

# Kinderopvang De Groene Zwaluw

*'Met hart voor kinderen en natuur'*



## Pedagogisch beleid Peuteropvang

Mei 2023

Geschreven door: Marion Kok-Lakerveld

## Voorwoord

Welkom bij kinderopvang De Groene Zwaluw. In het mooie dorp Boukoul bieden wij kleinschalige peuteropvang en buitenschoolse opvang aan in het bijgebouw van basisschool St. Theresia. In dit document staat het pedagogisch beleid beschreven van onze peuteropvang.

Dit pedagogisch beleid bestaat uit twee onderdelen: de pedagogische missie/visie en de pedagogische praktijk. In onze missie/visie staat beschreven waar wij voor staan en wat u als ouder/verzorger van ons kunt verwachten. In de pedagogische praktijk is vastgelegd hoe wij de opvang in de praktijk vormgeven en wat de randvoorwaarden zijn om de kwaliteit van de opvang hoog te houden.

Dit beleidsplan is een dynamisch document dat meegroeit met de eigen ontwikkeling van onze organisatie en de ontwikkelingen in de maatschappij die van invloed zijn op de opvang.

Het pedagogisch beleid biedt de pedagogisch medewerkers een kader voor het pedagogisch handelen en het inrichten van de pedagogische ruimte.

Naast dit pedagogisch beleid hebben wij ook een brochure voor ouders met praktische informatie, een beleid Veiligheid & Gezondheid en een pedagogisch beleid voor onze buitenschoolse opvang.

## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>1. Missie en visie</b>	<b>4</b>
<i>Missie</i>	4
<i>Visie</i>	4
Groene kinderopvang	4
Gezonde voeding	5
Binnen en buiten slapen	6
Buitenspelen en kleding	6
Combinatiegroep	6
Vier pedagogische doelen	7
<b>2. Pedagogische praktijk</b>	<b>10</b>
<i>Op de groep</i>	10
Stamgroep	10
Dagdelen	10
Dagindeling	11
Stamgroep verlaten	11
Extra dagen, ruildagen en compensatiedagen	12
Achterwachtregeling	12
3-uursregeling	13
Vierogenprincipe (0-4 jaar)	13
Beleid Veiligheid & Gezondheid	13
<i>Het kind in beeld</i>	14
Wenbeleid	14
Mentor	15
Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE)	16
Kindvolgsysteem KIJK!	16
Overdracht naar de basisschool/buitenschoolse opvang/andere kinderopvang	17
Bijzonderheden in de ontwikkeling	17
<i>Personeel</i>	18
Pedagogisch beleidsmedewerker/coach	18
Bijscholing personeel	19
Stagiaires en vrijwilligers	19
<i>Ouders</i>	20
Ouderbetrokkenheid	20
Oudercommissie	20
Klachtenregeling	21

# 1. Missie en visie

## Missie

De peuteropvang van De Groene Zwaluw is een dagopvang voor kinderen in de peuterleeftijd van 1,5 tot 4 jaar. De peuteropvang biedt kinderen de gelegenheid om in groepsverband te spelen, elkaar te ontmoeten en zich te ontwikkelen. Voor school, na school en in schoolvakanties en studiedagen wordt een combinatiegroep gevormd samen met enkele jonge kinderen van de BSO.

Onze slogan is: *'Met hart voor kinderen en natuur'*, want onze groene opvang levert een bijdrage aan de gezonde ontwikkeling van de kinderen. Een kind kan hier samen met leeftijdsgenoten echt ontspannen en zowel binnen, maar zeker ook buiten, naar hartenlust spelen.

Dit alles onder begeleiding van betrokken en kundige pedagogisch medewerkers, die de kinderen een veilige basis bieden om de wereld te kunnen ontdekken. Hierbij is een goede samenwerking met ouders, de school, de buitenschoolse opvang en eventuele andere organisaties voor jeugd belangrijk. Onze peuteropvang is plek waar ouders hun kinderen met een gerust hart achter kunnen laten.

## Visie

### **Groene kinderopvang**

Bij kinderopvang De Groene Zwaluw staat de natuur volop in de aandacht. Buiten zijn is voor kinderen belangrijk, omdat ze hier lekker hun energie kwijt kunnen. Het daagt ze uit om meer te bewegen. Peuters zijn van nature nieuwsgierig en willen de omgeving om zich heen ontdekken. De spelontwikkeling wordt gestimuleerd door de hoeveelheid aan natuurlijke materialen en vormen die buiten te vinden zijn, die door de seizoenen ook nog eens steeds veranderen. Verder heeft de natuur een rustgevende werking op kinderen. Dit is ook belangrijk, want door al dat spelen en leren, hebben kinderen ook behoefte aan ontspanning.

Dit betekent dat wij veel buiten te vinden zijn. Onze kinderopvang heeft een natuurlijke tuin, waar de kinderen naar hartenlust kunnen spelen. Natuurlijke materialen, zoals gras, zand en water, gecombineerd met de frisse buitenlucht dagen kinderen uit om te ontdekken. Zo hebben we een ruim grasveld, waar de kinderen zich lekker kunnen uitleven. Ook is er een zandbak en zijn er leuke ontdekplekjes voor de kinderen. De buitenruimte wordt niet alleen gebruikt om vrij te spelen, maar hier worden ook leuke activiteiten met de kinderen ondernomen. Bij mooi weer eten we ook buiten.

We leren de kinderen om respect voor de natuur te hebben. Doordat we veel buiten zijn, maken de kinderen kennis met alles wat er in de natuur te vinden is. Samen met de pedagogisch medewerkers gaan we op ontdekking en maken we de kinderen bewust van hun omgeving. Dit doen we bijvoorbeeld door samen een moestuintje te verzorgen, bloemen bloembollen planten in de plantenbak of een insectenhotel bouwen.

Boukoul heeft een mooie, groene omgeving. We maken dan ook geregeld een uitstapje naar het bos, de velden of naar de speeltuin. Mogelijkheden genoeg om de natuur te betrekken bij de opvang.

### **Gezonde voeding**

Bij De Groene Zwaluw vinden wij gezonde voeding belangrijk. Door kinderen vanaf jonge leeftijd op te laten groeien met een gezonde levensstijl, geef je ze een goede basis mee voor de rest van hun leven. Iedere ochtend eten de kinderen vers fruit en/of groente. Ook eten we tussendoortjes, zoals soepstengels of rijstwafels. Tussen de middag eten we bruine boterhammen met gevarieerd beleg. In de avond eten de kinderen een verse warme maaltijd. We drinken water of thee. Bij wijze van uitzondering wordt er weleens iets ongezonds uitgedeeld, zoals pepernoten bij het Sinterklaasfeest of een waterijsje bij warm weer.

