

# Pedagogisch werkplan

4 - 12 jaar

*Jozef Kindcentrum*



<i>Versiedatum</i>	<i>Datum laatste wijziging</i>	<i>Naam manager kinderopvang</i>
04-12-2017	01-05-2018	Jan de Boer Hinke Beuckens, assistent manager kinderopvang

Inleiding.....	3
1. Het kind en onze pedagogische doelen .....	4
1.1 Vier doelen.....	4
1.2 De interactievaardigheden.....	4
2. Het kind op de locatie / in het Kindcentrum .....	6
2.1 Omschrijving groep en openingstijden .....	6
2.2 Indeling gebouw .....	6
2.3 Aanwezige pedagogisch medewerkers.....	6
2.4 Ondersteuning op de groep door andere volwassenen.....	6
2.5 Mentorschap.....	7
2.6 Spelen in een andere groep.....	7
2.7 Samenvoegen van groepen .....	7
2.8 Extra opvang en ruilen.....	8
2.9 Samenwerkingsverbanden .....	9
3. Het kind tijdens de opvang.....	10
3.1 Wennen.....	10
3.2 Programma.....	10
3.3 Ophalen uit school.....	10
3.4 Zorg en verzorging .....	10
3.5 Eten en drinken.....	11
3.6 Zieke kinderen en medicijnen .....	11
3.7 Activiteiten.....	12
3.8 Bijzondere momenten .....	13
3.9 Taal en communicatie.....	14
3.10 Samenspelen en samenleven .....	14
4. Het kind als individu .....	16
4.1 Observatie en kindvolgsysteem .....	16
4.2 Opvallend gedrag/extra aandacht .....	16
4.3 Kinderparticipatie .....	16
4.4 Belonen, corrigeren en conflicten.....	17
5. Het kind en de ouders.....	18
5.1 Begroeten.....	18
5.2 Oudergesprekken .....	18
5.3 Oudercommissie .....	18
5.4 Ouderportaal.....	19
5.5 Ontevreden .....	19

## **Inleiding**

Ons pedagogisch beleidsplan vormt het uitgangspunt voor de manier waarop wij dagelijks met de kinderen omgaan. Op basis hiervan hebben we dit pedagogisch werkplan samengesteld. Hierin laten we zien hoe wij, de pedagogisch medewerkers, het pedagogisch beleidsplan in praktijk brengen op onze locatie. Wij stellen de behoefte van het kind steeds centraal.

Jaarlijks kijken we opnieuw samen met de oudercommissie naar dit werkplan en passen het waar nodig aan. Dat doen we ook bij wijziging van het pedagogisch beleid.

De kwaliteit van onze opvang hebben we vormgegeven middels een kwaliteitsmanagementsysteem. In dit kwaliteitsmanagementsysteem worden alle activiteiten van de organisatie in kaart en met elkaar in verband gebracht. De afspraken over verantwoordelijkheden, bevoegdheden en werkwijze zijn vastgelegd in het kwaliteitshandboek.

In het kwaliteitshandboek zijn de overige procedures en werkinstructies opgenomen. In dit werkplan zal dan ook naar enkele van deze documenten verwezen worden.

Dit pedagogisch werkplan is bedoeld voor pedagogisch medewerkers en voor de ouders.

Voor de leesbaarheid schrijven we “ouders” waar het gaat om één of meer ouders of verzorgers.

## 1. Het kind en onze pedagogische doelen

### 1.1 Vier doelen

Wij werken aan de 4 opvoeddoelen van prof. Dr. Riksen-Walraven, zoals ze zijn opgenomen in de Wet Kinderopvang. In dit pedagogisch werkplan is terug te lezen hoe we invulling geven aan deze 4 opvoeddoelen. Schematisch is dit weergegeven in onderstaand overzicht. Goed om te vermelden is dat het werken aan de opvoeddoelen vaak op meerdere momenten plaatsvindt. Onderstaand schema is dan ook niet uitputtend maar geeft eerder een globaal beeld.

Opvoeddoel	
Het bieden van emotionele veiligheid	<ul style="list-style-type: none"><li>• Programma (hoofdstuk 3)</li><li>• Wennen (hoofdstuk 3)</li><li>• Vaste gewoontes rondom het eet- en drinkmoment (hoofdstuk 3)</li><li>• Activiteiten (hoofdstuk 3)</li><li>• Belonen, corrigeren, conflicten (hoofdstuk 4)</li><li>• Kinderparticipatie (hoofdstuk 4)</li><li>• Begroeten (hoofdstuk 5)</li></ul>
Het bevorderen van persoonlijke competentie van het kind	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eten en drinken (hoofdstuk 3)</li><li>• Activiteiten (hoofdstuk 3)</li><li>• Taal en communicatie (hoofdstuk 3)</li><li>• Samen spelen en samen leven (hoofdstuk 3)</li><li>• Kinderparticipatie (hoofdstuk 4)</li></ul>
Het bevorderen van sociale competentie van het kind	<ul style="list-style-type: none"><li>• Samen eten en drinken (hoofdstuk 3)</li><li>• Activiteiten (hoofdstuk 3)</li><li>• Samen spelen en samen leven (hoofdstuk 3)</li><li>• Bijzondere momenten (hoofdstuk 3)</li><li>• Kinderparticipatie (hoofdstuk 4)</li></ul>
Socialisatie door overdracht waarden en normen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eten en drinken (hoofdstuk 3)</li><li>• Activiteiten (hoofdstuk 3)</li><li>• Bijzondere momenten (hoofdstuk 3)</li><li>• Belonen, corrigeren, conflicten (hoofdstuk 4)</li><li>• Samen spelen en samen leven (hoofdstuk 3)</li></ul>

### 1.2 De interactievaardigheden

Om de pedagogische doelen te verwezenlijken passen we interactievaardigheden toe. Kwaliteit van kinderopvang is onlosmakelijk verbonden met de interactievaardigheden van de pedagogisch medewerker. Als deze goed zijn, zullen kinderen zich welbevinden en zich optimaal ontwikkelen in de tijd dat ze bij ons zijn.

Er zijn 6 vaardigheden die tijdens de interacties/omgang met kinderen in de groep nodig zijn. Deze zijn belangrijk omdat ze van invloed zijn op de ontwikkeling en welzijn van de kinderen in de groep.

