worden. Door het samenvoegen staan de leidsters niet alleen op de groep. Het samenvoegen wordt alleen ingezet wanneer het pedagogisch verantwoord voor de kinderen is.

Inzetten personeel:

Binnen het kinderdagverblijf wordt het personeel via de kind ratio ingezet. Op de website van de rijksoverheid vindt u hier meer informatie over. Website: www.rijksoverheid.nl

Hiernaast is er binnen het Conform het “convenant kwaliteit” toegestaan per dag gedurende maximaal drie uur af te wijken van de beroepskracht-kind-ratio.

Vanaf 2018 mag de kinderopvangondernemer de tijden waarin afgeweken wordt zelf indelen.

De afwijkende tijden voor het kinderdagverblijf:

Maandag: 07.30 – 8.30 uur en van 13.00 – 15.00 uur

Dinsdag: 07.30 – 8.30 uur en van 13.00 – 15.00 uur

Woensdag: 07.30 – 8.30 uur en van 12.00 – 14.00 uur

Donderdag: 07.30 – 8.30 uur en van 13.00 – 15.00 uur

Vrijdag: 07.30 – 8.30 uur en van 13.00 – 15.00 uur

Gedrag en houding leidsters:

Tijdens het werkoverleg wordt het pedagogisch klimaat besproken. Normen en waarden zijn een belangrijk onderdeel in ons pedagogisch beleid. Van de leidsters wordt verwacht dat zij open en transparant zijn, maar ook moeilijke en kwetsbare onderwerpen met elkaar durven te bespreken. Verschillende leidsters hebben cursussen gevolgd met de thema's “Grensoverschrijdend gedrag door een collega” en “Omgaan met vermoedens van kindermishandeling voor de kinderopvang”. De scholing is bij “The next page” gevolgd, nu te noemen als Augeo, en met een certificaat afgesloten. Ook zullen zij in de toekomst de noodzakelijke bijscholingen volgen. Vanaf 2019 wordt er gestart met het coachen van de leidsters, met de coaching wordt het pedagogisch handelen geoptimaliseerd. Om dit vierogen principe protocol zinvol en succesvol te maken is het vooral als team belangrijk om een open, transparante en bespreekbare sfeer te creëren. De veiligheid van het kind moet ten alle tijden gewaarborgd worden.

Verhoudingen stagiaires op de werkvloer:

Binnen het kinderdagverblijf wordt de verhouding tussen beroepskrachten-in-opleiding en stagiaires af gestemd op de pedagogisch medewerkers zodat er voldoende tijd en inzet is om hen te kunnen begeleiden. Zo kan het kinderdagverblijf de kwaliteit van begeleiden waarborgen.

Opleidingsplan:

Binnen Kinderopvang UPP wordt er altijd aan de ontwikkeling van de pedagogisch medewerkers gewerkt. Het opleidingsplan in de lijn om aan onze ontwikkelingen te werken. Wij als leidsters leren elke dag, hierdoor staan we nooit stil. Vanaf 1 januari 2019 worden de leidsters gecoacht door Cynthia Boegem, er wordt gewerkt met leerdoelen. Tijdens het team overleg wordt het functioneren op de groep besproken, er wordt met elkaar gekeken waar we de werkzaamheden kunnen optimaliseren en-of verbeteren.

Jaarlijks worden er functioneringsgesprekken gevoerd, hierin wordt besproken welke doelen de leidster wil behalen, hoe daaraan gewerkt kan worden en wat zij daar voor nodig heeft in de vorm van ondersteuning of cursussen.

De oudercommissie wordt betrokken bij het opleidingsplan.

De leidsters hebben in 2018 de cursus Tink afgerond en zijn in het bezit van taalniveau 3F.

Controle maatregelen:

Binnen het kinderdagverblijf is er voldoende controle doordat er regelmatig onverwachts een leidinggevende, andere collega's en of ouders (breng – ophaalmomenten) binnen kunnen lopen.

Indeling ruimtes:

De ouders komen via de hal van de Pipgroep binnen. De twee dagopvang groepen zijn verbonden door een keuken, welke tevens de toegang tot de Woezelgroep geeft. Elk kind heeft zijn of haar eigen vakje waar de spullen ingelegd kunnen worden.

Op de Woezelgroep is een verschoonhal gecreëerd. In de hal is er zicht op de Woezelgroep en de leidsters hebben op elkaar zicht. Wanneer er op de Pipgroep wordt gewerkt zijn er altijd meerdere leidsters aanwezig, bij verschoningen kunnen zij elkaar opvangen.