De warme maaltijd wordt dagelijks vers bereid en geleverd door cateringbedrijf Metsemakers. Uit enquête (november 2022) blijkt dat ouders 100% tevreden zijn over het aanbod van de warme maaltijd. Voor kinderen is dit een sociaal en gezellig moment, waarbij ze tafelmanieren leren en worden gestimuleerd om eten te proeven. Hierbij houden we ook rekening met de afspraken die kinderen thuis hebben over het warme eten. Kinderen worden gestimuleerd om zelf te eten. Uiteraard helpen we indien dit nodig is. Hoeft uw kind niet mee te eten, dan kunt u dit aan ons doorgeven.

Wanneer kinderen vanwege allergieën of geloofsovertuigingen speciale voeding krijgen, raden wij aan om deze voeding mee te nemen naar de peuteropvang en dit te melden bij de pedagogisch medewerkers.

## ***Binnen en buiten slapen***

Peuters die tussen de middag nog slapen, kunnen zowel binnen als buiten een dutje doen. In het lokaal worden rustbedjes geplaatst in het rusthoekje. Deze rustbedden hebben een eigen scheidingswandje, waardoor kinderen rustig kunnen liggen.

Daarnaast hebben we een fijn buitenbed met twee slaappleatsen. Door buiten te slapen, maken kinderen meer vitamine D aan. Vitamine D hebben kinderen nodig voor hun weerstand, sterke botten en een goed gebit. Ook blijkt uit onderzoek dat kinderen buiten langer en dieper slapen. De kwaliteit van de lucht is buiten namelijk beter dan binnen. De rustgevende geluiden van de natuur, zoals het fluiten van de vogels en het ritselen van blaadjes, helpen om goed in slaap te vallen.

Veiligheid staat voorop. Ons buitenbed is gecertificeerd en voldoet aan alle door de overheid gestelde eisen. Het bed heeft horrengaas voor frisse lucht en het houdt insecten buiten. De slapende kinderen worden constant in de gaten gehouden met een babyfoon en ieder half uur gaat een pedagogisch medewerker even kijken.

Het buitenbed kan het hele jaar door gebruikt worden. Alleen bij extreme weersomstandigheden, zoals extreme kou of hitte, harde wind, smog of mist, wordt het buitenbed niet gebruikt. In de winter gebruiken we speciale buitenslaapzakken en goed beddengoed. Eventueel wordt het bed van tevoren opgewarmd met een kruik. Ouders tekenen voor toestemming om buiten te slapen. Zie ook ons protocol 'veilig slapen' voor meer informatie.

## ***Buitenspelen en kleding***

We gaan met de kinderen naar buiten en daar kun je vies van worden. We vinden het belangrijk dat de kinderen onbezorgd kunnen spelen en daarom is het fijn als u de kleding daarop afstemt. Trek uw kind lekker zittende, praktische kleding aan die vies mag worden en zorg voor een setje reservekleding in de tas. Uw peuter kan daardoor naar hartenlust spelen. Ook is het fijn als u regenlaarzen meegeeft. Deze laarzen mogen ook bij De Groene Zwaluw in de hal blijven staan. In de winter zijn een muts, een sjaal en handschoenen fijn en in de zomer kan een petje en zonnebrandcrème handig zijn. Indien mogelijk graag voorzien van naam.

## ***Combinatiegroep***

In schoolweken sluiten voor school en na school (dinsdag, woensdag en vrijdag) enkele (jonge) kinderen van de basisschool aan op de peutergroep. In deze combinatiegroep worden maximaal 16 kinderen van 1,5 jaar tot 13 jaar opgevangen. Afhankelijk van de groepssamenstelling is deze groep onder leiding van twee of drie pedagogisch medewerkers. In de praktijk zijn het voornamelijk de kleuters die samen met de peuters worden opgevangen. De oudere schoolkinderen worden opgevangen in onze andere groep genaamd 'De Boerenzwaluwen'.

In schoolvakanties en op studiedagen worden de kinderen de gehele dag in een combinatiegroep opgevangen. Op hele rustige dagen, bijvoorbeeld in vakanties of op studiedagen, kunnen we beide groepen samenvoegen. Hierbij kijken we goed naar de samenstelling van de groep en de (emotionele) ontwikkeling van de kinderen.

Ook kunnen we de groep opsplitsen, zodat we voor de peuters en schoolkinderen passende activiteiten kunnen aanbieden. Denk bijvoorbeeld aan een activiteit met de peuters in het lokaal en een activiteit met de schoolkinderen in de tuin. Maar de kinderen kunnen natuurlijk ook juist samen spelen. Onze pedagogisch medewerkers zijn goed in staat om zowel de peuters als de schoolkinderen passende activiteiten aan te bieden.

## ***Vier pedagogische doelen***

### **Emotionele veiligheid**

Het bieden van veiligheid is de meest basale en belangrijkste pedagogische doelstelling van onze kinderopvang. Veiligheid betekent een veilige basis, een 'thuis' waar kinderen zich kunnen ontspannen en zichzelf kunnen zijn. In de **combinatiegroep** houden we rekening met de verschillende leeftijden en passen we het activiteitenaanbod aan.

#### *Sensitieve responsiviteit*

Een basisvoorwaarde voor groei en ontwikkeling is het gevoel van veiligheid. Die veiligheid wordt geboden door op een sensitieve en responsieve manier met het kind om te gaan. Dat wil zeggen dat pedagogisch medewerkers de signalen van het kind zien en er op een passende manier op reageren. Ze proberen het kind te begrijpen en op het gedrag te anticiperen. Het kind krijgt de ruimte om op zijn/haar eigen tempo te ontwikkelen en om zijn eigen kwaliteiten te ontdekken. Ieder kind is anders en mag ook anders zijn. Onze pedagogisch medewerkers zijn dan ook in staat om hun pedagogisch handelen aan te passen aan de ontwikkeling en het karakter van het kind.

#### *Vaste gezichten*

Door te werken met vaste pedagogisch medewerkers, kunnen ze echt een band opbouwen met het kind. Dit bevordert de emotionele veiligheid, waardoor het kind zich vrij kan voelen om zichzelf te zijn en van daaruit te groeien in zijn ontwikkeling. Onder toezicht van de pedagogisch medewerkers krijgt het kind de ruimte om op ontdekking te gaan en persoonlijke interesses en vaardigheden te ontwikkelen.