3 'basale'vaardigheden

- Sensitieve responsiviteit: pikt de pedagogisch medewerker de signalen op van de kinderen en reageert hij/zij op een goede manier? Is hij/zij een veilige haven voor het kind?
- Respect voor autonomie: geeft de pedagogisch medewerker ruimte aan de kinderen? Stimuleert hij/zij actief dat kinderen zelf iets doen? En op hun eigen manier?
- Grenzen stellen en structuur: hierbij gaat het er om of de pedagogisch medewerker op een goede manier de kinderen duidelijk kan maken wat er van de kinderen verwacht wordt en hoe ze ervoor zorgt dat de kinderen zich daar aan houden.

### 3 'educatieve'vaardigheden

- Praten & Uitleggen
- Ontwikkelingsstimulering: dit gaat over de extra dingen die de pedagogisch medewerker doet om kinderen te stimuleren op verschillende vlakken/vaardigheden.
- Begeleiden van interacties tussen de kinderen onderling en volwassenen

Onze pedagogisch medewerkers worden getraind en gecoacht in hun interactievaardigheden. Hiertoe zijn 2 coaches aangesteld.

-  **Sensitieve responsiviteit**
-  **Respect voor autonomie**
-  **Praten & uitleggen**
-  **Grenzen & structuur**
-  **Ontwikkelingsstimulering**
-  **Begeleiden van interacties**

## **2. Het kind in Jozef Kindcentrum**

### **2.1 Omschrijving groep en openingstijden**

Kinderen hebben een eigen basisgroep waar ze zoveel mogelijk dezelfde kinderen zien. Een basisgroep biedt emotionele veiligheid. Tijdens het kennismakingsgesprek horen de ouders welke pedagogisch medewerkers bij welke groep horen en hoe vervanging bij ziekte en vervanging is geregeld.

Binnen Jozef Kindcentrum zijn er de volgende groepen:

- 1 BSO groep "Ondersteboven" voor max 20 kinderen van 4-12 jaar
- 1 kinderdagverblijf groep "'t Jozefslotje" voor de leeftijd van 0-4 jaar. Deze is 52 weken per jaar geopend van maandag t/m vrijdag van 7.30 tot 18.00 uur.
- 1 peuterspeelzaal groep "'t Peuterslot" voor kinderen van 2-4 jaar. Deze is 40 weken per jaar geopend (alleen schoolweken) op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 8.30 – 12.00 uur en op woensdag van 8.30 – 12.15 uur

### **2.2 Indeling gebouw**

We beschikken over een eigen binnenruimte waar de kinderen vrij kunnen spelen. Buiten spelen kan op het schoolplein waar een speelhuis, zandbak en tafeltennistafel is.

### **2.3 Aanwezige pedagogisch medewerkers**

Wij informeren ouders en kinderen over welke pedagogisch medewerkers er op welke dagen en in welke groep werken. Dit doen we door middel van een poster op de groepsdeur/muur.

We hanteren de beroepskracht-kind-ratio zoals deze wettelijk is vastgelegd (te vinden op [www.1ratio.nl](http://www.1ratio.nl)). Op de buitenschoolse opvang mogen er voor en na schooltijd en op vrije middagen maximaal een half uur per dag minder pedagogisch medewerkers worden ingezet.

Naast dit half uur per dag is op vrije dagen en in de vakantie dezelfde drie-uursregeling van toepassing als in de dagopvang. Op voorwaarde dat minimaal 10 uur aaneengesloten opvang geboden wordt. Bij Jozef Kindcentrum wijken we tijdens vrije dagen en in de vakanties op de volgende tijdstippen van de beroepskracht-kind-ratio af:

- Tussen 7.00 en 8.00 uur
- Tussen 12.30 en 13.30 uur: in de pauzeperiode slapen veel kinderen
- Tussen 17.00 en 18.00 uur

### **2.4 Ondersteuning op de groep door andere volwassenen**

De pedagogisch medewerker is individueel en als team verantwoordelijk voor een optimale samenwerking ten gunste van het professioneel pedagogisch handelen naar de kinderen. Er is ruimte om elkaar aan te vullen en te inspireren. De pedagogisch medewerkers worden ondersteund in de manager kinderopvang en tijdens de werkoverleggen welke middels een vast overleg structuur plaats vindt. Op verzoek kan de beleidsmedewerker pedagogiek om advies of ondersteuning worden gevraagd. Indien pedagogische ondersteuning noodzakelijk is zal dit in de vorm van observeren en coachen door de manager kinderopvang of de beleidsmedewerker pedagogiek gebeuren.

Er werken regelmatig stagiaires bij ons die een erkende opleiding voor de kinderopvang volgen en die begeleiding vanuit de opleiding krijgen. De stagiaires zijn boventallig aanwezig op de groep.

Met stagiaires maken we middels een praktijkleervereenkomst afspraken over wat we van hen verwachten en welke taken zij uitvoeren.

De stagiaires voeren taken uit onder begeleiding van een gediplomeerde pedagogisch medewerker. Iedere stagiaire heeft een vaste praktijkbegeleider. De praktijkbegeleider houdt regelmatig een evaluatiegesprek met de stagiaire, stimuleert, motiveert, beoordeelt de leerling, stemt theoretische kennis en praktijkervaring af.

In de eerste periode maakt de stagiaire kennis met de groep. Het gaat in deze periode vooral om het contact leggen met de kinderen, collega's en zich voorstellen aan de ouders. Ook is het de bedoeling dat de stagiaires in deze periode het dagelijkse ritme leren, bekend worden met onze beleidsstukken, het eigen maken van huishoudelijke taken en assisteren bij knutselen en spelactiviteiten.

In de volgende periode van de stage kan de stagiaire (altijd onder begeleiding van een pedagogisch medewerker) ook assisteren bij verzorgingsactiviteiten, zoals kinderen helpen bij het aan- en uitkleden, bij het toiletbezoek en de kinderen verschonen. Ook kan zij in deze fase zelfstandig activiteiten voorbereiden en uitvoeren.

Wij maken geen gebruik van vrijwilligers. Voor extra activiteiten zoals een workshop, trekken we uitsluitend gediplomeerde krachten aan. Zij moeten net als iedereen die in de kinderopvang werkt een zogenaamde Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) overleggen voordat ze hun activiteiten bij ons starten.

We maken een uitzondering voor bijvoorbeeld een ouder of grootouder die af en toe komt voorlezen.