De slaapruijnte komt in de hal uit, waardoor de leidsters van de twee groepen elkaars lokaal regelmatig doorkruisen. In de muur tussen de twee groepen zitten twee grote deuren. Door deze open verbinding kun je elkaar zien en horen.

Camera toezicht:

In de slaapkamer hangt een camera, deze camera staat altijd aan als de slaapkamer in gebruik is. Het doel van de camera was in eerste instantie om toezicht te houden op de kinderen tijdens het slaapmoment. Alle leidsters kunnen dus op de monitor zien wat er in de slaapruijnte gebeurt.

Centrale toegangspoort:

Om toegang tot het kinderdagverblijf te krijgen moet men zich melden via de intercom die in het steegje hangt. Via een camera kunnen de leidsters zien wie er aan de poort staat. Er is ook een afspraak dat als ouders niet zelf hun kind kunnen ophalen, ze van te voren moeten aangeven wie het kind dan wel komt halen. Het kind wordt nooit zonder toestemming van ouder(s) aan iemand anders dan de ouders meegegeven.

Uitstapjes:

Tijdens uitstapjes gaan medewerkers bij voorkeur met minimaal twee leidsters op pad. Als de medewerker alleen met een aantal kinderen een uitstapje gaat ondernemen, dan is dit in een omgeving waar voldoende sociale controle aanwezig is door andere mensen.

5.10 De achterwacht

De achterwacht van Kinderopvang UPP zijn 3 personen met een achtergrond in de onderwijs en zorgwereld. Wij kunnen de achterwacht, op het moment dat er iets met een kind gebeurt, en medisch handelen nodig is (denk hierbij aan een bezoek aan de dokter of huisartsenpost), oproepen. De leiding heeft met deze personen de afspraak dat zij binnen 8 minuten op het kdv aanwezig kunnen zijn. De achterwacht gaat met het kind naar de dokter of huisartsenpost. De leiding blijft bij de groep achter en informeert de ouders. Namen en telefoonnummers zijn op de groepen aanwezig.

Hoofdstuk 6: Contacten en samenwerking met ouder(s)

6.1 Contacten met ouder(s)

Het contact met ouder(s)/verzorger(s) en de leidsters is zeer gevarieerd. Dit verschilt van het haal- en brengcontact tot het helpen bij activiteiten, bestuurlijke functies enzovoort. Het contact tussen beiden vinden wij zeer belangrijk. Hiermee wordt een goede vertrouwensband opgebouwd, waardoor het voor de ouder(s) makkelijker is om vragen te stellen aan de leidsters en andersom.

6.2 Informatie uitwisselen en afstemming van het kind

Tijdens het brengen en halen wisselen de leidsters en ouders informatie uit. Ook worden de ouder(s)/verzorger(s) op de hoogte worden gesteld van de ontwikkeling van hun kind op het kinderdagverblijf. Na afloop van de ochtend of middag is er gelegenheid voor de ouder(s)/verzorger(s) om vragen te stellen. Dit kan gaan over zindelijkheidstraining, taalontwikkeling of eventuele problemen thuis.

6.3 Mentorschap

Bij Kinderopvang UPP heeft elk kind een mentor. De mentor is een pedagogisch medewerker die werkt op de groep van het kind. De mentor is het aanspreekpunt voor de ouders om de ontwikkeling en het welbevinden van het kind te bespreken. In de buitenschoolse opvang is de mentor ook het aanspreekpunt voor het kind. Eventueel vervult de mentor ook een rol in het contact met andere professionals (met toestemming van de ouders).

Op de dagopvang wordt er gewerkt met de KIJK! registratie. De leidster die de KIJK! Registratie invult is ook de mentor van het kind. Deze leidster ziet het kind het meest en zal de ontwikkeling en het welbevinden van het kind gedurende de gehele opvangperiode volgen en dit met de ouder(s) bespreken.

De mentor van het kind zal de ouder(s) uitnodigen voor een oudergesprek om de ontwikkeling van het kind te bespreken. Natuurlijk zal de leidster de ouder(s) eerder uitnodigen voor een gesprek als er bijzonderheden zijn. De ouder(s) kunnen ook altijd zelf een gesprek aanvragen als er zaken zijn waarvan zij denken dat deze belangrijk zijn om het kind zo goed mogelijk te begeleiden.