Essentieel voor het gevoel van emotionele veiligheid is dat kinderen zich gekend en gezien voelen. Dit doen pedagogisch medewerkers door kinderen bij naam te noemen en door te laten merken dat ze gezien hebben wat het kind aan het doen is, bijvoorbeeld door oogcontact met een knikje, een knipoog of een woordje. Ook hebben ze persoonlijke gesprekjes over thuis, broertjes en zusjes of over vriendjes en vriendinnetjes. Zo leren de kinderen en pedagogisch medewerkers elkaar kennen.

Als een kind merkt dat een pedagogisch medewerker weet wat een kind wel en niet prettig vindt, voelt het zich geborgen. Wanneer een kind zich bang, verdrietig, boos of eenzaam voelt, is het van belang dat hij voelt dat de pedagogisch medewerker daarop let en er iets aan doet. Onze pedagogisch medewerkers zijn goed in staat om dit te bieden aan de kinderen.

#### *Vast dagritme en structuur*

Onze pedagogisch medewerkers bieden structuur, zodat kinderen weten waar ze aan toe zijn. Ook wordt er gewerkt met een vast dagritme, zodat een dag bij ons duidelijk en voorspelbaar is. Er zijn duidelijke regels en afspraken.

### *Emotionele en fysieke veiligheid*

Bij veiligheid gaat het niet alleen om emotionele maar ook om fysieke veiligheid. Kinderen moeten beschermd worden tegen gevaren waarmee ze zelf nog niet kunnen omgaan. Ze hebben steun nodig in situaties waarvan zij de gevolgen nog niet kunnen overzien. Verantwoordelijk zijn voor de fysieke veiligheid van kinderen houdt bijvoorbeeld in dat onze pedagogisch medewerkers toezien op de veiligheid tijdens spelsituaties en tijdens eet- en drinkmomenten. Bij emotionele veiligheid gaat het erom dat een kind zich veilig en vertrouwd voelt.

Er wordt gezorgd voor fysieke veiligheid op de opvang door binnen- en buitenruimtes en spelmaterialen schoon en veilig te houden. Er wordt schoongemaakt volgens een poets-schema. Wanneer materialen kapot zijn worden deze meteen weggelegd om te repareren of te vervangen. We werken met een Beleid Veiligheid & Gezondheid, waarin de risico's in de opvang beschreven staan en welke maatregelen getroffen worden om ze te voorkomen.

Onze pedagogisch medewerkers weten ook hoe te handelen wanneer een kind ziek wordt of zich bezeert. Er is altijd een pedagogisch medewerker aanwezig met een geldig kinder-EHBO-certificaat. Daarnaast zijn een aantal medewerkers in het bezit van een geldig BHV-certificaat, waarvan er altijd minimaal één in het gebouw aanwezig is als er kinderen worden opgevangen.

### **Persoonlijke vaardigheden**

#### *Ontwikkelingsgericht spelen*

Ieder kind wordt spelenderwijs uitgedaagd in de ontwikkeling van zijn/haar motorische vaardigheden, cognitieve vaardigheden, taalvaardigheden en creatieve vaardigheden. Er wordt niet alleen gekeken naar de chronologische leeftijd, maar ook de ontwikkelingsleeftijd van het kind. Door de kinderen in de groep goed te observeren kunnen de pedagogisch medewerkers activiteiten aanbieden die aansluiten bij de ontwikkeling van de kinderen. Ons kindvolgsysteem helpt ook om een beeld van de ontwikkeling van ieder kind te krijgen.

#### *Uitdagende speelruimte*

Niet alleen buiten, maar ook binnen hebben wij een uitdagende speelruimte. De groepsruimte is ingericht met aparte hoeken waar kinderen met verschillende materialen kunnen spelen. Begeleide activiteiten en vrij spel worden afgewisseld, zodat de kinderen in een fijne omgeving spelenderwijs kunnen ontwikkelen.

#### *Respect voor autonomie*

De kinderen krijgen de ruimte om zelf te ontdekken en zo steeds meer vaardigheden te ontwikkelen. Zo helpen we het kind om steeds zelfstandiger te functioneren.



## **Sociale vaardigheden**

### *Onder begeleiding*

Kinderen worden door de pedagogisch medewerkers begeleid in het contact met andere kinderen en volwassenen. Wij stimuleren samenspel en leren kinderen om rekening te houden met elkaar. Op de achtergrond is er altijd een pedagogisch medewerker die de grenzen aangeeft. Peuters staan nog aan het begin van samenspelen. Door het aanbieden van gezamenlijke activiteiten wordt dit gestimuleerd. Andere sociale omgangsvormen, zoals op elkaar wachten, elkaar helpen en elkaar troosten worden ook gestimuleerd. De kinderen worden begeleid in het gezamenlijk zoeken van een oplossing. Hierdoor ontwikkelen ze ook op dit soort punten een zelfstandigheid, en de vaardigheden om dit later zelf te kunnen doen. De pedagogisch medewerkers blijven altijd in de buurt om het in de gaten te houden.

### *Leren van elkaar*

Het kind gaat om met leeftijdgenoten en met iets jongere en oudere kinderen. Dat zorgt voor een gebalanceerde sociaal-emotionele ontwikkeling. De tweejarige peuter moet nog leren spelen en ontdekken wat hij/zij met speelgoed kan doen. Hij/zij leert dit niet alleen door stimulering van de pedagogisch medewerkers, maar ook doordat hij/zij andere kinderen ziet spelen.

Vrij spel en begeleide groepsactiviteiten wisselen elkaar af, waardoor kinderen leren hoe ze in een groep kunnen functioneren en hoe ze op een fijne manier samen kunnen spelen. Spelenderwijs ontwikkelen de kinderen sociale kennis en vaardigheden, waardoor ze steeds zelfstandiger relaties met anderen opbouwen en onderhouden.

## **Normen en waarden**

Een kind is niet alleen een individu maar maakt ook deel uit van verschillende 'groepen' mensen, zoals het gezin, de familie, de buurt en de peuteropvang. In die groepen gelden afspraken over hoe je je gedraagt en hoe je met elkaar omgaat. Kinderen maken op de peuteropvang op een open manier kennis met de algemeen aanvaarde normen en waarden in de samenleving. Ze leren hoe ze op een respectvolle manier met elkaar omgaan.

### *Het goede voorbeeld*

Normen en waarden bijbrengen doen de pedagogisch medewerkers op verschillende manieren. Zelf het goede voorbeeld geven vormt de basis, omdat kinderen volwassenen imiteren en uiteindelijk de normen en waarden overnemen van de mensen met wie zij een band hebben.