## **2.5 Mentorschap**

Elk kind krijgt een mentor aangewezen. De mentor is de medewerker die het kind het meest ziet. Deze is het eerste aanspreekpunt voor de ouders én voor de kinderen. In het ouderportaal staat welke mentoren zijn gekoppeld aan de kinderen. Ouders worden hiervan op de hoogte gesteld tijdens het kennismakingsgesprek.

## **2.6 Spelen in een andere groep**

Kinderen van 4 tot 12 jaar worden steeds zelfstandiger. Wij geven hun de vrijheid die ze nodig hebben en aankunnen. Dat geldt ook voor het gebruik van de binnen- en buitenruimte. Wij begeleiden en bewaken dit proces voor ieder kind individueel en voor de groep als geheel. Dat houdt in dat de kinderen na de eetmomenten op een andere groep mogen spelen. Zij vragen dit eerst aan de pedagogisch medewerker en bij aankomst op de andere groep meldt het kind zich bij de pedagogisch medewerker van die groep. De pedagogisch medewerkers van de eigen groep lopen bij toerbeurt een rondje om te zien waar de kinderen mee bezig zijn.

We beschikken naast de stamgroepsruimte ook over een gymzaal in de Jozefschool. Hier maken we af en toe gebruik van. De kinderen kunnen ook in de kinderdagverblijf en peuterspeelzaalgroep spelen.

## **2.7 Samenvoegen van groepen**

Wij voegen alleen samen met de kdv groep binnen het Jozefslot.

## **2.8 Gecombineerd groep (0-13 jaar)**

In de schoolvakantie, op studiedagen, bij ziekte van een pedagogisch medewerker, wanneer er flexibele kinderen of bij een structureel lagere bezetting kan het voorkomen dat kinderen van de BSO worden opgevangen in de groepsruimte van het kinderdagverblijf. Het maximale aantal kinderen op deze groep kan verschillen door de gevarieerde leeftijden. Daarom raadplegen wij voor deze groep te allen tijde de beroepskracht- kindratio.

We kiezen ervoor om gebruik te maken van een gecombineerde groep op sommige momenten omdat dit meerwaarde heeft voor de kinderen. De kinderen samenvoegen heeft meerwaarde voor de kinderen op het sociale vlak, zo leren ze van elkaar en kunnen de BSO kinderen samen met de KDV kinderen andere activiteiten ondernemen. Zo kan het BSO kind het KDV kind helpen, iets wat de BSO kinderen vaak heel leuk vinden, en wordt het KDV kind op een andere wijze uitgedaagd. Daarbij houden we uiteraard de behoeftes van de individuele kinderen scherp in de gaten. Op beide locaties is de mogelijkheid ook nog dat de BSO kinderen binnen gehoorafstand in hun eigen groep kunnen spelen, mocht het BSO kind juist die behoefte hebben.

Ook passen we het speelgoed en de activiteiten hierop aan en nemen deze zo nodig mee uit andere ruimte. Onze pedagogisch medewerkers zijn opgeleid van 0-13 jaar, de medewerkers zullen breder moeten kijken en creatief zijn om voor alle kinderen een passend aanbod te vinden. Het werken in een gecombineerde groep zal in het werkoverleg met de medewerkers besproken worden.

Uiteraard streven wij ernaar om de groepen zo min mogelijk samen te voegen en de kinderen op te vangen in hun eigen stamgroep.

### Dagindeling gecombineerde groep

De dagindeling van het kinderdagverblijf is richtinggevend in de gecombineerde groep.

Als de school uit gaat worden de BSO kinderen gehaald of lopen zelfstandig naar de kinderopvang. Deze ruimte ligt op beide locaties bij/naast de school.

Bij de voorschoolse opvang ziet het er als volgt uit:

7.30 Alle kinderen komen vanaf nu binnen. De VSO kinderen en de KDV kinderen mogen vrij spelen, mogen zelf kiezen.

8.30 De kinderen worden naar school gebracht. De KDV kinderen vervolgen hun eigen dagindeling

Een middag ziet er in hoofdlijnen als volgt uit;

12.30 Einde schooltijd op de woensdagen en/of de vrijdagen.

De kinderen van de BSO eten samen met de kinderen van het kinderdagverblijf een broodje. Het kan zijn dat de peutertjes al aan tafel zitten en de BSO kinderen dus aanschuiven. De allerkleinste krijgen een flesje of iets te eten passend bij hun eigen dagritme.

13.00 Kinderen die behoefte hebben aan een middagslaapje etc.

De BSO kinderen hebben met de oudere kinderdagverblijf kinderen ruimte om samen vrij te spelen. De pedagogisch medewerker onderneemt een activiteit met de kinderen. Ook is de mogelijkheid voor de BSO kinderen om buiten te spelen etc. zelfstandigheid contract ed.



15.15 Gezamenlijk eet/drinkmoment. Op de korte dagen komen rond deze tijd de BSO kinderen uit school. Zij worden gehaald of komen zelfstandig naar de BSO ruimte (naast of aan de school vast). Met alle kinderen wordt gezamenlijk iets gedronken en fruit gegeten.

De pedagogisch medewerkers bespreekt met de oudere kinderen wat/waar zij willen spelen; Samen met de jongere kinderen; samen met de BSO kinderen in de eigen BSO ruimte; zelfstandig buiten spelen ed. samen met de PM'er etc.

15.30 Ruimte voor de kinderen om samen te spelen conform afspraken met de PM'er.

17.00 Kinderen worden opgehaald; ruimte voor vrij spel voor de kinderen die tot 18.00 blijven

## **2.9 Extra opvang en ruilen**

Wanneer de bezetting het toelaat (beroepskracht-kind-ratio), is het mogelijk om extra opvang af te nemen of te ruilen. Ouders vragen dit via het ouderportaal aan bij de pedagogisch medewerkers. Als er op de eigen groep geen plaats is, kan het kind op een andere groep worden opgevangen. Ouders geven hiervoor vooraf schriftelijke toestemming (zie ook procedure opvang andere stamgroepen).

## **2.10 Samenwerkingsverbanden**

Onze opvang is onderdeel van Jozef Kindcentrum. In de afgelopen jaren is de samenwerking tussen opvang en onderwijs steeds intensiever geworden. Vanaf 1 januari 2018 is Blossie ontstaan uit een bestuurlijke fusie tussen Stichting Flore en Stichting Kinderopvang Heerhugowaard.