Bij de BSO is er een mentor voor de kinderen met een vast contract en een mentor voor de kinderen met een flex contract. Ouders worden ingelicht over de mentor, de kinderen kunnen op de groep op de deur zien bij welke mentor zij terecht kunnen. De mentor vertelt zelf aan de kinderen wie de mentor van het kind is en wat het mentorschap inhoudt. De koppeling van kind – mentor is zichtbaar aanwezig op de BSO groep.

Wij hebben hiervoor gekozen zodat het voor het kind vertrouwd is, de mentor kan actie ondernemen wanneer dit nodig is.

Nieuwe klanten worden tijdens het intake gesprek op de hoogte gebracht van het mentorschap, binnen een maand na inschrijving krijgen zij te horen wie de mentor wordt. In deze maand wordt er gekeken welke leidster het beste de taak voor het kind kan uitvoeren. Huidige klanten worden op de hoogte gebracht doormiddel van een informatiebrief.

6.4 Informatie over opvallend gedrag

Wanneer de leidsters “opvallend” gedrag signaleren bij één van de kinderen, overleggen zij dit eerst met elkaar en nemen zij daarna contact op met de ouder(s)/verzorger(s). Naar aanleiding van dit gesprek wordt er besloten of er iets moet worden ondernomen.

Het doorverwijzen naar de verantwoordelijke instantie gebeurt alleen met toestemming van de ouder(s)/verzorger(s).

6.5 Privacy

Kinderopvang UPP werkt met het AVG privacy beleid. Ouders tekenen bij intake dat zij akkoord gaan met het beleid. De gegevens van de kinderen blijven op het kinderdagverblijf en zijn alleen voor de leidsters toegankelijk. We praten met de ouder(s)/verzorger(s) niet over kind van andere ouders. De informatie die leidsters verkrijgen blijft dus strikt geheim. Slechts in bepaalde wettelijke geregelde gevallen, zoals het melden van kindermishandeling, zullen de leidsters vertrouwelijke informatie doorgeven aan de betreffende instantie.

De leidsters respecteren ieders leefwijze, cultuur en religie en zij handelen hier ook naar.

6.6 Ouderparticipatie

Ouder(s)/verzorger(s) worden op verschillende wijze betrokken bij het kinderdagverblijf. Zij kunnen deel nemen in de oudercommissie en meedenken over besluiten en handelingen die betrekking hebben op het kinderdagverblijf. De oudercommissie houdt zich bezig met de kwaliteit en het beleid van Kinderopvang UPP. De oudercommissie heeft een toezichthoudende functie. Zij zien er op toe dat alles wordt nagestreefd waar het kinderdagverblijf, en de BSO voor staan, en dat aan de eisen van de wet op de kinderopvang wordt voldaan.

6.7 Oudercommissie

De ouders worden in de gelegenheid gesteld om zitting te nemen in de oudercommissie. De oudercommissie werkt zelfstandig en onafhankelijk en heeft een toezichthoudende en adviserende rol. In de oudercommissie zitten ouders van kinderen uit elke leeftijdsgroep. De oudercommissie houdt zich bezig met de kwaliteit en regels van Kinderopvang UPP. Zij zien er op toe dat alles wordt nagestreefd waar het kinderdagverblijf voor staat en dat aan de verplichtingen die de wet stelt wordt voldaan. Hierbij kunt u denken aan de volgende richtlijnen en protocollen:

- Pedagogisch beleidsplan: Hierin staat de werkwijze en visie van het kinderdagverblijf en de BSO
- Veiligheid inventarisatie model: Hierin staan de risico's geïnventariseerd. Ook is er een plan opgesteld hoe de risico's worden vermeden en wat de afspraken hieromtrent zijn.
- Hygiëne inventarisatie model: Hierin staat hoe op het kinderdagverblijf en de BSO wordt omgegaan met de hygiëne en de handelingen. Ook staat hierin beschreven wat er gedaan wordt om de hygiëne te waarborgen.
- Klachtenregeling: Op het moment dat de klant een klacht heeft, en dit al met de leiding heeft besproken en hieruit geen bevredigend resultaat is gekomen, dan kan de klant zich richten tot de oudercommissie. De o.c. verstrekt de klant de juiste informatie die de klant nodig heeft om de klacht te kunnen laten behandelen door

de geschillen commissie. De klant kan zich ook rechtstreeks wenden tot de geschillen commissie, <https://www.degeschillencommissie.nl>

De namen van de ouder commissie leden kunt u vinden op het mededelingen bord in het kinderdagverblijf en op de BSO Ook zullen de ouders middels de nieuwsbrief die vier keer per jaar wordt uitgebracht op de hoogte worden gesteld van de namen en activiteiten van de o.c. leden.