### *Duidelijke regels en afspraken*

We spreken regels af met de kinderen en leggen uit waarom deze regels er zijn. We praten op een vriendelijke toon en controleren of een kind het begrijpt. Wachten op je beurt, elkaar helpen en ieder in zijn waarde laten zijn voorbeelden van normen en waarden die de kinderen bijgebracht krijgen, zodat de kinderen worden voorbereid op een actieve participatie in de maatschappij.

## 2. Pedagogische praktijk

### Op de groep

#### **Stamgroep**

Onze peuteropvang heeft één stamgroep (De Huiszwaluwen) voor 16 kinderen in de leeftijd van 1,5 tot 4 jaar\*. Afhankelijk van de leeftijden van de kinderen is deze groep onder leiding van twee of drie vaste pedagogisch medewerkers.

*\*In schoolweken sluiten voor school en na school (dinsdag, woensdag en vrijdag) enkele (jonge) kinderen van de basisschool aan op de groep. In deze **combinatiegroep** worden kinderen van 1,5 jaar tot 13 jaar opgevangen. In de praktijk zijn dit voornamelijk de kleuters die samen met de peuters worden opgevangen. De oudere kinderen worden opgevangen in onze andere groep genaamd 'De Boerenzwaluwen'.*

*In schoolvakanties en op studiedagen worden de kinderen de gehele dag in een combinatiegroep opgevangen. Op hele rustige dagen kunnen we beide groepen samenvoegen. Hierbij kijken we goed naar de samenstelling van de groep en de ontwikkeling van de kinderen. Ook kunnen we de groep opsplitsen, zodat we voor de peuters en schoolkinderen passende activiteiten kunnen aanbieden. Denk bijvoorbeeld aan een activiteit met de peuters in het lokaal en een activiteit met de schoolkinderen in de tuin. Onze pedagogisch medewerkers zijn goed in staat om zowel de peuters als de schoolkinderen passende activiteiten aan te bieden.*

#### **Dagdelen**

Voor openingsdata en sluitingsdata, zie de brochure.

#### Schoolweken:

##### *Korte dag*

Maandag: 07.00 uur\* tot 14.30 uur

Donderdag: 07.00 uur\* tot 14.30 uur

##### *Lange dag*

Dinsdag: 07.00 uur\* tot 18.30 uur

Woensdag: 07.00 uur\* tot 18.30 uur

Vrijdag: 07.00 uur\* tot 18.30 uur

#### Vakantieweken en studiedagen:

Maandag: 07.00 uur\* tot 14.30 uur

Dinsdag: 07.00 uur\* tot 18.30 uur

Woensdag: 07.00 uur\* tot 18.30 uur

Donderdag: 07.00 uur\* tot 14.30 uur

Vrijdag: 07.00 uur\* tot 18.30 uur

\*Het is ook mogelijk om een dag vanaf 08.30 uur te laten starten (zie onze brochure).

## *Dagindeling*

07.00 uur – 08.30 uur: kinderen brengen voor vervroegde opvang. Ontbijt tot 08.00 uur  
vrij spel

08.30 uur – 09.00 uur: kinderen brengen/vrij spel

09.00 uur - 09.30 uur: VVE-activiteit/fruit en drinken

09.30 uur – 09.45 uur: verschonen/naar het toilet

09.45 uur – 11.45 uur: activiteit binnen/buiten/uitstapje

11.45 uur – 12.00 uur: verschonen/naar het toilet

12.00 uur – 12.30 uur: boterhammen eten en drinken

12.30 uur- 14.30 uur: kinderen die nog slapen/rusten worden naar bed gebracht  
kinderen die opblijven krijgen een activiteit aangeboden.

14.00 uur- 14.30 uur: **korte dag:** kinderen worden opgehaald

14.30 uur – 15.00 uur: vrij spel

15.00 uur – 15.15 uur: tussendoortje en drinken

15.15 uur - 17.00 uur: activiteit binnen/buiten/uitstapje

17.00 uur - 17.30 uur: warme maaltijd en water

17.30 uur - 18.30 uur: vrij spel

16.30 uur - 18.30 uur: **lange dag:** kinderen worden opgehaald

## *Stamgroep verlaten*

Er zijn momenten waarop de kinderen de stamgroep verlaten. Zo gaan we veel naar buiten. We hebben een eigen tuin waar de kinderen heerlijk kunnen spelen. Ook kunnen we gebruik maken van het schoolplein, als de basisschoolkinderen niet buiten zijn.

Daarnaast wordt er regelmatig een uitstapje gemaakt, bijvoorbeeld naar het bos, de velden of de speeltuin.

Op momenten dat wij de groepsruimte van de peuteropvang verlaten, wordt altijd voldaan aan de beroepskracht-kind ratio.

## ***Extra dagen, ruildagen en compensatiedagen***

### **Extra dagen**

Het is mogelijk om uw kind een extra dag naar de peutergroep te brengen. Voorwaarde is wel dat er plaats is in de groep en dat de personeelsplanning het toelaat. Deze extra dag kan aangevraagd worden via de ouderlogin. Ouders krijgen via de mail een bevestiging.

### **Ruildagen**

Het is ook mogelijk om incidenteel een dag te ruilen. Ook hiervoor geldt de voorwaarde dat er plaats moet zijn in de groep en dat de personeelsplanning het toelaat. Ruilen kan binnen een periode van 31 dagen. Ruildagen zijn persoonsgebonden. Deze ruildag kan aangevraagd worden via de ouderlogin. Ouders krijgen via de mail een bevestiging.

Ziekte- of vakantiedagen kunnen niet geruild worden.

### **Compensatiedagen**

Op officiële nationale feestdagen en studiedagen van basisschool St. Theresia is de peuteropvang gesloten. Deze dagen zijn te compenseren, als deze dagen vallen op een contractdag. Deze extra dagen kunt u inzetten als u eens een dag extra opvang nodig hebt, mits er die dag plaats is op de groep en de personeelsplanning het toelaat. U kunt deze dagen aanvragen via de ouderlogin. Ouders krijgen via de mail een bevestiging. Deze dagen zijn 6 maanden inzetbaar, daarna vervallen ze. U bent zelf verantwoordelijk voor het bijhouden en eventueel inzetten van deze dagen.

Ziekte en vakanties kunnen niet gecompenseerd worden.

## ***Achterwachting***

In de wet wordt de achterwachting als volgt beschreven: Bij de opvang van meer dan drie aanwezige kinderen door maar één medewerker moet een achterwachting worden getroffen waarin een achterwacht beschikbaar is die bij calamiteiten binnen vijftien minuten bij het opvangadres aanwezig is. Deze persoon is tijdens opvangtijden altijd telefonisch bereikbaar.

