



Algemeen pedagogisch beleidsplan

Protestants Christelijke Organisatie Gelderse Vallei
2020

Inhoud

Hoofdstuk 1 Inleiding.....	- 4 -
Hoofdstuk 2 Missie, visie en pedagogische basisdoelen	- 5 -
2.1 Onze missie.....	- 5 -
2.2 Onze visie	- 5 -
2.3 De pedagogisch basisdoelen van Marianne Rixen Walraven, Wet Kinderopvang	- 6 -
<i>Doel 1: Het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid</i>	- 6 -
<i>Doel 2: Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van de persoonlijke competenties.....</i>	- 7 -
<i>Doel 3: Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van de sociale competenties.</i>	- 9 -
<i>Doel 4: Gelegenheid bieden om zich normen en waarden, de cultuur van een samenleving eigen te maken, de morele competentie.....</i>	- 10 -
Hoofdstuk 3 De doorgaande lijn binnen de kindcentra	- 11 -
Hoofdstuk 4 De Wettelijke kaders.....	- 12 -
Hoofdstuk 5 Inschrijving en plaatsing	- 13 -
5.1 Het kennismakingsgesprek.....	- 13 -
5.2. De Beroepskracht-kind-ratio (BKR)	- 13 -
5.4 Extra dagen	- 13 -
5.5 Ruildagen.....	- 14 -
5.6 Open deurenbeleid.....	- 14 -
5.7 De drie-uurs regeling (KDO-BSO studie- en vakantiedagen) en de 30-minuten regeling BSO schoolweken.....	- 14 -
5.8 Het “vaste-gezichten” criterium.....	- 14 -
5.9 Mentorschap	- 14 -
Hoofdstuk 6 Pedagogisch medewerkers en overige volwassenen.....	- 16 -
6.1 De pedagogisch medewerkers.....	- 16 -
6.2 Deskundigheidsbevordering.....	- 17 -
6.3 Nieuwe medewerkers.....	- 17 -
6.4 Stagiaires	- 17 -
6.5 Vrijwilligers.....	- 17 -
6.6 Medewerkers schoonmaak.....	- 17 -
Hoofdstuk 7 Het kind.....	- 18 -
7.1 Verzorgen van kinderen.....	- 18 -
7.2 Kinderen en voeding.....	- 18 -

7.3 Dieet en allergieën	- 18 -
7.4 Kinderen met een handicap	- 18 -
7.5 Volgen van de ontwikkeling.....	- 19 -
7.6 Omgaan met zieke kinderen.....	- 19 -
7.7 Infectieziekten en besmettelijke ziekten.....	- 19 -
7.8 Het toedienen van medicijnen	- 19 -
Hoofdstuk 8 Communicatie met ouders.....	- 20 -
8.1 Konnect.....	- 20 -
8.2 Oudercommissie	- 20 -
8.3 Klachtenprocedure	- 20 -

Hoofdstuk 1 Inleiding

Voor u ligt het Algemeen pedagogisch beleidsplan van de stichting Protestant Christelijke Organisatie Gelderse Vallei, PCOGV. Met dit beleidsplan willen we ouders, medewerkers, stagiaires, stagecoördinatoren en andere belangstellenden informeren. Wij willen op deze manier een duidelijk beeld geven van wie wij zijn en wat men van ons mag verwachten op onze kindcentra.

Als ouders wil je het beste voor je kind. Maar wat is het beste? Kinderen ontwikkelen zich immers altijd en overal op hun eigen manier, tempo en niveau. Dat maakt hen zo bijzonder en uniek en daar willen wij graag een stimulerende en inspirerende bijdrage aan leveren. Daarom bieden wij de kinderen opvang en onderwijs aan vanuit een visie en op een locatie. Zodat kinderen zich in een vertrouwde en veilige omgeving kunnen ontwikkelen, in een doorgaande lijn zonder onnodige haperingen.

Uitgangspunt is een Algemeen pedagogisch beleid met een visie en doelstellingen die voor alle leeftijdsgroepen van toepassing zijn. Dit beleid heeft betrekking op kinderopvang, peuteropvang en buitenschoolse opvang binnen PCO Gelderse Vallei. Het Algemeen pedagogisch beleidsplan vormt één geheel met het meer specifieke Locatieplan en het Beleidsplan veiligheid en gezondheid. Dit beleid in zijn geheel wordt periodiek geëvalueerd en bijgesteld indien nodig. Dit gaat altijd in afstemming met ouders, (staf)medewerkers en de directie.

De inspectie kinderopvang, onderdeel van de GGD, toetst alle locaties op de wettelijke vereisten zoals omschreven in de Wet Kinderopvang (WKO). Deze inspectierapporten kunt u middels een link op de site van de locatie inzien.

Mocht u informatie missen of heeft u vragen, dan kunt u altijd terecht bij de betreffende locatiedirecteur, een van onze medewerkers, of neem een kijkje op onze website (<https://stichting-pcogv.nl>).

Wij wensen u veel leesplezier!

Tjerk Deuzeman
Directeur-bestuurder Stichting PCO Gelders Vallei

Hoofdstuk 2 Missie, visie en pedagogische basisdoelen

2.1 Onze missie

Vanuit de Christelijke overtuiging werken wij samen bij Stichting Kindcentra PCO Gelderse Vallei. Hierdoor ontstaat er een inhoudelijke en pedagogische verbinding die zorgt voor veiligheid en continuïteit, die de gewenste brede en optimale ontwikkeling van kinderen stimuleert. Wij stimuleren en begeleiden kinderen in hun ontwikkeling tot zelfstandig denkende en handelende mensen met besef van normen en waarden.

Wij laten ons leiden door de volgende waarden:

- Wij zijn ontvankelijk voor de wereld van God en leven uit liefde en bezieling.
- Wij tonen respect aan mensen die anders denken, geloven en leven.
- Wij geven en ontvangen vertrouwen, geborgenheid en verantwoordelijkheid.
- Wij hebben zorg voor elkaar.
- Wij ontwikkelen perspectief voor de toekomst: we werken aan groei, ontwikkeling en nieuwe inzichten.

Om goed met elkaar te kunnen functioneren is het nodig dat de kinderen de waarden, normen en regels van de maatschappij waarin zij leven, leren kennen en zich eigen maken. Zo kunnen zij hun weg vinden in de maatschappij.