Nu onze organisaties, op gelijkwaardige basis, samen één worden in een nieuwe organisatie kunnen we binnen het Kindcentrum de doorgaande lijn in begeleiding en contact verder borgen.

### **3. Het kind tijdens de opvang**

#### **3.1 Wennen**

Wij vinden het belangrijk dat kinderen zich veilig voelen in de groep en binnen de locatie. Kinderen die van buiten de locatie geplaatst worden komen eerst een keer met hun ouders langs. Er vindt een kennismakingsgesprek met de ouders plaats waarin informatie wordt uitgewisseld.

Zit het kind al bij ons op het kinderdagverblijf dan laten we het kind voorafgaand van de overgang naar de BSO, op de dagen dat hij/zij op het dagverblijf zit, wennen bij de BSO door regelmatig even te gaan spelen. Hoe lang het kind dan op de groep blijft, is afhankelijk van wat het kind zelf wil en aan kan.

Als er een nieuw kind op de groep komt stellen we dit kind voor aan de andere kinderen, meestal tijdens het tafelmoment. We geven het kind wat extra aandacht, we praten met het kind en nemen de tijd om te wennen aan de medewerkers, de andere kinderen en het ritme van de groep. Hierdoor bouwen we die veiligheid en geborgenheid op. Het is belangrijk dat het kind met plezier komt en dingen kan doen die hij of zij leuk vindt.

We betrekken waar mogelijk de andere kinderen erbij en door bijvoorbeeld aan tafel andere kinderen te laten vertellen hoe het gaat. We kijken ook of er een ander kind is dat ze al kennen zodat die ze wegwijs kan maken in de groep.

Voor kinderen is duidelijkheid heel belangrijk, dat biedt veiligheid, ze weten waar ze aan toe zijn. Stelregel bij ons is dan ook, "zeggen wat je doet en doen wat je zegt". Als het voor het kind moeilijk is, kijken we goed wat het kind nodig heeft, sommige kinderen willen liever even alleen zijn terwijl anderen graag samen een spelletje willen spelen. Voor kinderen is het geruststellend dat wij hen begrijpen, door te vertellen wat er gebeurt en door hun gevoelens onder woorden te brengen.

Uiteraard is het mogelijk voor ouders om telefonisch tussendoor contact te hebben met de pedagogisch medewerkers om te vragen hoe het met het kind gaat.

#### **3.2 Programma**

Het programma op de BSO verloopt in een ritme met dagelijks terugkerende eet- en drinkmomenten en activiteiten voor de kinderen. Zo weten de kinderen wat er gaat gebeuren en kunnen ze hier op anticiperen. Dat geeft hen een gevoel van emotionele veiligheid. Oudere kinderen hebben behoefte aan meer vrijheid. Wij zorgen ervoor dat de mate van vrijheid aansluit bij de behoeften van het kind. Waar nodig, overleggen wij met de ouders en stemmen ons handelen hierop af.

Ons dagprogramma bestaat uit vaste onderdelen: uit school halen, eten van fruit en crackers, vrij spelen en activiteiten. Dit kan bestaan uit sport en spel in de gymzaal of een georganiseerde activiteit. Daarbij kijken we naar de leeftijden en de behoeften van kinderen.

#### **3.3 Ophalen uit school**

De pmer haalt de jongste kinderen uit school. Zij haalt de kinderen van groep 1 en 2 uit de klas. Dan staat ze op een afgesproken punt in de school waar de kinderen komen uit groep 3 en hoger. De oudste kinderen komen zelf naar de BSO. De BSO is aan hetzelfde plein waar de school ook is.

#### **3.4 Zorg en verzorging**

De kinderen zijn al in enige mate zelfstandig en die zelfstandigheid groeit naar mate de kinderen groter worden. Hulp vragen aan de pedagogisch medewerkers is geen probleem, zij zullen de

kinderen stimuleren dit zoveel mogelijk zelf te proberen. Denk hierbij aan het dichtdoen van de schoenen of het dichtritsen van de jas.

De kinderen wassen hun handen bij binnenkomst, na het toilet bezoek en voor het eten. Zij gaan zelfstandig naar het toilet, de kinderen melden wel even dat ze naar het toilet moeten en soms helpen we hen bij het los- of vast maken van de broek. Soms hebben de jongste kinderen nog een ongelukje; er is veel te beleven op de BSO en dan vergeet je wel eens naar het toilet te gaan. We vragen ouders reserve kleding mee te nemen, maar mocht dat onverhoopt niet lukken dan hebben wij ook kleding te leen.

Bij de tafelmomenten smeren de kinderen zoveel mogelijk hun eigen boterham, hulp is altijd in de buurt als het nog niet zo wil lukken, maar veel oefening baart kunst!

Hulp vragen aan de pedagogisch medewerkers is voor de oudere kinderen vaak geen probleem maar ook dan zullen we de kinderen stimuleren zoveel mogelijk zelf te proberen. Soms vragen kinderen niet maar bieden we hulp aan door zelf een vraag te stellen.

### **3.5 Eten en drinken**

In ons dagritme zitten vaste momenten om te eten en te drinken. Tijdens deze momenten zitten we allen aan tafel. We nemen even de tijd en de rust om te eten en te drinken. Tijdens schoolweken wordt er met de kinderen gezamenlijk thee of water gedronken en een cracker en/of fruit gegeten. We vinden het belangrijk om een moment op de middag te hebben waarbij iedereen gezamenlijk aan tafel zit omdat de kinderen elkaar dan ook allemaal tegenkomen. We zorgen voor keuze in beleg maar beperken die keuze ook door niet altijd alles op tafel te zetten. We vinden het belangrijk aandacht te besteden aan gezonde en gevarieerde voeding en drinken en volgen hierin de richtlijnen van het voedingscentrum. Ook met trakteren vragen we ouders hier rekening mee te houden.

Kinderen kunnen altijd zelfstandig water pakken om te drinken. De kinderen worden betrokken bij het tafelgebeuren door gezamenlijk tafel te dekken en op te ruimen en een van de kinderen mag het drinken in schenken.

Tijdens de vakantieweken hebben we naast het lunchmoment nog twee momenten voor een tussendoortje. Zo eten we op de dag voldoende, het is een gevarieerd aanbod van fruit, een koekje of een cracker. We houden uiteraard rekening met een eventuele allergie van het kind of geloofsovertuiging. Speciale voeding i.v.m. met een allergie moet zelf door de ouders/kinderen worden meegenomen. De kinderen helpen regelmatig bij het dekken van de tafel en ook weer bij het opruimen.

