

Pedagogisch beleid De Kleine Held

Inleiding

Doel van Kinderdagverblijf De Kleine Held is het aanbieden van kwalitatief goede kinderopvang voor kinderen in de leeftijd van 0 tot 4 jaar. Het uitgangspunt is een professionele opvang te leveren vanuit persoonlijke betrokkenheid. Er wordt een relatie met elkaar aangegaan met als doel een optimale bijdrage te leveren aan de ontwikkeling en groei van het kind.

De visie van de Kleine Held is gebaseerd op een aantal uitgangspunten.

- Er wordt bij voorbeeld uitgegaan van de uniciteit van het kind; elk kind is uniek en wordt als zodanig benaderd.
- Er is groot vertrouwen in het kind en zijn mogelijkheden zich te ontwikkelen en te ontplooien, zowel in hun persoonlijke vaardigheden als in hun relaties met andere kinderen en volwassenen
- Elk kind heeft recht op stimulering, bescherming en ondersteuning; bijdrage aan de ontwikkeling en ontplooiing gebeurt met oog voor de ontwikkelingsfase waarin een kind zich bevindt.
- Normen en waarden van de samenleving worden overgebracht op de kinderen
- Ouders geven met hun keus voor kinderopvang geen deel van de opvoeding uit handen, maar voegen er iets aan toe; er wordt een goede samenwerkingsrelatie met ouders nagestreefd en vraaggestuurd gewerkt.
- Kinderopvang geeft ouders de mogelijkheid deel te nemen aan het maatschappelijk verkeer. De Kleine Held wil dit optimaliseren door de opvang flexibel en vraaggestuurd aan te bieden.

De werkwijze die uit bovenstaande visie voortvloeit bestaat uit het werken met open deuren. Wel stamgroepen, met een vaste groep en vaste begeleiding, maar open deuren. Het idee is gebaseerd op een kindbeeld dat uit gaat van een competent kind. De mogelijkheden en behoeften van het kind worden als uitgangspunt genomen; deuren worden daarbij letterlijk en figuurlijk open gezet om de kinderen de ruimte te geven om de eigen ontwikkeling mee vorm te geven. Verderop in het pedagogisch beleidsplan wordt het werken met stamgroepen en open deuren nader besproken.

In het eerste hoofdstuk worden de basisdoelen in de opvoeding besproken, zoals vastgelegd in de Wet Kinderopvang en uitgewerkt in het Pedagogisch kader kindercentra 2009 (Elly Singer en Loes Kleerekoper). Vervolgens worden stamgroep en open deuren beleid behandeld in hoofdstuk 2. Hoofdstuk 3 is geweid aan het Vier ogen principe, hoofdstuk 4 aan Observeren en signaleren en hoofdstuk 5 aan Praktische zaken en uitwerking van het beleid. In hoofdstuk 6 is te lezen wat de eisen zijn ten aanzien van het personeel, in hoofdstuk 7 hoe de samenwerking met ouders gestalte krijgt.

Hoofdstuk 1. Basisdoelen in de opvoeding

Om kwaliteit te leveren in de kinderopvang moet aan de vier basisdoelen in de opvoeding van kinderen worden voldaan (Rixen-Walraven).

- a. Veiligheid; een veilige basis bieden, waar kinderen zich kunnen ontspannen en zichzelf kunnen zijn
- b. Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van 'persoonlijke competentie'; zelfstandigheid, zelfvertrouwen, veerkracht, flexibiliteit en creativiteit om problemen die kinderen tegenkomen adequaat aan te pakken en zich goed aan te passen aan veranderende omstandigheden.
- c. Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van sociale competentie; opdoen van kennis en vaardigheden op het sociale vlak: zich in een ander verplaatsen, kunnen communiceren, samenwerken, helpen, conflicten voorkomen en oplossen, ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid.
- d. Overdragen van normen en waarden, 'cultuur'; socialisatie en cultuuroverdracht.

Op de volgende manieren levert de Kleine Held een bijdrage aan genoemde basisdoelen: b, c en d worden hierbij samen besproken onder het kopje 'ontwikkelen van competent gedrag'.