In de praktijk zal het weinig voorkomen dat een pedagogisch medewerker alleen op locatie is bij De Groene Zwaluw. Er zijn namelijk vaak andere volwassenen in het gebouw aanwezig ter ondersteuning van de pedagogisch medewerkers, bijvoorbeeld stagiaires en leidinggevenden. Naast leidinggevenden van De Groene Zwaluw zijn er vaak andere volwassenen van de basisschool aanwezig in en om het gebouw, zoals leerkrachten, onderwijsassistenten, hulpouders, onderhoudsmedewerkers en de directeur.

Als in een uitzonderlijke situatie er maar één medewerker aanwezig kan zijn en er geen andere volwassene op de locatie is, moet de achterwachting worden toegepast. Dit betekent dat in geval van calamiteiten een achterwacht beschikbaar is die binnen vijftien minuten aanwezig kan zijn op de opvanglocatie. De achterwacht is telefonisch bereikbaar tijdens de opvangtijden.

Marion, Bert en Manon zijn beschikbaar als achterwacht om ingeschakeld te worden bij calamiteiten. Zij kunnen binnen 15 minuten aanwezig zijn. Hun telefoonnummers zijn bekend bij onze medewerkers.

### **3-uursregeling**

Op één volledige dag kan er maximaal drie uur worden afgeweken van de vereiste beroepskracht-kindratio (BKR). Minimaal de helft van het aantal benodigde pedagogisch medewerkers moet aanwezig zijn tijdens die drie uur.

Bij De Groene Zwaluw is dit tussen 8.30 uur en 9.30 uur, tussen 12.30 uur en 13.30 uur en tussen 17.00 uur en 18.00 uur. Voor 08.30 uur, tussen 9.30 uur en 12.30 uur, tussen 13.30 uur en 17.00 uur en na 18.00 uur wordt dus niet afgeweken van de BKR. Dit is van toepassing op alle dagen in de week dat wij geopend zijn van maandag tot en met vrijdag\*, indien de peuters de volledige dag ingepland zijn (dit kan per week verschillen, afhankelijk van de vraag van ouders). In de praktijk zal niet altijd gebruik gemaakt worden van deze regeling.

*\*Momenteel wordt in schoolweken op maandag en donderdag geen volledige dagopvang aangeboden en is de drie-uursregeling dus niet van toepassing.*

### **Vierogenprincipe (0-4 jaar)**

Het vierogenprincipe betekent dat er altijd een andere volwassene met een pedagogisch medewerker moet kunnen meekijken of meeluisteren. Voor het vierogenprincipe zijn de volgende maatregelen getroffen:

- De entreedeur van het gebouw is tijdens breng- en haaltijden niet op slot.
- Er zijn grote ramen, waardoor er van binnen naar buiten kan worden gekeken en andersom.
- Tijdens breng- en haaltijden kunnen ouders binnen komen.
- Onze leidinggevenden lopen regelmatig even binnen op verschillende tijden van de dag.
- Tijdens schoolweken is er een leerkracht aanwezig in het naastgelegen lokaal.
- Het rusthoekje voor de slapende peuters is niet volledig afgesloten, waardoor collega's altijd mee kunnen kijken.
- Medewerkers van de basisschool, zoals leerkrachten, onderwijsassistentes, hulpouders, onderhoudsmedewerkers, schoolkinderen en de directeur kunnen onaangekondigd het gebouw binnen komen.
- Het buitenspeelsterrein grenst aan het schoolplein, waardoor er vanuit het schoolgebouw ook zicht is op de kinderen van onze opvang. Ook is er vanaf de straat zicht op het buitenspeelsterrein.

### **Beleid Veiligheid & Gezondheid**

Om ervoor te zorgen dat de speelomgeving veilig is, hebben wij een beleid Veiligheid & Gezondheid. In dit beleid beschrijven wij hoe we grote risico's tijdens de opvang met de juiste maatregelen willen voorkomen. Ook wordt beschreven hoe kinderen geleerd wordt om te gaan met kleine risico's.

Jaarlijks wordt dit beleid volledig onder de loep genomen en ook na grote veranderingen in de speelomgeving wordt het beleid actueel gehouden, zoals bij een verbouwing, een (bijna) ongeval of nieuwe inzichten. Tijdens werkbesprekingen worden onderdelen van het beleid Veiligheid & Gezondheid met elkaar besproken. Dit beleidsplan is in te zien voor ouders.

## Het kind in beeld

### *Wenbeleid*

#### **Wenbeleid bij start peuteropvang**

Voordat een peuter start bij de opvang, mag hij/zij eerst met zijn ouders een keer langskomen voor een rondleiding. Zo krijgen het kind en ouders al een beeld van onze opvang. We laten de groepsruimte zien, maar ook andere ruimtes in het gebouw waar wij gebruik van maken, zoals de hal en de toiletten. Ook het buitenspeelterrein wordt in de rondleiding meegenomen. Er is natuurlijk alle ruimte om vragen te stellen.

#### *Wenochtend*

Wanneer het kind bijna gaat starten nemen wij contact op met ouders om een wenochtend in te plannen. Ook vertellen we wie de mentor is van het kind, zodat ouders weten wie aanspreekpunt is bij vragen of bijzonderheden. Deze verkorte ochtend wordt niet in rekening gebracht en is bedoeld om alvast kennis te maken met de kinderen en pedagogisch medewerkers van de peutergroep. Een wenochtend kan tussen 9.30 uur en 11.30 uur.

Hierdoor is een ochtend niet te lang voor het kind en rond deze tijden heeft de mentor van het kind de tijd om kennis te maken met de nieuwe ouders. In overleg kan van deze tijden afgeweken worden.

De wenochtend wordt altijd ingepland op een dag waarop het kind normaal gesproken ook zal komen, zodat dezelfde kinderen en pedagogisch medewerkers aanwezig zijn.

#### *Extra aandacht*

Veel kinderen vinden het de eerste periode nog spannend om naar de peuteropvang te komen. Onze pedagogisch medewerkers houden het kind extra in de gaten en begeleiden het kind door uit te leggen wat er gaat gebeuren. Dit maakt de dag wat meer voorspelbaar, wat zal helpen om sneller te wennen aan het ritme bij de peuteropvang. Ook vragen we de andere kinderen om het nieuwe kind te helpen als het iets niet weet en om het nieuwe kind te betrekken bij hun spel. Vooral oudere peuters vinden het vaak leuk om een kind onder hun hoede te nemen. Dit draagt ook bij aan de sociaal-emotionele ontwikkeling van alle kinderen in de groep.