6.8 Contacten met andere instellingen

Het kinderdagverblijf heeft met allerlei andere instanties en instellingen te maken bijvoorbeeld:

- basisscholen
- andere kinderdagverblijven
- peuterspeelzaal
- consultatiebureau
- Centrum Jeugd en Gezin (CJG Tholen)
- GGD

Het belang van deze contacten is het uitwisselen van informatie en ervaringen (wanneer mogelijk i.v.m. het privacy beleid), waarmee het kinderdagverblijf haar werkwijze zo optimaal mogelijk op de behoeften van het kind kan afstemmen.

6.9 Klachtenregeling

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij Kinderopvang UPP. Dit moet tijdig gebeuren nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na het moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klant zijn of haar rechten ter zake verliest.

Indien de klachten op deze manier niet kunnen worden opgelost, kan de klacht bij de leidinggevende niet tussen Kinderopvang UPP en de klant kan worden opgelost, dan kan de klant de klacht – ter bemiddeling - voorleggen aan de oudercommissie. Als ook op deze manier de klacht niet naar tevredenheid van de kant kan worden opgelost, kan de klacht worden voorgelegd aan de Registratiebureau Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Kinderopvang UPP is aangemeld bij de Registratiebureau Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Registratiebureau Kinderopvang en Peuterspeelzalen zal uw klacht verder in behandeling nemen en begeleid u in het traject. Het reglement en protocol zijn bij de leiding op te vragen. De leiding zal u ook van de juiste formulieren voorzien.

6.9.1 Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend door:

- de klant, d.w.z. ouders of verzorgers en kinderen vanaf 6 jaar;
- zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger;
- zijn of haar nabestaanden;
- natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

De klant is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

Bij intrekking van de klacht door de klant blijft Kinderopvang UPP bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klant wordt hiervan dan in kennis gesteld.

Bij de groepsleidster in te dienen klachten betreffen:

- het functioneren van de leidster en/of kinderen;
- de huisregels en tijden;
- accommodatie en spelmaterialen;
- hygiëne en voeding.

Bij Cynthia Boegem in te dienen klachten betreffen:

- procedures binnen een groep;
- financiële zaken;
- het functioneren van de groepsleidster;
- aanname- en plaatsingsbeleid;
- algemeen beleid.

6.9.2 Behandeling van de klacht

De leidster die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie aan de klant, altijd in overleg met Cynthia Boegem. Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klant zijn klacht vervolgens indienen bij Cynthia Boegem. Klachten worden altijd geregistreerd en gerapporteerd.

De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste twee weken. Indien de klacht vervolgens ingediend wordt bij Cynthia Boegem, geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste twee weken.

De maximale termijn bij het doorlopen de klacht binnen Kinderopvang UPP bedraagt daarmee 4 weken. De organisatie draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen. De twee weken tijd die de organisatie heeft per geleding, gaat in bij het wederom indienen van de klacht. De maximale tijd van 4 weken kan dus over meer tijd verspreid worden, afhankelijk van de snelheid van reageren van de klant.

Indien de klacht betrekking heeft op een leidster, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klant bij de groepsleidster is ingediend, dan wordt de leidster door de groepsleidster in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar standpunt toe te lichten.

Indien de klacht betrekking heeft op een leidster, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klant bij groepsleidster is ingediend, worden klant en de leidster in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien één van de partijen hierom verzoekt.

Indien tot afzonderlijk horen van klant en leidster wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.

Indien de klacht betrekking heeft op de groepsleidster, geldt dezelfde procedure als boven, met als verschil dat de groepsleidster wordt aangestuurd door Cynthia Boegem.

De klant kan te allen tijde zijn of haar klacht voorleggen aan de Registratiebureau Kinderopvang en Peuterspeelzalen (www.degeschillencommissie.nl – Bordewijklaan 46 Den Haag. Postbus 90600 2509 LP den Haag - T 070 3105310 registrant@degeschillencommissie.nl Kinderopvang UPP attendeert de klant op de mogelijkheid de klacht bij de Registratiebureau Kinderopvang en Peuterspeelzalen in te dienen, en stelt hem of haar een klachtformulier en reglement ter beschikking. Kinderopvang UPP attendeert de klant op externe instanties waar hij of zij eventueel ondersteuning kan krijgen bij het op schrift stellen van de klacht. Voor klachten, ingediend door een minderjarige, wordt vanaf dit moment de ouder/verzorger geacht verder als vertegenwoordiger op te treden.