a. Veiligheid bieden; lichamelijk en emotioneel welbevinden

Het kinderdagverblijf wil voor de kinderen een veilige basis zijn, waar ze zich kunnen ontspannen en zichzelf kunnen zijn. om vanuit die veilige basis de wereld te verkennen en zich te ontwikkelen. Aanwezigheid van vaste, vertrouwde pedagogisch medewerkers voor kind en ouders levert een belangrijke bijdrage aan het gevoel van veiligheid van het kind. Hechting en betrokkenheid kunnen zich op die manier ontwikkelen. Met ouders vindt afstemming plaats over basale waarden en normen en de pedagogische aanpak van hun kind. Een goede overdracht tussen ouders en kinderdagverblijf maakt dat de dag vloeiend doorloopt. Ook dit draagt bij aan het gevoel van veiligheid en welbevinden. De aanwezigheid van vaste, bekende groepsleden, waarmee ze samen het kinderdagverblijf bezoeken, waarmee ze eten, spelen en relaties opbouwen, draagt eveneens bij aan dit veiligheidsgevoel. De pedagogisch medewerkers zorgen er voor dat de kinderen op een goede manier met elkaar communiceren en dat ze zich veilig kunnen voelen bij elkaar. Vertrouwde ritmes en rituelen zorgen voor structuur en voorspelbaarheid. Het geeft de pedagogisch medewerkers de mogelijkheid op een natuurlijke en positieve manier het gedrag van kinderen te begeleiden. Ook in de inrichting van de ruimte wordt aandacht besteed aan gevoelens van veiligheid en geborgenheid door de kleuren, de indeling in hoeken en door de ruimte te bieden om zich daar te begeven waar en met wie het kind zich het prettigst voelt. Er is aandacht voor hygiëne en fysieke veiligheid in de groepsruimtes en op het buitenterrein. In de activiteiten zorgen de pedagogisch medewerkers voor een balans tussen lichamelijke veiligheid en de behoefte van kinderen om te bewegen en exploreren.

b, c en d. Ontwikkelen van competent gedrag

Het kinderdagverblijf wil de kinderen de gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijk competent gedrag; het ontwikkelen van emotionele, sociale, cognitieve, communicatieve, motorische, zintuiglijke, morele en creatief-beeldende vaardigheden. Deze ontwikkeling gaat uiteraard niet per competentiegebied, maar heeft onderlinge samenhang en overlap.

Emotionele competenties;

De pedagogisch medewerkers geven kinderen het gevoel dat ze er mogen zijn en hen kunnen vertrouwen. De kinderen krijgen directe steun of steun op afstand om veilig de omgeving te verkennen. Verschil tussen kinderen mag er zijn en wordt gewaardeerd. Door vallen en opstaan en eindeloos oefenen leert het kind te vertrouwen op eigen kracht en het eigen vermogen oplossingen te zoeken. Plezier in het leven en genieten van het spelen met anderen staan in het kinderdagverblijf voorop; er wordt op een positieve manier met elkaar omgegaan.

Sociale en communicatieve competenties;

Ontwikkelen van sociale competenties omvat het opdoen van kennis en vaardigheden op het sociale vlak zoals het zich in een ander verplaatsen, kunnen communiceren, samenwerken, helpen, conflicten voorkomen en oplossen en het ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid. Door het vragen en ontvangen van hulp bij aan- en uitkleden b.v.. Door het leren aanvoelen en rekening houden met elkaars gevoelens, door samen te spelen, elkaar na te doen, elkaar de beurt te geven of de beurt te nemen. Door leiding te accepteren en soms zelf initiatief te nemen. Door te leren hoe conflicten ontstaan en deze samen of onder begeleiding, op te lossen. Het kind ervaart een gevoel van ergens bij te horen. Bij de eigen familie, maar ook bij de kinderen en de pedagogisch medewerkers van het kinderdagverblijf. Een wij-gevoel wordt ontwikkeld door het hanteren van vaste gewoontes en rituelen; samen opruimen, samen zingen, samen ruzies oplossen, samen feesten vieren etc. In relatie met andere mensen oefent een kind sociale vaardigheden.

Kinderen zijn van nature geneigd tot communicatie. Zelfs met de allerjongsten vindt al contact plaats; actie-reactie, om de beurt praten, het maken en interpreteren van klanken, geluiden en gezichtsuitdrukkingen. Het wordt allemaal geoefend. De pedagogisch medewerkers hebben hierin een belangrijke rol. Zij luisteren naar de kinderen en helpen waar nodig met het verwoorden van wat een kind voelt, wil of heeft mee gemaakt. Voor de peuters vervullen ze een voorbeeldfunctie, zijn ze een rolmodel voor het opdoen van en zich oefenen in kennis en vaardigheden op het sociale en communicatieve vlak. Zich helder leren uitdrukken, leren overleggen en samenwerken, conflicten weer naar tevredenheid oplossen of beter nog, leren voorkomen, non verbale communicatie leren begrijpen en gebruiken, kan bij uitstek geoefend worden in een kinderdagverblijf, met veel meer andere kinderen dan in de thuissituatie. De pedagogisch medewerkers zijn er op gericht elk kind zijn eigen 'wijze' daarin te laten ontwikkelen en hierbij positief ondersteunend te zijn. Initiatieven tot contact en communicatie worden aangemoedigd. Positieve interacties tussen de kinderen worden gestimuleerd. Op het overtreden van regels wordt niet gereageerd met straf, maar met uitleg en aanmoediging om het probleem anders op te lossen. In alle gevallen geldt dat de kinderen serieus genomen worden in de communicatie; het is een dialoog, de communicatie is wederkerig.