#### *Afscheid nemen*

Voor ouders kan het ook spannend zijn om hun kind naar de peuteropvang te brengen, vooral als het kind nog een beetje moeite heeft met afscheid nemen. Onze pedagogisch medewerkers nemen de tijd voor de overdracht en helpen het kind bij het afscheid nemen. Het is belangrijk dat de ouder het afscheid kort en duidelijk houdt. Ook is het fijn om in één keer afscheid te nemen en niet weer terug te komen om nog een knuffel of kus te geven. Juist een kind dat moeite heeft met afscheid, heeft deze duidelijkheid nodig. Vaak is het verdriet al snel over.

### *Troost bieden*

Onze pedagogisch medewerkers zullen het kind troosten en helpen om zich fijn te voelen op de groep. Het kan ook zijn dat het kind even niets van de pedagogisch medewerker wil hebben en niet opgetild wil worden. Hierdoor kan zij ervoor kiezen om het kind even met rust te laten en het pas op schoot te nemen als het weer open staat voor contact.

Wel zal zij in de buurt blijven. Ze zal proberen het kind te troosten, af te leiden en te betrekken bij de andere kinderen van de groep. Het is fijn om van ouders te horen wat het kind graag doet, zodat we speelgoed aan kunnen bieden dat aansluit bij de interesse van het kind. Het kind mag een knuffeltje of speentje van thuis meenemen. Dit kan troost bieden.

Uiteraard mag een ouder altijd even bellen om te vragen hoe het met het kind gaat.

### **Wenbeleid bij doorstroom naar een andere stamgroep of basisgroep**

#### *Andere stamgroep*

Aangezien er slechts één stamgroep is, is een wenbeleid bij doorstroom naar een andere stamgroep niet van toepassing.

#### *Doorstroom basisschool en BSO*

Onze peuteropvang maakt gebruik van een lokaal in het bijgebouw van basisschool St. Theresia. Het voordeel is dat de kinderen al gewend zijn aan de locatie als ze naar deze basisschool gaan. Mocht een kind ook gebruik maken van de buitenschoolse opvang van De Groene Zwaluw, dan is het kind zelfs al gewend aan de groepsruimte en de pedagogisch medewerkers. De BSO is namelijk gesitueerd in hetzelfde lokaal als de peuteropvang en de pedagogisch medewerkers die in de ochtend bij de peuters werken, werken in de middag op de BSO. Op enkele dagen hebben we een combinatiegroep van peuters en schoolkinderen. Hierdoor zijn de kinderen al gewend aan de oudere kinderen van school. Dit zal de grote stap naar de basisschool en BSO makkelijker maken. Ook als uw kind naar een andere basisschool gaat, zorgen wij voor een goede overdracht. Verderop in dit beleid is te lezen hoe wij de overdracht van een kind naar de basisschool en buitenschoolse opvang geregeld hebben.

### **Mentor**

Uiteraard hebben alle pedagogisch medewerkers oog voor de ontwikkeling van alle kinderen in de groep. Om nog specifiek de ontwikkeling en het welbevinden van de kinderen in beeld te krijgen, heeft ieder kind een mentor. De mentor is aanspreekpunt voor ouders en is ook degene die actie onderneemt als er bijzonderheden zijn in de ontwikkeling of het welbevinden van het kind. Bij de start op de peuteropvang krijgen ouders en het kind te horen wie de mentor is. Dit staat ook schriftelijk vastgelegd. De mentor werkt ook zoveel mogelijk op dezelfde dagen als dat het kind komt. De mentor zal de KIIK-registratie van het kindvolgsysteem invullen en deze in een 10-minutengesprek met ouders bespreken. Ook tussendoor kan zij gesprekjes voeren met ouders. Dit betekent niet dat de andere pedagogisch medewerkers geen contact hebben met ouders, maar bijzonderheden kunnen ouders altijd met de mentor bespreken.

## **Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE)**

Verspreid over het jaar staan bij De Groene Zwaluw een aantal VVE-thema's centraal. Wij werken met het VVE-programma Uk & Puk. Samen met de pop Puk volgen de kinderen ongeveer iedere zes weken een thema, dat aansluit bij de ontwikkeling van peuters. Een thema kan bijvoorbeeld gaan over familie, voeding of de seizoenen. De verschillende activiteiten stimuleren de brede ontwikkeling van peuters door actief spel. Door lekker te spelen, ontwikkelen peuters zich breder en sneller. De activiteiten stimuleren de spraak- en taalvaardigheid, sociaal-emotionele vaardigheden, motorische en zintuiglijke vaardigheden en geven de eerste rekenprikkels.

Let op: wij zijn géén VVE-locatie. Dit houdt in dat wij geen subsidie van de gemeente ontvangen voor kinderen met een VVE-indicatie.

## **Kindvolgsysteem KIIK!**

Bij De Groene Zwaluw werken wij met kindvolgsysteem KIIK!. KIIK! is een digitaal instrument waarmee je de ontwikkeling van jonge kinderen volgt. KIIK! ondersteunt pedagogisch medewerkers bij het observeren, registreren en stimuleren van de ontwikkeling van jonge kinderen.

Er wordt allereerst gekeken naar de basiskenmerken. Dit houdt in dat er gekeken wordt in hoeverre het kind lekker in z'n vel zit. Komt het kind bijvoorbeeld met plezier naar de opvang, maakt het contact met andere kinderen en pedagogisch medewerkers en durft het zichzelf te laten zien? Daarnaast kijken we naar de betrokkenheid, dus kan het kind aandacht hebben en even vasthouden tijdens vrij spel en activiteiten?

Ook kijken we naar de ontwikkeling van de sociaal emotionele ontwikkeling, taal, rekenen en motoriek. Door bewust te kijken naar de ontwikkeling van de kinderen, krijgen we een beter beeld van het kind en kunnen we gericht activiteiten aanbieden, die aansluiten bij de ontwikkeling van het kind.

Wij vullen een KIIK!-registratie in rond de derde en vierde verjaardag van het kind. Indien gewenst kan dit vaker gedaan worden, bijvoorbeeld als er zorgen zijn over de ontwikkeling of het gedrag van het kind. We bieden rond deze tijd een gesprekje aan, zodat we de ontwikkeling van uw kind kunnen bespreken. Ouders zijn niet verplicht om op dit aanbod in te gaan.



## *Overdracht naar de basisschool/buitenschoolse opvang/andere kinderopvang*

### **Reguliere overdracht**

Met schriftelijke toestemming van ouders sturen we de KIJK!-registratie ook door naar de basisschool en (indien van toepassing) de buitenschoolse opvang, voor een goede doorgaande lijn van de peuteropvang naar het basisonderwijs. Mocht een kind eerder dan de leeftijd van vier jaar onze peuteropvang verlaten, dan is het ook mogelijk om een KIJK!-registratie door te sturen naar de nieuwe kinderopvang waar het kind naartoe gaat. Dit alles in overleg en met schriftelijke toestemming van ouders.