De kindcentra van PCO Gelderse Vallei bieden een bredere samenlevingsvorm dan het gezin. Hierin speelt de Christelijke identiteit een belangrijke rol. Christelijke waarden bieden kinderen een belangrijke leidraad om te kunnen functioneren in de (toekomstige) maatschappij. Liefde, vertrouwen en perspectief zien wij als wezenlijke elementen voor een goede ontwikkeling voor het kind. Kinderen ontmoeten in onze kindcentra verschillende mensen met een verschillende achtergrond en/of cultuur, daardoor maken zij kennis met een diversiteit aan normen en waarden. De groep biedt mogelijkheden om zich de algemeen geldende waarden, normen en regels van de samenleving, eigen te maken en te respecteren. Door de voorbeeldfunctie van de pedagogisch medewerker laten we de kinderen zien dat we vertrouwen en respect voor hen hebben en dat we dat ook van hen naar anderen toe verwachten.

2.2 Onze visie

Stichting kindcentra PCO Gelderse Vallei biedt kinderen een vertrouwde, veilige en stimulerende plek waar ze kunnen ontdekken, ontmoeten en ontwikkelen op weg naar volwassenheid. De focus van onze kinderopvang is gericht op het creëren van een optimale samenhang en samenwerking tussen opvang en onderwijs in een doorgaande lijn. Onder de doorgaande lijn kindcentra verstaan wij het realiseren van een zo goed mogelijke aansluiting tussen voorschoolse opvang van 0-4 jarigen en de basisschool en een zo goed mogelijke aansluiting tussen buitenschoolse opvang en onderwijs 4-13 jarigen op de basisscholen. Dit alles gericht op de ontwikkeling van het kind. Een veilige en gezonde leef- en speelomgeving vormt de basis van dit alles. Wij streven naar zelfwaardering, zelfrespect en plezier in spelen en leren door aan te sluiten bij wat kinderen en medewerkers kunnen.

2.3 De pedagogisch basisdoelen van Marianne Riksen Walraven, Wet Kinderopvang

Pedagogische kwaliteit in de kinderopvang betekent dat het welzijn van de kinderen en hun ontwikkeling wordt bevorderd. Wat goed en belangrijk is voor kinderen is samengevat in de pedagogische basisdoelen van professor Marianne Riksen Walraven. Deze doelen zijn opgenomen in de Wet kinderopvang. Daarom moet elke organisatie die een vorm van kinderopvang aanbiedt deze doelen nastreven en een plan voor de toepassing van deze basisdoelen in de praktijk hebben.

In het onderstaande een beschrijving van deze doelen en de concrete uitwerking hiervan binnen de kindcentra van PCO Gelderse Vallei.

De vier pedagogische basisdoelen zijn:

1. Het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid
2. Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van de persoonlijke competenties
3. Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van de sociale competenties
4. De kinderen gelegenheid bieden om zich normen en waarden, de cultuur van een samenleving eigen te maken

DOEL 1: HET BIEDEN VAN EEN GEVOEL VAN EMOTIONELE VEILIGHEID

Wij bieden het kind een emotioneel en fysiek veilige omgeving die voldoende uitdaging biedt voor de individuele ontwikkeling. Voor iedereen is een plek. Een plek waar je blij van wordt. Waar je gezien en gekend wordt. Want als je je veilig voelt, kan je jezelf ontwikkelen.

1.1 Emotionele veiligheid

Kinderen moeten zich veilig en beschermd voelen binnen ons kindcentrum. Het gevoel van veiligheid wordt bepaald door de pedagogisch medewerkers, de omgeving en het contact met andere kinderen. Contact is er niet alleen via gesproken woorden, maar ook door een aai over de bol, een knipoog, een high five of een gebaar. Taalgebruik wordt aangepast op het niveau van het kind, al dan niet ondersteund met gebaren. Pedagogisch medewerkers bewegen zich letterlijk naar hetzelfde niveau, bijvoorbeeld door op ooghoogte met een kind te praten. Een-op-een momenten worden gekoesterd. Dit zijn de momenten waarop een medewerker, verbaal of non-verbaal, laat merken dat je als kind waardevol bent. Bijvoorbeeld op momenten dat er een fles wordt gegeven, een luier wordt verschoond, maar ook momenten waarop een boek wordt gelezen of een spel wordt gedaan. Wanneer een kind zich op zijn gemak voelt zal het gaan ontdekken, experimenteren en zich spelenderwijs ontwikkelen. Binnen ons kindcentrum vinden we het belangrijk dat de kinderen vaste gezichten zien. Zo kan het kind een goede vertrouwensband met de pedagogisch medewerkers opbouwen. We bieden structuur door te werken met een vaste dagindeling. Door deze indeling en de regels en afspraken op de groepen, herkennen de kinderen het dagritme. Ook deze herkenning zorgt voor een gevoel van veiligheid.

1.2 Fysieke veiligheid

De omgeving waar de kinderen verblijven is veilig en hygiënisch. Binnen het kindcentrum wordt er gehandeld zoals in het "Beleidsplan veiligheid en gezondheid" beschreven staat. Iedere pedagogisch medewerker is in het bezit van een erkend kinder-EHBO-certificaat.

Ook regels dragen bij aan de fysieke veiligheid. De regels voor pedagogisch medewerkers staan onder andere beschreven in onze protocollen:

1. Hitteprotocol
2. Protocol corona maatregelen
3. Protocol persoonlijke hygiëne
4. Protocol gezond binnen milieu
5. Protocol vermist kind

6. Protocol uitstapjes
7. Protocol veilig slapen en preventie wiegendood
8. Protocol gescheiden ouders
9. Protocol ongevallen en calamiteiten
10. Protocol kennismakingsgesprek
11. Protocol schoonmaken
12. Protocol voedsel hygiëne
13. Protocol zieke kinderen
14. Meldcode kindermishandeling 2019

DOEL 2: GELEGENHEID BIEDEN TOT HET ONTWIKKELEN VAN DE PERSOONLIJKE COMPETENTIES

Kinderen krijgen de ruimte en kans om vaardigheden, persoonskenmerken en kennis op te doen. De pedagogisch medewerkers zijn bekwaam om kinderen op het juiste moment zodanig te stimuleren dat ze een stap vooruitgaan in hun eigen ontwikkeling. Door aan te sluiten op wat het kind kan en te ondersteunen bij wat het nog niet kan, doen kinderen kennis en vaardigheden op. Wij bieden zowel structureel als incidenteel activiteiten aan. De structurele activiteiten zijn vastgelegd in het dagritme. De incidentele activiteiten vinden dagelijks plaats, aangepast aan de kinderen die er zijn, het moment en de mogelijkheden van die dag. Vrij spel en georganiseerde activiteiten zijn beide belangrijke onderdelen van ons aanbod. Hieronder staan de vier ontwikkelingsgebieden uitgewerkt naar wat dit concreet betekent in de dagelijkse praktijk.