Morele competenties;

In het verlengde van de sociale competenties en daarmee verweven ligt het aanleren van morele competenties, van socialisatie en cultuuroverdracht. Groepsopvang biedt extra mogelijkheden om de morele ontwikkeling van jonge kinderen te stimuleren. De kinderen komen in aanraking met diverse anderen kinderen, mogelijk met andere culturele achtergronden en andere 'regels' op het gebied van normen en waarden. Kennismaking met en bespreken van elkaars regels en gebruiken kan leiden tot acceptatie van en begrip voor elkaar. Kinderen willen er graag bij horen en te horen krijgen dat het goed is wat ze doen. Ze zijn ontvankelijk voor regels en rituelen als houvast in het verkennen van de wereld van het sociale verkeer; zoals handenwassen voor het eten en na toiletbezoek, vieze schoenen uit doen, groeten bij binnenkomst en vertrek, op de beurt wachten etc.. In de omgang met andere mensen en volwassenen leren de kinderen te luisteren naar anderen of te gehoorzamen. Maar ook om zichzelf te gehoorzamen en de eigen impulsen en emoties op een acceptabele manier te uiten. Kinderen gaan beseffen dat hun handelen iets teweeg kan brengen; dat ze anderen blij kunnen maken of pijn kunnen doen. Dat er naast goed gedrag, ook niet goed gedrag kan zijn, dat je spijt van iets kunt hebben en dat je dat kunt laten zien en onder woorden kunt brengen. Binnen het kinderdagverblijf kan er geoefend worden in het dragen van eigen verantwoordelijkheid, het opkomen voor zichzelf en het respecteren van elkaar en elkaars verschillend zijn. Er zijn op de Kleine Held een aantal regels waaraan de kinderen zich moeten houden zoals niet pesten, niet slaan, elkaar niet bang maken, geen speelgoed van elkaar afpakken. Op die manier wordt een sociale samenleving in het klein geoefend.

Cognitieve competenties;

Vrij spelen en ontdekken zijn voor jonge kinderen belangrijke middelen om greep te krijgen op hun omgeving. Alle zintuigen worden ingezet om de wereld te verkennen. Kinderen willen onderzoeken en de wereld om hen heen begrijpen. Daar is binnen het kinderdagverblijf alle ruimte en aandacht voor. Er wordt geoefend, geprobeerd, verfijnd. De rol van de pedagogisch medewerkers hierbij is soms die van observator, soms die van begeleider en soms die van aangever van nieuwe ervaringen. Het benoemen van handelingen, voorwerpen, maar ook emoties en bedoelingen verruimen de kenniswereld van een kind. Het geeft woorden aan gevoelens van blijdschap, verdriet, nodig moeten plassen of graag mee willen doen. Doorzettingsvermogen, concentratie, oorzaak en gevolg leren doorzien worden geoefend. Tellen, ordenen, verzamelen evenzo.

Motorische en zintuiglijke competenties;

Grof motorische vaardigheden als kruipen, lopen, rennen, springen, glijden, schommelen, bouwen en dansen worden dagelijks geoefend binnen het kinderdagverblijf. Dit geldt ook voor fijn motorische vaardigheden bij aan- en uitkleden, eten, spelen met blokken, verf of puzzels en het hanteren van een schaar. Kinderen willen graag zelf dingen doen; de pedagogisch medewerkers stimuleren dit en helpen

zo nodig. Plezier in bewegen, bewegen op muziek, dansen, gymnastische oefeningen doen gaat bij kinderen veelal vanzelf. Daarnaast worden diverse zintuiglijke ervaringen aangeboden als voelen, proeven ruiken, horen en zien.

Creatief beeldende competenties

Dansen, zingen, tekenen, verven, kleien, bouwen zijn o.a. de creatieve uitingsvormen binnen het kinderdagverblijf. Het plezier om zich uit te kunnen drukken in iets wat een kind maakt of doet staat voorop. De pedagogische medewerkers bieden de gelegenheid en volgen de ontwikkeling van de kinderen.