### **Warme overdracht**

Mocht het wenselijk zijn om de ontwikkeling van het kind op de basisschool in een gesprek toe te lichten, dan plannen we een zogenoemde 'warme overdracht' in. Dit betekent dat ouders, de mentor van het kind en de basisschoolleerkracht samen komen om bijzonderheden in de ontwikkeling te bespreken. Zo leert de leerkracht het kind alvast een beetje kennen en kunnen we eventuele extra begeleiding alvast organiseren, zodat het kind meteen een fijne start krijgt op school. Dit alles in overleg en met toestemming van de ouders.

## *Bijzonderheden in de ontwikkeling*

Indien een kind opvallend gedrag laat zien of als er bijzonderheden zijn in de ontwikkeling, dan wordt dit door de pedagogisch medewerkers gesignaleerd en in kaart gebracht. Dit wordt besproken met collega's en er wordt een gesprek ingepland met ouders. Ook als ouders zelf zorgen hebben over hun kind, mogen zij dit aangeven, zodat er afspraken gemaakt kunnen worden over de begeleiding van het kind. De signalen worden besproken en er wordt gekeken of er een situatie is ontstaan waardoor het gedrag kan worden verklaard. Soms is een verandering in de omgeving van het kind aanleiding voor een verandering in gedrag of ontwikkeling, denk bijvoorbeeld aan de geboorte van een broertje of zusje, een verhuizing of relationele problemen. Een goede samenwerking en open contact tussen pedagogisch medewerkers en ouders is belangrijk om het kind zo goed mogelijk te kunnen helpen.

Marion is ontwikkelingspedagoog en kan ook bij de begeleiding van het kind betrokken worden. Daarnaast is het kindvolgsysteem van KIJK! een goed middel om de ontwikkeling van het kind in beeld te krijgen.

In samenwerking met ouders wordt bekeken of hulp van buitenaf gewenst of noodzakelijk is. In dat geval kan er contact opgenomen worden met het consultatiebureau of de huisarts om verdere hulp op gang te brengen. Ook kunnen we ouders zelf doorverwijzen naar deze instanties, zodat het kind daar verder geholpen kan worden. Denk bijvoorbeeld aan Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG), een fysiotherapeut of logopedist. Het is ook mogelijk om een professional op locatie uit te nodigen, zodat ze het kind op de peuteropvang kunnen observeren. Afhankelijk van de extra zorg die het kind nodig heeft, wordt bepaald of De Groene Zwaluw deze extra zorg kan bieden en of het kind bij de peuteropvang kan blijven. Ons uitgangspunt is om samen met ouders de juiste begeleiding te zoeken, zodat de ontwikkeling en het gedrag van het kind gestimuleerd kunnen worden. Het welzijn van het kind staat hierbij voorop.

## Personeel

### *Pedagogisch beleidsmedewerker/coach*

De Wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang (Wet IKK) is aangenomen om de kwaliteit in de kinderopvang te verbeteren. Eén van de onderdelen van deze wet is het werken met een pedagogisch beleidsmedewerker/coach.

#### **Pedagogisch coach**

Bij De Groene Zwaluw is Marion Kok-Lakerveld de pedagogisch coach. Met haar opleiding HBO Pedagogiek is zij gekwalificeerd als coach. Alle pedagogisch medewerkers die werkzaam zijn bij De Groene Zwaluw, hebben recht op coaching. Het aantal coachingsuren hoeft niet voor iedere medewerker hetzelfde te zijn, maar iedere medewerker krijgt in ieder geval een vorm van coaching. Gedurende het jaar zal duidelijk worden hoe de uren precies verdeeld worden.

Er zijn verschillende vormen van coaching mogelijk, namelijk:

- individuele coaching gesprekken
- werkbeprekingen
- teamcoaching
- vaardigheden-training met oefensituaties
- (meewerkend) coach op de groep

#### **Pedagogisch beleidsmedewerker**

Marion Kok-Lakerveld is pedagogisch beleidsmedewerker bij De Groene Zwaluw. Zij is in het bezit van het diploma HBO Pedagogiek. In totaal wordt hier minimaal 100 uur per jaar aan besteed, evenredig verdeeld over de verschillende opvangvormen (buitenschoolse opvang en peuteropvang). Voorbeelden van werkzaamheden die vallen onder deze functie zijn:

- updaten pedagogisch beleidsplan
- ontwikkeling van nieuw/ nieuwe onderdelen pedagogisch beleid
- ontwikkeling van hulpmiddelen voor de teams
- volgen van wet- en regelgeving op dit terrein
- bijscholing van de pedagogisch beleidsmedewerker
- scholing geven aan de medewerkers door de pedagogisch beleidsmedewerker
- bespreking van pedagogisch beleid met oudercommissies/ouders
- samenwerking in de doorgaande lijn
- beheer en/of actualisatie van het kindvolgsysteem KIJK!
- ontwikkeling VVE-beleid
- evaluatie pedagogisch beleid

## *Bijscholing personeel*

Bij De Groene Zwaluw vinden wij het belangrijk dat de kennis van gedrag en ontwikkeling van kinderen up-to-date blijft. Daarom stellen wij ieder jaar een opleidingsplan op. In overleg met onze medewerkers bepalen we welk onderwerp interessant zou zijn voor scholing. Denk hierbij aan workshops, webinars, cursussen of interne scholing door Marion (ontwikkelingspedagoog).

Al onze pedagogisch medewerkers zijn in het bezit van een diploma kinder-EHBO. Ieder jaar volgen de medewerkers een herhalingscursus. Er is dus altijd een medewerker aanwezig met een geldig diploma kinder-EHBO.

Het grootste gedeelte van onze medewerkers is in het bezit van een BHV-certificaat. Ieder jaar volgen deze medewerkers een herhalingscursus. Er is altijd een medewerker in het gebouw aanwezig die in het bezit is van een BHV-certificaat.

## *Stagiaires en vrijwilligers*

Naast de vaste pedagogisch medewerkers, werken we ook met stagiaires. Dit doen wij graag, want stagiaires zijn de toekomstige pedagogisch medewerkers. Wij vinden het belangrijk om stagiaires het goede voorbeeld te geven en ze kennis en vaardigheden mee te geven. Onze stagiaires volgen de MBO-opleiding Pedagogisch medewerker kinderopvang, of de HBO-opleiding Pedagogiek, Social Work of Pedagogisch management in de kinderopvang. Ze staan boventallig op de groep. Onder bepaalde voorwaarden kunnen stagiaires formatief ingezet worden. Daarnaast zijn er situaties waarbij een stagiaire volledig inzetbaar is als pedagogisch medewerker en dus op contract werkzaam is als pedagogisch medewerker. Hiervoor verwijzen we naar de CAO Kinderopvang.