2.1 De motorische ontwikkeling

Wij stimuleren de motorische ontwikkeling van het kind, door het aanbieden van spelmateriaal en spelvormen, passend bij het ontwikkelingsniveau van het kind.

- De pedagogisch medewerker observeert het kind en biedt materialen aan passend bij de ontwikkelingsfase waarin het kind zich bevindt.
- De pedagogisch medewerkers hebben een signalerende functie t.a.v. de algemene ontwikkeling van het kind.
- De pedagogisch medewerker biedt materiaal aan wat zowel de grove als fijne motoriek stimuleert en voor de sensorische en auditieve ontwikkeling.
- De pedagogisch medewerker biedt het kind de mogelijkheid om zowel binnen als buiten te spelen.

2.2 De cognitieve en creatieve ontwikkeling

Wij vinden het belangrijk om kinderen de mogelijkheid te bieden, de wereld te ontdekken, verkennen en leren begrijpen.

Wij zorgen voor een uitdagende omgeving:

- De groepsruimten hebben verschillende speelhoeken (o.a. bouwhoek, leeshoek, autohoek, huishoek /poppenhoek, babyhoek, vrije speelruimte).
- De kinderen hebben de vrijheid om hun eigen spel te spelen. Ieder kind wordt hierin gerespecteerd, gestimuleerd, geholpen en zoveel mogelijk begrepen.
- De kinderen kunnen zelf bepalen in welke ruimte en met wie ze spelen. In iedere ruimte is dan minimaal een pedagogisch medewerker aanwezig.
- Wij bieden een zo breed mogelijk activiteiten aanbod waarbij we rekening houden met de verschillende ontwikkelingsgebieden. De kinderen kiezen meestal zelf de activiteit waar ze aan mee willen doen. Tevens bieden we activiteiten aan in de vorm van creatieve opdrachten: dans/beweging, voorlezen, zingen/muziek, koken.
- Wij bieden een verscheidenheid aan materiaal aan waaronder: Tekenpotloden, stiften, scharen, verf en kwasten, allerlei soorten papier, klei,

muziekinstrumenten, leesboeken, puzzels, gezelschapsspellen voor alle leeftijden, constructiematerialen voor alle leeftijden, verkleedkleden, een ingerichte huishoek met keuken, rijdend materiaal zoals, poppenwagens, kleine en grotere speelauto's, step, een treinbaan etc.

Wij zorgen voor een verscheidenheid aan activiteiten:

- Er worden dagelijks activiteiten aangeboden voor kleine groepjes of individueel, waarin kinderen naar eigen keuze deel kunnen nemen.
- We proberen alle ontwikkelingsgebieden motorisch, sensopathisch, emotioneel, creatief via het activiteiten aanbod te stimuleren.
- De activiteit wordt uitgelegd aan de kinderen en de kinderen mogen zelf bepalen of ze meedoen. De kinderen die niet mee willen doen of kunnen doen, gaan met de overige medewerkers mee.

Voorbeelden van deze activiteiten zijn: een variatie in knutselwerkjes, zodat de kinderen veel materialen leren kennen, zang, dans, balspellen, kringspelletjes, vrij spel (zowel binnen als buiten), samen met de kinderen de paadjes vegen, wandelen en eventuele uitstapjes.

Ook de 'gewone dagelijkse dingen' waarin samengewerkt wordt, kunnen worden aangemerkt als activiteit: opruimen, tafeldekken of afruimen, de was opvouwen, spullen uit een andere ruimte halen etc.

Knutselen gaat altijd onder begeleiding en heeft als doel de kinderen kennis te laten maken met verschillende materialen en hun mogelijkheden. Verder stimuleert het onder andere ruimtelijk inzicht, kleur en vormherkenning.

De pedagogisch medewerker heeft een belangrijke rol als het gaat om het stimuleren en uitdagen van de kinderen.

2.3 Taalontwikkeling

Een kind moet zich verbaal en non-verbaal kunnen uiten om zich begrepen en geaccepteerd te voelen.

Voorwaarden hierbij zijn dat:

- De pedagogisch medewerker spreekt algemeen beschaafd Nederlands.
- De pedagogisch medewerker luistert actief naar kinderen.
- De pedagogisch medewerker benoemt de gevoelens van de kinderen.
- De pedagogisch medewerker stimuleert kinderen zoveel mogelijk zich in taal uit te drukken.
- De pedagogisch medewerker spreekt het kind aan met zijn/haar naam.
- De pedagogisch medewerker benoemt dingen/gebeurtenissen/emoties.
- De pedagogisch medewerker fungeert soms als vertaler wanneer een kind het andere kind niet begrijpt.

2.4 Sociaal-emotionele ontwikkeling en de ontwikkeling van de identiteit en zelfredzaamheid

Zelfvertrouwen is essentieel voor het ontwikkelen van een positief zelfbeeld.

- De pedagogisch medewerker stimuleert de kinderen veel zelf te doen (jas ophangen, brood smeren, schoenen opruimen, speelgoed opruimen, toiletbezoek). Door zelf dingen te doen krijg je zelfvertrouwen en dit is essentieel voor een positief zelfbeeld.
- De pedagogisch medewerker observeert wat het kind kan en biedt daar waar nodig hulp aan.
- Een kind krijgt de gelegenheid om voor zichzelf op te komen. De pedagogisch medewerker stimuleert de kinderen zelf problemen op te lossen en emoties te verwoorden. De eigenheid en emoties van het kind worden gerespecteerd.