Tijdens het gezamenlijk eten en drinken vinden we de sfeer heel belangrijk. Het eet/ drink moment is een sociaal gebeuren. De pedagogisch medewerker zorgt dat de maaltijd rustig verloopt en dat er ruimte is om een gesprek te voeren waarbij er na elkaar geluisterd wordt en iedereen aan bod kan komen. Op een luchtige positieve manier wordt er aandacht besteed aan de tafelmanieren.

#### VSO

Bij de vso kunnen de kinderen als ze dat willen nog een broodje eten en wat drinken. Zij nemen dit broodje zelf mee van thuis. Drinken is aanwezig op de groep.

### **3.6 Zieke kinderen en medicijnen**

Een ziek kind voelt zich thuis het prettigst; wij kunnen de zieke veelal niet de extra zorg en aandacht geven die het nodig heeft. Als een kind zich duidelijk niet lekker voelt of verhoging lijkt te hebben, nemen we contact op met de ouders om te overleggen.

Op een enkele uitzondering na, kan een kind met een besmettelijke ziekte gewoon komen. Om te bepalen bij welke ziekte en hoe lang een kind eventueel beter thuis kan blijven, houden wij ons aan de richtlijnen van de GGD. Wij vinden het belangrijk te weten óf en om welke besmettelijke ziekte het gaat vanwege onze meldingsplicht aan de GGD. Bovendien kunnen wij dan de andere ouders van op de hoogte stellen; vooral voor zwangere vrouwen is dit van belang. Als kinderen op een besmettelijke ziekte hebben (of als er hoofdluis heerst), dan vermelden wij dat op een poster op de desbetreffende groepsdeur.

Als een kind medicijnen nodig heeft zal dit besproken worden met de ouders. We handelen hierin volgens ons protocol medicijnverstrekking.

### **3.7 Activiteiten**

#### Vrijspel

De tijd bij de opvang na school is vrije tijd van de kinderen na een drukke schooldag met verplichtingen. We laten de kinderen dan ook zo veel mogelijk vrij in de keuze van de invulling van deze vrij tijd.

Het aanbod van speelgoed is gevarieerd, bepaald speelmateriaal kunnen ze zelf pakken en bij ander speelmateriaal moeten ze daar naar vragen. Bij de aanschaf en het aanbod van spelmaterialen letten we op een zo breed mogelijk aanbod waardoor de kinderen uitgedaagd worden hun talenten te ontdekken, hun ontwikkeling gestimuleerd wordt op alle vlakken en aansluit bij hun belevingswereld en wensen.

Tijdens het vrijspel zal de pedagogisch medewerker de kinderen, die het lastig vinden zelf iets te bedenken, op weg helpen door spel of een activiteit aan te bieden en zo samen te gaan spelen. We leren de kinderen om gaan met verschillende situaties en eventueel ontstane problemen. Samen spelen en delen geeft ook regelmatig de nodige botsingen. We leren de kinderen om te gaan met verschillende situaties en met eventueel ontstane problemen. De pedagogisch medewerker is altijd in de buurt. Bij de BSO wordt er van de oudere kinderen ook verwacht dat ze zelf om hulp komen vragen mocht iets niet lukken of als er een probleem is ontstaan waarbij de hulp van een pedagogisch medewerker nodig is.

Tijdens het vrijspel zal de pedagogisch medewerker de kinderen observeren, het is soms handig niet te nadrukkelijk aanwezig te zijn maar ook soms juist meespelen om ze op weg te helpen, te leren hoe je samen speelt of omdat het gezellig is. Ze loopt rond zodat ze benaderbaar en zichtbaar beschikbaar is voor de kinderen. Met de kinderen die het lastig vinden zelf iets te bedenken, zal ze in gesprek gaan om te kijken waar ze zin in hebben, een voorstel doen of koppelen aan een ander kind.

#### Buitenspelen

Kinderen tot 7 jaar spelen onder toezicht buiten.

Vanaf 7 jaar mogen de kinderen alleen buiten spelen.

Het grote hek van school moet dicht zijn.

#### Activiteitsaanbod

Naast het vrije spel hebben we momenten waarop we verschillende activiteiten aanbieden. Hierbij geldt dat er verschil is tussen de vakantie en school weken.

#### Vakantie weken

In vakantie weken is er meer tijd en kunnen we op een andere manier gericht activiteiten aanbieden. De kinderen hebben vrije keus om mee te doen aan een bepaalde activiteit, maar we zullen dit wel stimuleren.

De nadruk ligt bij ons niet op het resultaat, maar op het aanbieden van verschillende ontwikkelingsmogelijkheden voor de verschillende leeftijden, het ontdekken van talenten, de ervaring en de gezelligheid. We geven de kinderen de ruimte om te experimenteren met materiaal en speelgoed. Uiteraard weten we dat de kinderen en ouders het leuk vinden om ook iets mee naar huis te nemen, daar houden we zeker rekening mee.

We proberen activiteiten om verschillende gebieden aan te bieden. Dit kan zijn een gerichte knutsel activiteit, een sport activiteit, iets lekkers koken, een voorstelling maken een workshop aanbieden of juist een speurtocht of fantasie spel.

#### Uitstapjes

In de vakantie weken plannen we regelmatig een uitstapje. Ook hierbij houden we rekening met de leeftijd van de kinderen, hun belevingswereld en de mogelijkheden die er zijn in de omgeving. We plannen de uitjes zo dat, gedurende het jaar, alle kinderen wel een keer op stap gaan. Ouders worden altijd van te voren ingelicht over het uitje van hun kind. Daarnaast zullen er regelmatig spontane uitjes georganiseerd worden in de buurt van het pand of gaan we eens op visite bij een nabij gelegen locatie. We hanteren de afspraken in onze werkinstructie uitstapjes.

#### Activiteiten in grote of gemengde groepen

Bij speciale gelegenheden kunnen er activiteiten georganiseerd worden waar de groepen mengen of groter zijn dan 20 kinderen. Daarnaast worden er stichting breed activiteiten georganiseerd door de BSO coördinator waar meerdere locaties aan mee kunnen doen. Om de veiligheid voor de kinderen te waarborgen wordt er te allen tijde rekening gehouden met de leidster kind ratio en indien nodig het reglementen voor uitstapjes . Daarnaast zijn er pedagogisch medewerkers aanwezig van de basisgroep zodat de kinderen een vertrouwd persoon hebben waar ze bij terecht kunnen. De kinderen wordt vooraf verteld wat er gaat gebeuren en wat ze kunnen verwachten.