Een stagiaire heeft een vaste stagebegeleidster, die ook als pedagogisch medewerker op de groep staat. In de eerste periode worden alle activiteiten samen met de stagebegeleidster gedaan. Hierbij gaat het niet alleen om het uitvoeren van activiteiten met de kinderen, maar ook het verzorgen van de kinderen en het contact met ouders. Daarnaast leren ze alle randzaken die horen bij het werken in de kinderopvang, zoals schoonmaakwerkzaamheden, activiteitenplanningen maken en administratie bijwerken. Ook sluiten stagiaires aan bij werkbesprekingen met het hele team. Alle pedagogisch medewerkers zijn op de hoogte van de ontwikkeling van de stagiaire en begeleiden haar/hem bij de werkzaamheden.

Iedere twee weken hebben de stagiaire en de stagebegeleidster een gesprek om te praten over behaalde vaardigheden en wordt een plan gemaakt met nieuwe leerdoelen. Stagiaires staan nooit alleen op de groep, mogen geen medicatie toedienen en zullen niet alleen openen of sluiten, tenzij zij volgens CAO kinderopvang volledig inzetbaar zijn als pedagogisch medewerker en volgens contract werken als pedagogisch medewerker. Wij volgen te allen tijde de regels die gelden volgens de Wet kinderopvang.

## Ouders

### **Ouderbetrokkenheid**

Bij De Groene Zwaluw vinden wij het belangrijk dat kinderen en ouders tevreden zijn. Wij nodigen ouders uit om actief met ons mee te denken en zo de kwaliteit hoog te houden. Op die manier kunnen wij de kinderen een fantastische tijd geven bij onze opvang.

Wij betrekken ouders bij kinderopvang De Groene Zwaluw op de volgende manier:

- Dagelijks contactmomenten tijdens het brengen en halen van de kinderen
- Informatie op de website
- Informatie op de ouderlogin
- vier keer per jaar een nieuwsbrief via de mail
- mogelijkheid om aan te sluiten bij de oudercommissie
- rond de derde en vierde verjaardag een kijk-registratie en een uitnodiging voor een gesprekje om het gedrag en de ontwikkeling van het kind te bespreken
- altijd de mogelijkheid om een extra gesprekje aan te vragen
- telefonisch en via de mail bereikbaar tijdens openingstijden
- één keer per jaar een klanttevredenheidsonderzoek waarin ouders hun mening en ideeën met ons kunnen delen

### **Oudercommissie**

Bij De Groene Zwaluw wordt bij voldoende aanmeldingen van ouders een oudercommissie opgericht. Deze oudercommissie bestaat uit ouders van kinderen die gebruik maken van de peuteropvang bij De Groene Zwaluw. Het doel van de oudercommissie is om gevraagd en ongevraagd advies te geven aan De Groene Zwaluw over de kwaliteit van de zorg. Minimaal 3 keer per jaar komt de oudercommissie samen.

De Groene Zwaluw vraagt de oudercommissie advies over de volgende onderwerpen:

- De invulling van verantwoorde kinderopvang en het pedagogisch beleid. Hieronder valt bijvoorbeeld de manier waarop de organisatie de ontwikkeling van het kind volgt en stimuleert. Of bijvoorbeeld het mentorschap.
- Het aantal kinderen waar een pedagogisch medewerker verantwoordelijk voor is (de zogeheten beroepskracht-kindratio).
- De groepsgrootte en het dagritme.
- De herkenbaarheid van ruimtes en personen (het zogeheten vaste-gezichtencriterium).
- De opleidingseisen voor pedagogisch medewerkers en de gestelde taaleisen.
- De bijdrage van de pedagogisch medewerkers in opleiding en stagiairs aan de verzorging, opvoeding en de ontwikkeling van kinderen.
- De inzet van pedagogisch beleidsmedewerkers en de opleidingseisen waaraan pedagogisch beleidsmedewerkers voldoen. En de inzet van niet-pedagogisch medewerkers.
- Het beleid voor opvoeding, veiligheid en gezondheid. En voor voorschoolse educatie.
- De openingstijden.

- De klachtenregeling.
- De prijs van de kinderopvang.
- De kinderopvangondernemer overlegt ten minste jaarlijks met de oudercommissie over de invulling van het pedagogisch beleid.

Wilt u lid worden van onze Oudercommissie? Stuur dan een mail naar [info@degroenezwaluw.nl](mailto:info@degroenezwaluw.nl).

## ***Klachtenregeling***

Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid, kan het altijd voorkomen dat een medewerker of ouder een klacht heeft. We staan open voor feedback, en bespreken deze klacht het liefst direct met de medewerker of ouder zelf om tot een oplossing te komen.

Indien we er met de medewerker of ouder op deze wijze niet uitkomen, dan kan de medewerker of ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang en in het uiterste geval met de Geschillencommissie Kinderopvang. Meer informatie over onze klachtenregeling kunt u vinden op [www.degroenezwaluw.nl](http://www.degroenezwaluw.nl) onder het kopje 'Klachtenregeling'.

In geval van een klacht wordt ouders vanuit de rijksoverheid het volgende stappenplan geboden:

### Stap 1: Klacht indienen bij kinderopvangorganisatie

U kunt een klacht alleen schriftelijk indienen bij de kinderopvangorganisatie. Hoe u dit kunt doen, staat in onze klachtenregeling. Deze is te vinden op onze website [www.degroenezwaluw.nl](http://www.degroenezwaluw.nl) onder het kopje 'Klachtenregeling'.

### Stap 2: Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang

Heeft de kinderopvangorganisatie geen klachtenregeling? Of reageert de organisatie niet binnen 6 weken op uw klacht of neemt die uw klacht niet serieus? Dan kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Deze is onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang. Van het loket krijgt u advies en informatie. Ook kunnen zij bemiddelen tussen u en de kinderopvangorganisatie. Deze dienst is gratis.

### Stap 3: Klacht indienen bij Geschillencommissie Kinderopvang

Is uw klacht hierna nog niet opgelost? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. U betaalt hiervoor een beperkte vergoeding (klachtengeld). Om dit te kunnen doen, moet u eerst de interne klachtenprocedure van de kinderopvangorganisatie doorlopen.