- De pedagogisch medewerker hanteert regels en omgangsvormen. Regels bieden structuur, waardoor kinderen weten waar ze aan toe zijn, wat een gevoel van veiligheid en zelfredzaamheid geeft. De pedagogisch medewerker herhaalt en evalueert de groepsregels tweemaal per jaar en brengt de groepsregels regelmatig onder de aandacht van de kinderen. Ook wordt er door de medewerker uitleg gegeven over waarom en het nut van de groepsregels (natuurlijk op niveau van het kind).
- Initiatieven van de kinderen worden zo min mogelijk beperkt. De pedagogisch medewerker laat de kinderen zoveel mogelijk zelf kiezen en als er iets niet kan dan leggen we uit waarom.
- Voor de ontwikkeling van de identiteit noemt de pedagogisch medewerker de kinderen bij hun naam wanneer verteld wordt wat we gaan doen.
- De pedagogisch medewerker leert de kinderen elkaar en de pedagogisch medewerkers te helpen met het opruimen van speelgoed, het dekken van de tafel en opruimen etc.

DOEL 3: GELEGENHEID BIEDEN TOT HET ONTWIKKELEN VAN DE SOCIALE COMPETENTIES.

Wij zien een kind als een individueel en sociaal wezen, dat zelfvertrouwen nodig heeft als basis voor het ontwikkelen van een positief zelfbeeld.

De pedagogisch medewerker is voorwaarde schepend hierin en:

- Benoemt de gevoelens van het kind. Het kind mag zijn emoties tonen en zijn gevoelens uiten.
- Stimuleert contact en samenspel.
- Overlegt met het kind.
- Stimuleert het kind zelf problemen op te lossen en helpt het kind hier eventueel bij.

Bij negatief gedrag wijzen we het kind niet als persoon af, maar proberen we samen met het kind het gedrag te corrigeren. We vinden het belangrijk dat het kind zich geaccepteerd en gewaardeerd voelt. We leren kinderen om te gaan met verschillende emoties, want die horen erbij. Samen lachen is heerlijk, maar ook als een kind verdriet heeft, mag dat. Emoties worden benoemd en we bieden kinderen de ruimte om daarmee om te gaan. Soms door even te knuffelen en soms juist door even af te leiden. Soms door samen hard te stampen, de emotie te benoemen of sorry te zeggen.

Op de locatie scheppen wij een gezellige sfeer, waar aandacht is voor elkaar. We hebben verschillende hoeken ingericht zo heeft het kind de gelegenheid om alleen of samen te spelen. De pedagogisch medewerker stimuleert de kinderen om elkaar te helpen. Wij vinden het ook belangrijk dat de kinderen naar elkaar leren luisteren. De zelfredzaamheid van het kind vinden wij heel belangrijk. Wij stimuleren de kinderen zoveel mogelijk zelf te doen. We nemen het kind serieus en stimuleren de eigen inbreng.

Wij stimuleren het vrije spel. Kinderen kunnen zelf kiezen waar ze mee willen spelen en zo hun eigen interesses ontdekken en ontwikkelen. Wij bieden op de groepen gevarieerd spelmateriaal/activiteiten aan welke zijn afgestemd op de leeftijd en de behoefte van het kind. Er is o.a. speelgoed voor de grove en fijne motorische ontwikkeling; fietsen, ballen, klim- en klautermateriaal, bouw materiaal, creatieve- en expressiemateriaal, gezelschapsspellen. Peuters: bouwspullen, auto's, duplo, treinbaan, poppen, keukentje met keukenspullen, puzzels, spelletjes, boekjes, enz. Baby's: duplo, auto's, loop auto's, babygym, puzzels, boekjes en los baby/dreumesspeelgoed. Ook wordt het speelgoed regelmatig gewisseld, waardoor het aanbod interessant en nieuw blijft. Kinderen kunnen op deze momenten ook zelf kiezen of en met welke andere kinderen het kind wil spelen. Zo leren ze omgaan met elkaar en rekening houden met de ander. In het vrije spel bepalen de kinderen de inhoud en het verloop van het spel. Vrij spelen is bij uitstek een situatie waarin kinderen op zichzelf kunnen zijn en leren door te doen. Ze kunnen

samen spelen of alleen. Kinderen hebben de vrijheid om te spelen zoals zij het bedacht hebben en om er weer mee op te houden als zij willen. De rol van de pedagogisch medewerkers is hierbij het scheppen van voorwaarden en zich op de achtergrond houden, maar ook er zijn voor de kinderen als zij dat nodig hebben.

Zodra de ontwikkeling van een kind het toelaat, creëren we tafelmomenten. Met elkaar aan tafel zitten is niet alleen gezellig, maar ook leerzaam. Veel sociale vaardigheden komen aan bod tijdens deze tafelmomenten. Denk aan delen, vragen, luisteren, elkaar aankijken en helpen. We helpen het zelfvertrouwen van het kind te ontwikkelen door positieve aandacht en complimenten te geven.

We creëren ruimte om groepsactiviteiten te doen. Vaak gaat dit aan de hand van het thema waar we op dat moment mee bezig zijn. Het kan allerlei vormen hebben. Bijvoorbeeld een kringspelletje, samen liedjes zingen, boekjes lezen, planten water geven, iets bakken, knutselen enz..

Bij georganiseerde activiteiten hebben pedagogisch medewerkers een actieve en sturende rol. De activiteiten worden uitgevoerd met een vooropgezet doel. Er is een duidelijk begin en een duidelijk einde.

Uitstapjes

Uitstapjes zijn voor kinderen een hele leuke en welkome afwisseling. Tijdens deze uitstapjes realiseren de pedagogisch medewerkers zich goed dat situaties met een groep kinderen minder overzichtelijk zijn dan bijvoorbeeld op het speelterrein of in de ruimte van de kinderdagopvang.

DOEL 4: GELEGENHEID BIEDEN OM ZICH NORMEN EN WAARDEN, DE CULTUUR VAN EEN SAMENLEVING EIGEN TE MAKEN, DE MORELE COMPETENTIE.

Het overbrengen van normen en waarden is van essentieel belang voor de persoonlijkheids- en gewetensvorming van het kind. Elk kind heeft het recht geaccepteerd en begrepen te worden.

- Verbaal en non-verbaal laten wij het kind weten welk gedrag wij goed- en afkeuren.
- De pedagogisch medewerker heeft een voorbeeldfunctie. Hierdoor ziet het kind de normen en waarden van onze samenleving.
- Wij wijzen het kind als persoon niet af, wij corrigeren alleen het gedrag.
- Om situaties op een juiste wijze te kunnen benaderen, observeren en luisteren wij actief naar het kind. Openheid en het kind zelf tot een oplossing laten komen staan hierbij centraal.
- Belangrijke waarden vinden wij dat kinderen elkaar en de omgeving met respect behandelen. Het kind moet leren rekening te houden met andere kinderen en volwassenen en moet tolerant zijn ten opzichte van de ander. Groepsopvang is bij uitstek geschikt om deze waarden over te brengen.
- Om het kind goed te begrijpen laten wij ons informeren door de ouders.
- Er zijn binnen de kinderdagopvang, regels en afspraken die voor alle kinderen gelden en waarvan wordt verwacht dat ze nagestreefd worden. De pedagogisch medewerker houdt zich daar ook aan en ze spreken elkaar en de kinderen erop aan.