### **3.8 Bijzondere momenten**

Aan bepaalde gebeurtenissen in het leven van de kinderen besteden we bijzondere aandacht. Als een kind jarig is maken we daar natuurlijk een feestje van. Het kind mag trakteren op de groep, we zingen liedjes en het kind mag een feestmuts op, die we samen met het kind maken.

Een bijzonder moment kan ook een verdrietige gebeurtenis zijn, zoals het overlijden van een opa of oma. We besteden hier aandacht aan, afgestemd op de behoefte van het betreffende kind en de anderen kinderen in de groep.

We besteden ook aandacht aan feesten en feestdagen vanuit de culturele achtergrond van de kinderen op onze groep. We vinden het ook belangrijk om bijzondere aandacht te besteden aan het afscheidsfeestje; het kind kan een periode afsluiten en aan een nieuw 'avontuur' beginnen. Hij neemt afscheid van de oude groep, van de groepsgeenootjes en de pedagogisch medewerkers en van gebruiken en gewoonten. Ook voor de 'achterblijvers' is afscheid nemen belangrijk. Zij missen immers een groepsgeenootje. Door steeds dezelfde rituelen terug te laten komen, worden kinderen gesteund en begeleid in het zetten van de volgende stap.

De betrokkenheid van de kinderen onderling speelt bij de bijzondere momenten een belangrijke rol. Samenwerken, rekening houden met elkaar en respect hebben voor anderen zijn allemaal aspecten van betrokkenheid die aan bod komen. Vanuit die betrokkenheid besteden we bijvoorbeeld ook speciale aandacht aan een kind dat een broertje of zusje heeft gekregen, of een kind dat er niet bij kan zijn omdat hij ziek is.

Wij hechten grote waarde aan de afstemming met ouders bij bijzondere momenten voor het kind. Per gebeurtenis kunnen hierover afspraken worden gemaakt. Bijvoorbeeld over wanneer iets wordt

gevierd en of een ouder hierbij aanwezig wil zijn. Er wordt op de deur aangekondigd door middel van een poster welke gebeurtenis het kind viert, dit kan een verjaardag zijn, het verwelkomen, het overgaan naar een andere groep of het krijgen van een broertje of zusje. Op de desbetreffende dag staat het kind in het middelpunt (als hij/zij dat leuk vindt).

### **3.9 Taal en communicatie**

Communicatie is de basis van het werk van de pedagogisch medewerker binnen de BSO. De pedagogisch medewerker maakt gebruik van de volgende communicatievaardigheden: luisteren naar kinderen, praten met kinderen, positief gedrag stimuleren, grenzen stellen en conflicten begeleiden, non-verbale communicatie herkennen en geven.

Doel van de communicatie is dat een kind zich gehoord en begrepen voelt, weet wat er van hem verwacht wordt en ondersteuning krijgt bij de dingen die hij of zij (nog) moeilijk vindt. Wij gaan uit van positieve gedrag en praten in positieve taal en benoemen gedrag dat we willen zien ipv "niet". We nemen de kinderen serieus en helpen de kinderen hun emoties te benoemen. Ook wordt waar nodig de taal en spraakontwikkeling van kinderen gestimuleerd door voorlezen, zingen, goed Nederlands praten, kinderen stimuleren zelf te praten, niet te snel in vullen als het niet uit zijn woorden komen. Als we ons zorgen maken over de ontwikkeling zullen we dit altijd met de ouders bespreken.

### **3.10 Samenspelen en samenleven**

Kinderdagopvang is groepsopvang, kinderen ontmoeten elkaar en leren met elkaar omgaan, elkaar nadoen, elkaar corrigeren, samen delen, leren wachten op elkaar, rekening houden met een ander en dat er rekening wordt gehouden met jou.

We houden rekening met de wensen van de kinderen en zo krijgen ze de ruimte aan te geven wat ze willen. We stimuleren wel het samen spelen, zo leren ze omgangsvormen en hun eigen grenzen aan te geven. Daarbij hoort ook dat we speelgoed delen, het is immers van de opvang en nooit genoeg om ieder een stuk van hetzelfde te geven.

We zien dat sommige kinderen een leidende rol hebben en sommige kinderen een volgende rol. Als dit problemen in het spel met zich mee brengt praten we erover en vragen de kinderen om naar elkaar te luisteren en zo samen tot een oplossing te komen. Tijdens deze momenten leren de kinderen algemene omgangsvormen, zo leren ze dat je aardig en netjes blijft en je met elkaar praat. Uiteraard doen niet alle kinderen dit meteen maar daardoor leren we ook hoe we om moeten gaan met ruzie en boosheid. De rol van de pedagogisch medewerker is in veel gevallen het gevoel verwoorden, helpen bemiddelen en de sfeer positief houden. Ook doen we regelmatig groepspelletjes om sociaal gedrag en samenwerken te oefenen en leren.

Het is ook belangrijk dat de kinderen fysiek de ruimte hebben om te bewegen, met elkaar maar ook naast elkaar en elkaar dan niet steeds in de weg zitten. De indeling van de ruimte is hierop aangepast. We leren de kinderen zorgvuldig met materiaal om te gaan en ruimen samen op als we klaar zijn.

#### Individuele aandacht

We bieden groepsopvang met daarbij oog voor elk kind individueel. We vinden het belangrijk goed contact op te bouwen met elk kind. In de groep bij de bso is 1 op 1 aandacht van de pedagogisch medewerker soms wat lastig maar het is belangrijk tijd te kunnen maken voor een kind als die ons nodig heeft. Hierin is goed overleg en afstemming tussen collega's van belang zodat we van elkaar weten wat we doen en wie welk kind aandacht geeft.

Waar we de momenten, om gericht aandacht te geven, kunnen pakken doen we dat en sluiten we aan bij een groepje of een kind alleen. Even de dag doornemen of hoe de vakantie is geweest. Samen een spel doen of samen een klus oppakken. Niets leuker dan de juf helpen!