Hoofdstuk 3 De doorgaande lijn binnen de kindcentra

Het hoofddoel van de kindcentra binnen PCO Gelderse Vallei is het aanbieden en verzorgen van onderwijs in combinatie met opvang. Binnen de opvang streven wij naar een gevarieerd aanbod dat aansluit bij de behoeften van onze kinderen en ouders, zoals sport, cultuur, natuur, milieu en burgerschap. De groepsleerkrachten en pedagogisch medewerkers vormen een team. De locatiedirecteur is verantwoordelijk voor het kindcentrum. Het kindcentrum heeft een gezamenlijk doel in het belang van het kind: "Een rijke leeromgeving bieden, waarin kinderen zich kunnen ontspannen en ontwikkelen."

Het kindcentrum is verantwoordelijk voor:

1. Kwalitatieve goede kinderopvang.
2. Kwalitatief goed onderwijs.
3. Gezonde levensstijl.
4. Milieubewustzijn en burgerschap.
5. Culturele vorming.

Hoofdstuk 4 De Wettelijke kaders

De Wet Kinderopvang (WKO)

Uit: Besluit kwaliteit kinderopvang, artikel 2 en artikel 11 (per 1 januari 2018)

De kinderopvangondernemer biedt verantwoorde kinderopvang, waaronder wordt verstaan: het in een veilige en gezonde omgeving bieden van emotionele veiligheid aan kinderen, het bevorderen van de persoonlijke en sociale competentie van kinderen en de socialisatie van kinderen door overdracht van algemeen aanvaarde waarden en normen, deze worden ook wel de 4 pedagogisch basisdoelen genoemd (zie hoofdstuk 2).

De inspectie kinderopvang, onderdeel van de GGD, toetst alle locaties op de wettelijke vereisten zoals omschreven in de Wet Kinderopvang (WKO). Dit gebeurt aangekondigd of onaangekondigd. Deze inspectierapporten kunt u middels een link op de site van de locatie inzien.

Al onze locaties voldoen aan de kwaliteitseisen die in de Wet kinderopvang zijn vastgelegd. Daarnaast zijn er verschillende protocollen waarin de vastgestelde procedures staan beschreven. Deze worden jaarlijks geëvalueerd.

Hoofdstuk 5 Inschrijving en plaatsing

De kindcentra van PCO Gelderse Vallei bieden plaats aan verschillende vormen van dagopvang. Wij zijn van mening dat voor het kind de aanwezigheid van bekende kinderen in de groep een gevoel van veiligheid geeft. Dit groepsgevoel vormt eveneens een goede basis voor het kind om te spelen, te ontmoeten en zich te ontwikkelen. De kinderen van de kinderdagopvang, peuteropvang en buitenschoolse opvang hebben bij plaatsing meteen een vaste stam- of basisgroep.

Een aantal kindcentra kent alle vormen van opvang in een of meerdere groepen. We spreken daarbij van een stamgroep voor de leeftijd van 0-4 jaar en een basisgroep voor de leeftijd 4-13 jaar. In het [locatieplan](#) staat per kindcentrum beschreven welke stamgroepen en/of basisgroepen er zijn, de omvang van deze groepen en het aantal pedagogisch medewerkers aanwezig op deze groepen. Tevens staan daar de locatie specifieke praktische gegevens beschreven, zoals de openingstijden en werkwijzen.

5.1 Het kennismakingsgesprek

Contacten met ouders vinden wij erg belangrijk. Na inschrijving wordt er uiterlijk twee weken voor de startdatum door de pedagogisch medewerker contact opgenomen met de ouder. Bij voorkeur is dit meteen de toekomstige mentor van het kind. Tijdens het kennismakingsgesprek worden er afspraken gemaakt en bijzonderheden over het kind uitgewisseld. Indien mogelijk kan het kind een keer komen wennen voordat met de opvang gestart gaat worden. Conform ons wenbeleid zullen kinderen van de kinderdagopvang altijd minimaal een dagdeel komen wennen. Ons uitgangspunt is om het kind en de ouders zo te begeleiden, dat het kind en de ouders zo snel mogelijk wennen aan de groep en de pedagogisch medewerkers, zodanig dat het kind en ouders zich geaccepteerd, gerespecteerd en veilig voelen. Dit vraagt maatwerk. Zie ook het locatieplan.

5.2. De Beroepskracht-kind-ratio (BKR)

Wij hechten grote waarde aan vaste relaties tussen kinderen en pedagogisch medewerkers binnen onze opvang en een juiste verhouding tussen het aantal kinderen en het aantal pedagogisch medewerkers op de groep. Wij hanteren hierin de richtlijnen van de overheid vastgelegd in de Wet Kinderopvang. Voor een berekening van de BKR maken wij gebruik van de tool van de overheid op www.1ratio.nl. Dit zorgt ervoor dat er nooit te veel kinderen op een groep zitten en dat er altijd voldoende pedagogische medewerkers zijn.

5.4 Extra dagen

De kindcentra van PCO Gelderse Vallei bieden ouders de mogelijkheid tot incidentele extra opvang. De incidentele opvang dag vindt in principe plaats op de eigen stam- of basisgroep. Plaatsing van kinderen op een extra opvangdag of dagdeel is alleen mogelijk als de maximale stam/basisgroeps grootte en de beroepskracht-kind-ratio op de groep gehandhaafd blijft. De incidentele extra opvangdag dient door de ouders altijd van tevoren te worden aangevraagd. De definitieve toezegging vindt een week voorafgaande van de aangevraagde dag plaats. Deze extra opvang kunnen ouders aanvragen via ons ouderportaal Konnect. Deze extra dag wordt in rekening gebracht bij de ouders. Bij opvang op een andere dan de vaste stam- basisgroep teken ouders voorafgaand een toestemmingsformulier.

5.5 Ruildagen

De kindcentra van PCO Gelderse Vallei bieden de ouders de mogelijkheid tot het ruilen en/of inhalen van ziektedagen. Plaatsing van kinderen op een ruildag/dagdeel is alleen mogelijk als de maximale stam-/basisgroepssgrootte en de beroepskracht-kind-ratio op de groep gehandhaafd blijft. De incidentele ruildag/dagdeel dient door de ouders altijd van tevoren te worden aangevraagd in ons ouderportaal Konnect. Ruilen en/of inhalen van ziektedagen is een service die verleend wordt en is geen recht. De ruil en/of ziektedagen blijven 1 kalenderjaar geldig en gelden alleen voor het desbetreffende kind. De ruil en/of ziektedagen kunnen niet worden meegenomen naar andere dagopvang mogelijkheden die de betreffende locatie biedt.

5.6 Open deurenbeleid

Over het algemeen hanteren wij een opendeuren beleid waarbij kinderen in meerdere ruimten kunnen spelen en elkaar kunnen ontmoeten. Kinderen kunnen binnen en buiten zijn, vrij spelen of bezig zijn met een gerichte activiteit.

5.7 De drie-uurs regeling (KDO-BSO studie- en vakantiedagen) en de 30-minuten regeling BSO schoolweken

Bij een aaneengesloten openstelling van minimaal tien uur of meer per dag kan maximaal drie uur per dag worden afgeweken van de vereiste BKR (beroepskracht-kind-ratio). De kindcentra PCO Gelderse Vallei maken gebruik van de 3-uurs regeling. Dit houdt in dat het de kindcentra wettelijk is toegestaan om gedurende maximaal drie uur per dag af te wijken van de BKR. Deze uren hoeven niet aaneengesloten te zijn. Voorwaarde is dat minimaal de helft van het op grond van de BKR vereiste aantal pedagogisch medewerkers wordt ingezet. Dit gebeurt bijvoorbeeld tijdens het rustmoment op de kinderdagopvang als de meeste kinderen slapen bij pauzes of tijdens de breng en haalmomenten, wanneer nog niet alle kinderen er zijn of er al kinderen zijn opgehaald. De personeelsplanner meet en controleert periodiek de BKR afwijk-momenten welke ingezet worden aan de zogenaamde 'randen' van de dag (rondom opening en sluiting). Wanneer blijkt dat e.e.a. niet sluitend is conform wet- en regelgeving wordt de inzet van de pedagogisch medewerker aangepast. In het locatieplan staat de drie-uurs regeling voor het KDO, de vakantie BSO en de 30-minutenregeling voor de BSO beschreven.

5.8 Het "vaste-gezichten" criterium

Een vaste vertrouwde pedagogisch medewerker biedt emotionele veiligheid aan de baby. De medewerker weet hoe de baby zich ontwikkelt, waar de baby behoefte aan heeft en waar de baby gestrest van raakt. Het "vaste gezichten criterium" geldt per kind.

Wij werken daarom op onze locatie met vaste pedagogisch medewerkers. Wij spannen ons in om ervoor te zorgen dat we bij een BKR waarbij 1 of 2 pedagogisch medewerkers zijn vereist, er maximaal 2 "vaste gezichten" zijn per 0-jarige. Bij een BKR van 3 of 4 pedagogisch medewerkers mogen dit maximaal 3 "vaste gezichten" zijn per 0-jarige. Naast het "vaste gezicht" mogen er ook andere pedagogisch medewerkers worden ingezet.

Voor kinderen van 1 jaar en ouder is het "vaste gezichten criterium" bij een groepssamenstelling van 1 of 2 medewerkers maximaal 3 vaste gezichten en bij 3 of 4 medewerkers maximaal 4 vaste gezichten per kind. Bij de BSO werken we ook met zoveel mogelijk vaste pedagogisch medewerkers echter daar geldt het "vaste gezichten" criterium als zodanig niet.

5.9 Mentorschap

Aan ieder kind in de opvang wordt een mentor toegewezen. De mentor is een pedagogisch medewerker die werkt op de groep van het kind. De mentor is het eerste aanspreekpunt voor de

ouders om de ontwikkeling en het welbevinden van het kind te bespreken. Dit vindt periodiek plaats.

In de buitenschoolse opvang is de mentor ook het eerste aanspreekpunt voor het kind. Op verzoek vindt er een gesprek plaats met de ouders over de ontwikkeling en het welbevinden van het kind. Wie de mentor van het kind is, wordt door de pedagogisch medewerker aan de ouders meegedeeld tijdens het kennismakingsgesprek en is tevens in de ouderapp Konnect te zien.

Hoofdstuk 6 Pedagogisch medewerkers en overige volwassenen.

6.1 De pedagogisch medewerkers

De pedagogisch medewerker is diegene die vormgeeft aan het pedagogisch beleid in zijn/haar werk met de kinderen in het kindcentrum. Hij of zij is hierin een belangrijke factor. Elke pedagogisch medewerker heeft kennis van de ontwikkeling van kinderen, van verzorging, gezonde voeding en hygiëne. Wij hechten grote waarde aan vaste relaties tussen kinderen en pedagogisch medewerkers binnen onze kinderopvang. Dit gevoel van veiligheid is een eerste voorwaarde om te kunnen spelen, ontmoeten en ontwikkelen. Alle pedagogisch medewerkers zijn in het bezit van een passende beroepskwalificatie en voldoen dus aan de opleidingseisen. Daarnaast zijn alle werkzame personen die structureel aanwezig zijn in het bezit van een recente verklaring omtrent Gedrag (VOG) staan zij geregistreerd in het personenregister kinderopvang en zijn zij gekoppeld aan onze organisatie. Ook beschikken alle pedagogisch medewerkers over een erkend kinder-EHBO-certificaat.

6.1.1 Interactievaardigheden van de pedagogisch medewerkers

We willen de kinderen een goed gevoel geven over zichzelf, zodat ze op zichzelf leren vertrouwen. Pedagogisch medewerkers zorgen ervoor dat ze zichtbaar zijn voor de kinderen. Ze zitten op de grond bij de kinderen. Vanuit deze veilige basis ervaren de kinderen de ruimte om de wereld om zich heen te ontdekken.