We vinden het belangrijk dat de kinderen elkaar accepteren zoals ze zijn, elkaar in hun waarde laten: elk kind is uniek. De pedagogisch medewerker creëert een sfeer van acceptatie waarin het kind zich zelf kan zijn en anders durft te zijn. Dat leven we ook voor en zijn ons bewust van ons respectvol handelen hierin en we stemmen onze aandacht en manier van praten af op de leeftijd van het kind.

#### Groepsmomenten

Naast de individuele aandacht zijn groepsmomenten ook belangrijk om de sociale band binnen de groep te versterken. Hier wordt aan tafel, door het vieren van verjaardagen en feesten, het doen van gezamenlijke activiteiten aandacht aan besteed. We stimuleren de kinderen elkaar te helpen op elkaar te wachten en naar elkaar te luisteren.

#### Groepsafspraken

Bij de BSO zijn een aantal regels afgesproken met de kinderen. Deze zijn met de kinderen opgesteld en besproken, dit wordt regelmatig herhaald. Ook met de nieuwe kinderen worden de regels besproken. De regels hangen tevens centraal in de groepsruimtes. De overige regels zitten in de mappen op de groepen.

## **4. Het kind als individu**

### **4.1 Observatie en kindvolgsysteem**

Eenmaal per jaar wordt ieder kind van de BSO groepen geobserveerd aan de hand van het instrument 'Werken aan Welbevinden'. Werken aan Welbevinden is een instrument om het welbevinden van kinderen op een gestructureerde wijze te evalueren. Het instrument werken aan welbevinden is gericht op de algemene emotionele toestand van kinderen. De mentor bespreekt de observatie tijdens het jaarlijkse oudergesprek met de ouders.

Voor het volgen van de ontwikkeling van kinderen hebben we het proces kindlijn opgesteld. Hierin staat per stap aangegeven wanneer wie wat doet, en welke formulieren hiervoor gebruikt worden en op welke wijze de mentor de informatie met de ouders bespreekt.

### **4.2 Opvallend gedrag/extra aandacht**

Geen enkel kind is hetzelfde, elk kind ontwikkelt zich op zijn eigen manier en in zijn eigen tempo. Soms geeft het kind signalen af die extra aandacht vragen. In alle gevallen proberen we die extra zorg en aandacht te geven. Soms krijgen we ook te maken met gedragsproblemen, ontwikkelingsstoornissen, lichamelijke of verstandelijke beperkingen.

Wij hebben samen met de ouders een signalerende rol, maar kunnen niet diagnosticeren. Zodra onze pedagogisch medewerkers zich zorgen maken, wordt dit met de ouders besproken. Wij horen het ook graag van de ouders als die zich zorgen maken. Samen zullen we dan bekijken hoe de zorgen kunnen worden weggenomen en hoe het kind extra kan worden ondersteund en gestimuleerd in zijn ontwikkeling.

Merken ouders en/of pedagogisch medewerkers dat een kind een langere periode afwijkt in zijn gedrag kan dat een rede van overleg zijn, en treedt de procedure Signalering opvallend gedrag in werking. De manager ondersteunt de pedagogisch medewerkers in dit proces. Indien nodig kan de beleidsmedewerker pedagogiek ook ondersteuning bieden.

In het geval van externe zorg begeleiding sluiten de medewerkers zoveel mogelijk aan bij de zorg die extern geboden wordt, en zijn er indien nodig contacten met externe zorgverleners.

Bij vermoeden van mishandeling of misbruik hanteren wij de landelijke meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Ons uitgangspunt is altijd het welbevinden van het kind. We kunnen niet altijd de zorg en aandacht bieden die een kind nodig heeft. Soms komen we tot de conclusie dat een kind niet op zijn plek is bij ons. Wij stellen onszelf daarom altijd de vraag: "Is de plek bij ons de beste plek voor het kind?" Vanuit dat oogpunt bekijken we ook of we kinderen met een beperking of ontwikkelingsproblemen goede opvang kunnen bieden. Wat de mogelijkheden zijn hangt echter altijd af van de specifieke situatie.

### **4.3 Kinderparticipatie**

Wij vinden het belangrijk dat kinderen zelf keuzes kunnen maken. Kinderparticipatie is daarom essentieel voor onze manier van werken. We volgen daartoe zoveel mogelijk de behoeftes en initiatieven van het kind. Dit betekent o.a. dat kinderen ideeën kunnen aan dragen voor activiteiten. Tijdens tafelmomenten praten we regelmatig over allerlei zaken die de bso aangaan. Zoals: regels, welke spelletjes ze leuk vinden, omgang met elkaar. Bij het samenstellen van het activiteitenaanbod



en de aanschaf van materiaal, hebben de kinderen natuurlijk een stem. Ook naar hun inspraak bij de inrichting van de (binnen)ruimte. De inspraak heeft wel de grenzen van de mogelijkheden binnen onze BSO en het budget, dit bespreken we met de kinderen. We luisteren goed naar hun behoefte en meningen en kijken daarbij naar de mogelijkheden in plaats van de onmogelijkheden.

Wij ondersteunen kinderen in het kenbaar maken van hun wensen en creëren een sfeer waarin zij zich veilig voelen. We ontvangen hun initiatieven en spelen hierop in. We helpen kinderen keuzes te maken als ze dit moeilijk vinden. We stemmen onze manier van handelen telkens af op het ontwikkelingsniveau van het individuele kind en hanteren daarbij de interactievaardigheden.

#### **4.4 Belonen, corrigeren en conflicten**

De nadruk in onze benadering ligt altijd op het positieve. We geven kinderen complimenten en buigen gedrag soms om naar positief gedrag door aan te geven wat we verwachten i.p.v. te zeggen wat niet goed gaat.

##### Corrigeren

Soms is het nodig gedrag te corrigeren, bijvoorbeeld als andere kinderen last hebben van gedrag of het gedrag gevaar kan opleveren.

We zorgen dat we contact hebben met het kind als we met hem praten en dat we op dezelfde hoogte zijn. Onze stem is rustig en duidelijk. Als we een kind corrigeren gebruiken we de ik boodschap. We benoemen concreet het gedrag dat we zien en wijzen het kind niet af. Leggen uit welke gevolgen het negatieve gedrag heeft en geven aan wat we van het kind verwachten. We waarschuwen een keer en geven aan wat er volgt als het weer niet goed gaat.

We letten erop het kind niet ten overstaan van de hele groep of roepend over de groep gecorrigeerd wordt maar spreken het kind gericht aan.