Er wordt altijd respectvol gepraat over kinderen en hun ouders. Wij besteden expliciet aandacht aan de interactievaardigheden van onze pedagogisch medewerkers:

1. Sensitieve responsiviteit of emotionele steun.
Pedagogisch medewerkers herkennen de signalen die de kinderen laten zien en reageren hier op een passende manier op. Ze hebben individuele aandacht voor alle kinderen, ze luisteren naar de kinderen en gaan in gesprek.
2. Respect voor de autonomie
Pedagogisch medewerkers geven kinderen gelegenheid om zelf oplossingen te vinden en keuzes te maken. Ze hanteren het dagprogramma flexibel. Bij individueel contact geven ze de kinderen de leiding. De pedagogisch medewerker stimuleert actief dat kinderen zelf iets doen.
3. Structuren en grenzen stellen
Pedagogisch medewerkers geven duidelijk leiding en stellen grenzen. Ze geven positieve gedragsaanwijzingen en leren de kinderen wat ze moeten doen door rituelen en door zelf het goede voorbeeld te geven. Ze voorkomen gedragsproblemen door een goede inrichting van de ruimte en een goed dagritme.
4. Praten, uitleggen en luisteren
Pedagogisch medewerkers maken de buitenwereld en gevoelswereld voor de kinderen begrijpelijk door te praten, uit te leggen en naar de kinderen te luisteren.
5. Begeleiden van interacties tussen de kinderen
Pedagogisch medewerkers zorgen ervoor dat de kinderen zich veilig en vertrouwd met elkaar voelen. Ze stimuleren verbondenheid in de groep en een wij-gevoel door rituelen en positieve aandacht voor alle kinderen. Ze stimuleren vriendschap tussen de kinderen en plezier in samen spelen.
6. Ontwikkelingsstimulering
Pedagogisch medewerkers steunen en stimuleren spontaan leren. Kinderen leren door spelen, kijken, uitproberen, elkaar imiteren tijdens de spontane activiteiten. De kunst van het stimuleren van jonge kinderen is om daarbij aan te sluiten. Pedagogisch medewerkers scheppen voorwaarden, observeren en sluiten aan bij het spontane leren

en spelen. Observeren en doelen stellen vanuit kennis en inzicht van de ontwikkeling van de kinderen en van de mogelijkheden om kansen te grijpen en te maken. Pedagogisch medewerkers geven het initiatief aan kinderen. Ze kijken naar wat zij doen en sluiten daarbij aan.

6.2 Deskundigheidsbevordering

Om goede zorg en pedagogisch kwaliteit te waarborgen worden de pedagogisch medewerkers regelmatig bijgeschoold en ontvangen zij coaching van onze pedagogisch beleidsmedewerker/coach. Jaarlijks wordt er een beleidsplan voor opleiding en pedagogische coaching opgesteld. Dit beleidsplan voor opleiding en pedagogisch coaching is zichtbaar voor pedagogisch medewerkers en ouders in Konnect.

6.3 Nieuwe medewerkers

Nieuwe medewerkers zijn verplicht voor ze van start gaan het algemeen pedagogisch beleidsplan, het beleidsplan veiligheid en gezondheid en het locatieplan te kennen zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt. Er ligt altijd een exemplaar ter inzage op de groepen. De locatiedirecteur zal erop toezien dat er volgens het algemeen pedagogisch beleidsplan, het locatieplan en het beleidsplan veiligheid en gezondheid gewerkt wordt.

6.4 Stagiaires

Regelmatig zijn er stagiaires aanwezig binnen onze kinderopvang. Op deze manier dragen wij bij aan een gedegen opleiding van onze toekomstige collega's. Zij worden met veel zorg begeleid door onze vaste pedagogisch medewerkers. Stagiaires staan altijd boventallig op de groep en onder begeleiding van pedagogisch medewerkers die hen begeleiden bij het werken aan hun competenties en hun leerproces evalueren en beoordelen. Naar mate de stage vordert, mogen zij steeds meer werkzaamheden uitvoeren. Eerst onder begeleiding, vervolgens steeds meer zelfstandig. Onze pedagogisch medewerkers blijven altijd eindverantwoordelijk.

6.5 Vrijwilligers

Vrijwilligers staan altijd boventallig en zijn altijd in het bezit van een recente verklaring omtrent gedrag (VOG) staan geregistreerd in het personenregister kinderopvang en zijn zij gekoppeld aan onze organisatie.

6.6 Medewerkers schoonmaak

Het schoonmaken van het kindcentrum wordt uitgevoerd door een erkend schoonmaakbedrijf in de tijd dat er geen kinderen aanwezig zijn op de groepen.

Mochten er wel kinderen aanwezig zijn tijdens de schoonmaakwerkzaamheden dan dienen ook deze medewerkers in het bezit te zijn van een van een recente verklaring omtrent gedrag (VOG) staan geregistreerd in het personenregister kinderopvang en zijn zij gekoppeld aan onze organisatie.

Hoofdstuk 7 Het kind

7.1 Verzorgen van kinderen

Ons uitgangspunten bij de verzorging van kinderen zijn aandacht voor het individu en regelmaat. Dit doen wij door ervoor te zorgen dat:

- Een stamgroep of basisgroep twee of drie vaste pedagogische medewerkers per dag heeft.
- In geval van ziekte we streven een vaste oproepmedewerker ter vervanging in te zetten.
- Er verbaal-, non-verbaal-en lichamelijk contact is bij de begeleiding van het kind.

7.2 Kinderen en voeding

We besteden aandacht aan de gezamenlijke sociale momenten. We hechten veel waarde aan een positieve en ontspannen sfeer deze momenten.

- De kinderen eten en drinken aan voor hen geschikt meubilair tijdens alle drink- en/of eetmomenten. Dit doen zij met de pedagogisch medewerkers samen aan een gezellig gedekte tafel.
- Tijdens deze momenten zitten de kinderen aan tafel en proberen de pedagogisch medewerkers rust te creëren en een gezellige sfeer.
- Tijdens deze momenten aan tafel, blijft er altijd één pedagogisch medewerker aan tafel zitten. Dit vinden wij belangrijk voor het gezamenlijke moment en voor de veiligheid aan tafel.
- De pedagogisch medewerker besteedt aandacht aan tafelmanieren. Ook is er aandacht voor het bevorderen van de zelfstandigheid. Dit verschilt per leeftijd.
- Na een broodje met hartig beleg mogen de kinderen kiezen in beleg en brood/cracker.
- De pedagogisch medewerker geeft het kind de mogelijkheid om voor het eten naar het toilet te gaan en de kinderen moeten hun handen wassen voor het eten.
- De kinderen hebben keuze uit verschillende soorten drinken, water, melk, sap ed.
- De kinderen worden gestimuleerd om naar elkaar te luisteren.
- Na de maaltijd wordt de ruimte weer schoon en speelklaar gemaakt, ook hierin kunnen de kinderen betrokken worden.
- Als kinderen vanwege hun gezondheid (of allergieën) andere voeding moeten krijgen wordt er in overleg met de ouders naar een oplossing gezocht.
- We bieden een gevarieerd basis voedingspakket aan. Bijvoorbeeld melk, karnemelk, appel- en vruchtensap, tarwe-/volkorenbrood, smeerkaas, kaas, vleesbeleg, zoetbeleg, crackers, koekje.

7.3 Dieet en allergieën

Als kinderen vanwege hun gezondheid (of allergieën) andere voeding krijgen wordt er in overleg met de ouders naar een oplossing gezocht. De ouders vullen op het "medische gegevens formulier" in of er sprake is van een specifiek dieet of allergie. Tijdens het kennismakingsgesprek wordt dit ingevuld.

7.4 Kinderen met een handicap

Wij staan open voor een kind met een handicap de uitgangspunten hierbij zijn:

- De handicap mag geen belemmering vormen voor het kind en de andere kinderen om een plaats in de groep te verkrijgen.
- In overleg met de ouders en locatiedirectie worden er afspraken gemaakt t.a.v. van de begeleiding en verzorging.
- De pedagogische medewerker van desbetreffende groep moet kennis in huis hebben betreffende de handicap.

- De pedagogisch medewerker, pedagogisch coach, intern begeleider en/of directie hebben regelmatig overleg.

7.5 Volgen van de ontwikkeling

Alle kinderen die geplaatst zijn op ons kindcentrum worden gevolgd in hun ontwikkeling volgens een vastgesteld stappenplan. Zie voor dit stappenplan en een toelichting het locatieplan.

7.6 Omgaan met zieke kinderen

De kindcentra van PCO Gelderse Vallei verzorgen in principe opvang voor gezonde kinderen. Er kan zich echter een situatie voordoen dat een kind niet echt fit is, maar ook niet echt ziek. Niet ieder kind is meteen bij 38°C hevig ziek en hangerig. In het algemeen kunnen kinderen op de opvang blijven zolang zij in de groep mee kunnen doen. PCO Gelderse Vallei volgt hierin het beleid en de richtlijnen van de GGD en het RIVM. Bij ziekte worden ouders altijd door de pedagogisch medewerkers op de hoogte gebracht en is er overleg met de ouders. Samen met ouders bespreken we hoe we het kind het beste op kunnen vangen en wij maken dan een duidelijke afspraak wanneer het volgende contact is en wie hiertoe het initiatief neemt.

7.7 Infectieziekten en besmettelijke ziekten

De kindcentra van PCO Gelderse Vallei volgen de richtlijnen 'Gezondheidsrisico's in het kindercentrum' voor kinderen van 0-4 jaar. Deze richtlijnen zijn opgesteld door de Landelijke Coördinatiestructuur Infectieziektebestrijding (LCI) en worden uitgegeven door het RIVM en de GGD. Wanneer een kind een besmettelijke ziekte of een infectieziekte heeft, moeten ouders dit melden bij de kinderopvang. Dit kan betekenen dat een kind tijdelijk niet op de kinderopvang mag komen om verdere besmetting te voorkomen.

7.8 Het toedienen van medicijnen

De kindcentra PCO Gelderse Vallei volgt de richtlijnen van het RIVM, namelijk: in principe worden er op de kinderopvang geen medicijnen verstrekt tenzij de medische noodzaak hiervan is geconstateerd door een arts, dit geldt ook voor paracetamol. Voor het toedienen van medicijnen moeten ouders bekend zijn met het beleid van PCO Gelderse Vallei, een medicijnverklaring tekenen en een instructie geven over het toedienen van de medicatie.

Hoofdstuk 8 Communicatie met ouders

Opvang van kinderen is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Communicatie is hierbij van groot belang. Voorbeelden hiervan zijn; de rondleiding, het kennismakingsgesprek, de kind gesprekken, het overleg of de overdracht bij het brengen en halen van de kind(eren). Opvoeden doe je samen. Op het moment dat ouders hun kind(eren) naar het kindcentrum brengen, speelt de kinderopvang een rol in de opvoeding en dat vraagt steeds om goede communicatie.

De pedagogisch medewerker die weet dat het kind in het weekend naar oma is geweest, kan daar met het kind over praten. Voor een soepele overgang tussen thuis en het kindcentrum is informatie-uitwisseling heel belangrijk. Zie ook het locatieplan, voor de verschillende momenten waarop er contact is met ouders.

8.1 Konnect

Als organisatie streven we ernaar de communicatie met ouders verder te optimaliseren. Wij willen onze ouders een beeld geven van wat er zich afspeelt tussen het brengen en het halen van hun kind(eren). Om dit te kunnen realiseren, werken wij samen met Konnect. Konnect is een aanbieder van gepersonaliseerde Apps en ouderportalen voor de kinderopvang. Hiermee maken wij de toegevoegde waarde van onze kinderopvang zichtbaar aan ouders. We brengen bij ouders in beeld wat er op een dag gebeurt en wat voor mooie momenten er zijn geweest.

8.2 Oudercommissie

Wij nodigen ouders van het kindcentrum van harte uit een oudercommissie te vormen dan wel aan de bestaande oudercommissie deel te nemen. De oudercommissie is een vrijwillige (kleine) groep ouders met kinderen op de opvang van een specifieke locatie van PCO Gelderse Vallei. Zij behartigen belangen van ouders/verzorgers op diezelfde locatie. Zie voor meer informatie het Reglement "oudercommissie" van de locatie.

Mocht het onverhoopt niet lukken een oudercommissie te vormen dan maken we gebruik van ouderraadpleging om onze ouders bij belangrijke wijzigingen te informeren en hen om advies te vragen.

8.3 Klachtenprocedure

Wij hopen door onze persoonlijke manier van werken te voorkomen dat er klachten ontstaan. Mochten we er onverhoopt niet uitkomen met elkaar dan kunnen ouders via de website van de locatie ons "Klachtenreglement" inzien en een schriftelijke klacht indienen.