##### Kind even uit de situatie halen

Soms is het gedrag van een kind zo storend voor de groep dat je toch moet ingrijpen. We halen het kind even uit de situatie door het aan tafel te laten zitten om na te laten denken. We zijn hierin duidelijk en rustig. We letten erop dat dit moment kort is en bespreken de reden en situatie met het kind. Maken samen afspraken over hoe verder kan of wat in plustaal wat we verwachten. Daarnaast wordt het kind weer tot spel geholpen door te bespreken wat het kind nu gaat doen en we geven het kind altijd een nieuwe kans.

Bij moeilijk gedrag van een kind doet de pedagogisch medewerker een beroep op hun interactievaardigheden als leiding geven en structuur bieden. Zij stellen grenzen en gebruiken humor om met het kind om te gaan en het te helpen zich staande te houden in de groep.

##### Zelfstandig oplossen van problemen

Als kinderen een conflict hebben komen ze er heel vaak zelf uit. Mochten de kinderen er niet uit komen dan vragen de kinderen om hulp en zal de pedagogisch medewerker de kinderen te helpen. Zij kunnen dan door vragen te stellen samen met de kinderen uitleg geven aan de situatie en gezamenlijk een oplossing bedenken. Als het nodig is laten we iedereen even rustig aan tafel te zitten om tot rust te komen waarna we met elkaar in gesprek gaan. Luisteren naar elkaars verhaal en gevoel is daarbij heel belangrijk. Vervolgens lossen we het samen op en gaan we goed uit elkaar of spelen de kinderen samen verder.

## **5. Het kind en de ouders**

### **5.1 Begroeten**

#### Binnenkomst

We begroeten elke kind bij naam en geven elkaar een hand. Hiermee zorgen we dat alle kinderen gezien worden en er ruimte is om voor een praatje indien gewenst. Als tijdens de vakantie een ouder mee is vragen we ook aan de ouder hoe het gaat en of er nog bijzonderheden m.b.t. het kind zijn.

De leerkracht neemt afscheid van alle kinderen in de klas voordat ze naar huis of de opvang gaan. Waar nodig zal de leerkracht overdracht doen met de pedagogisch medewerker van de groep. In de vakanties en op studiedagen brengen de ouders zelf hun kind(eren) of komen de oudere kinderen soms zelfstandig naar de opvang. Van de ouder wordt duidelijk afscheid genomen nadat er overdracht is gedaan. Afhankelijk van het kind wordt nog gezwaaid bij raam of gaat het kind al lekker wat uitzoeken om mee te spelen. Als een kind moeite heeft met opstarten of het afscheid zal de pedagogisch medewerker het kind extra aandacht geven, de gevoelens helpen verwoorden en op een goed moment samen bedenken waar het mee kan gaan spelen.

#### Haalmoment

We begroeten de ouder bij binnenkomst en geven ouder en kind even de ruimte elkaar te begroeten. Het kind ruimt op waarmee het heeft gespeeld. We vertellen de ouder, indien mogelijk samen met het kind, hoe de dag is verlopen en of er nog belangrijke dingen zijn gebeurd. We geven de ouder de mogelijkheid om onderwerpen bespreekbaar te maken en nemen daar de tijd voor.

We zeggen de ouder en het kind bewust gedag, we noemen daarbij de naam van het kind. Waar mogelijk zullen we de andere kinderen betrekken in het afscheid door bijvoorbeeld nog even te zwaaien.

8+ kinderen mogen, na afspraken met ouders, de pedagogisch medewerker en het kind, zelfstandig naar huis. Indien nodig wordt er telefonisch of via het ouderportaal contact gezocht met de ouders.

### **5.2 Oudergesprekken**

Als ouders een gesprek willen kan er een afspraak gemaakt worden met de pedagogisch medewerker. Ook als de pedagogisch medewerker zich zorgen maakt over de ontwikkeling of het welbevinden van het kind zullen we dit bespreken met de ouders en een afspraak maken.

Mochten er andere dingen zijn die een ouder wil bespreken is er de mogelijkheid om even iets meer tijd te vragen dan plannen we een gesprekje in. In principe is de pedagogisch medewerker het eerste aanspreekpunt voor de ouder, echter kan het zijn dat een ouder liever met iemand anders praat. Dan is er de mogelijkheid om naar de locatiemanager te gaan.

Wij nodigen de ouders 1x per jaar uit voor een oudergesprek om bijzonderheden van het kind door te spreken. Dat doen we aan de hand van het observatieformulier.

### **5.3 Oudercommissie**

We vinden het belangrijk dat ouders kunnen adviseren bij belangrijke onderwerpen betreffende de opvang van hun kinderen. Een van de manieren waarop dit geregeld is, zijn de oudercommissies. De Wet kinderopvang geeft de oudercommissie adviesrecht op diverse onderwerpen. De oudercommissie behartigt de belangen van de kinderen en de ouders.

De Centrale Cliëntenraad (CCR) is het overkoepelend orgaan van de oudercommissies. De CCR behartigt de algemene belangen voor de kinderen en ouders op centraal niveau.

Wanneer (nog) geen oudercommissie actief is vragen we de ouders/verzorgers op een andere manier naar hun advies zoals bijvoorbeeld het organiseren van informatie avonden en via het ouderportaal.

#### **5.4 Ouderportaal**

Alle communicatie met ouders verloopt via ons ouderportaal: Konnect. Konnect is een website die 3 communicatielijnen met elkaar verbindt: de ouders, de opvanglocatie en het Centraal Bureau.

Via het ouderportaal dat is geïnstalleerd op een Ipad communiceren we met ouders over de belevenissen van de kinderen op de groep. De berichten kunnen worden aangevuld met foto's van de activiteiten. Het ouderportaal wordt ook gebruikt voor vragen en mededelingen aan ouders. Ouders krijgen toegang met persoonlijke inloggegevens. Zij kunnen de berichten en foto's direct na plaatsing zien, hierop reageren en zelf een bericht of foto plaatsen.

#### **5.5 Ontevreden**

Goede samenwerking tussen ouders en medewerkers is in het belang van het welzijn van de kinderen. Daar zetten wij ons van harte voor in. Het kan voorkomen dat de ouder van mening verschilt met een medewerker of ergens ontevreden over bent. Wij vragen dit bespreken met de betreffende medewerker of met de manager kinderopvang.

Onze klachtenprocedure is beschikbaar op onze website.