Hoofdstuk 2. Stamgroep en Open-deuren-beleid

Kinderen worden op de Kleine Held opgevangen in een vaste groep met zoveel als mogelijk is vaste begeleiding. Hier wordt gegeten, gedronken en geslapen en heeft het kind een vaste club groepsgeenootjes om zich heen. De pedagogisch medewerkers werken op vaste dagen van de week op een bepaalde groep. Ze werken dus niet altijd op dezelfde groep, maar worden volgens een vast rooster op verschillende groepen ingezet. Wie op welke dag welke groep begeleidt, staat vermeld bij de deur van de groepsruimte. Inzet is om voor kinderen en ouders zoveel mogelijk vertrouwde gezichten op vaste momenten te verzorgen. De groepen hanteren een vast dagritme en geven structuur en veiligheid.

Vanuit de veilige basis van de stamgroep krijgen kinderen structureel, onder begeleiding van hun eigen vaste pedagogisch medewerker, de gelegenheid om buiten de eigen groepsruimte met kinderen van andere groepen te spelen of mee te doen aan activiteiten op een andere groep. Hun exploratieruimte wordt vergroot, er worden nieuwe uitdagingen gevonden, de interactiemogelijkheden worden verruimd. Kinderen kunnen elkaar op gemeenschappelijke belangstelling opzoeken, wat een verdieping in het spel kan geven. Broertjes en zusjes kunnen bij elkaar op bezoek. Het werken met open deuren is een integraal onderdeel van het pedagogisch beleid. Het idee is gebaseerd op een kindbeeld dat uit gaat van een competent kind. De mogelijkheden en behoeften van het kind worden als uitgangspunt genomen; deuren worden daarbij letterlijk en figuurlijk open gezet om de kinderen de ruimte te geven om de eigen ontwikkeling mee vorm te geven. Van de pedagogisch medewerkers vraagt dit goed kunnen observeren, volgen en begeleiden van de kinderen. Het aanbod aan activiteiten moet gebaseerd zijn op de behoeften en mogelijkheden van het kind. Open-deuren-beleid kan daarmee een uitdaging zijn voor de pedagogisch medewerkers. Talenten van medewerkers kunnen worden ingezet voor het hele kinderdagverblijf, de groepsruimtes en de centrale hal worden optimaal gebruikt. Het vraagt ook een nauwe samenwerking tussen de pedagogisch medewerkers, overeenstemming over de pedagogische aanpak, afstemming en overzicht over het geheel, een flexibele werkhouding en het ter discussie durven stellen van eigen en elkaars handelen. Kinderen die de stamgroep verlaten hebben en deel hebben genomen aan activiteiten op andere groepen of in de centrale hal hebben gespeeld, keren in de stamgroep terug voor de vaste momenten van eten, slapen, vieringen etc. Na grote groepsactiviteiten wordt altijd weer teruggedaan naar de eigen vertrouwde stamgroep. In principe geldt het open-deuren-beleid voor alle groepen. De deur van de babygroep gaat af en toe dicht om de behoefte van baby's aan veiligheid en stabiliteit te waarborgen. Ook voor de andere groepen geldt dat af en toe de deur dicht gaat wanneer dit voor de rust nodig is, of wanneer een activiteit dit vraagt.

Hoofdstuk 3. Vierogenbeleid

Naar aanleiding van de zedenzaak in Amsterdam, heeft de commissie Gunning in haar rapport de term vierogenbeleid in de kinderopvang geïntroduceerd. Het vierogenbeleid betekent dat altijd iemand moet kunnen meekijken of meeluisteren als basis voor de veiligheid van de kinderen in de kinderopvang. Het vierogenbeleid moet pedagogisch verantwoord en bedrijfseconomisch kunnen worden uitgevoerd, en opgenomen worden in het pedagogisch beleidsplan. Ouders en oudercommissie

moeten jaarlijks geïnformeerd worden over de invulling van het vierogenprincipe op hun locatie of de informatie via de website kunnen inzien.

Met veiligheid in de kinderopvang wordt hier niet alleen de lijflijke veiligheid van kinderen en werknemers bedoeld, maar ook en met name de pedagogische en psychologische veiligheid. Geen seksueel misbruik, geen psychische mishandeling, geen pedagogische verwaarlozing, maar een in alle opzichten veilig opgroeklimaat creëren voor de kinderen is het doel.

Gekeken naar de locaties van de Kleine Held en de Jonge Held, valt gelijk de openheid en transparantie op. Veel glas, geen donkere hoeken, gemeenschappelijke verschoningsruimtes waarin het een komen en gaan is, ramen in de slaapkamers, een open deuren beleid en personeel dat open staat voor betrokkenheid van ouders en open met elkaar communiceert. Er zijn in principe altijd meerdere ogenparen die volgen wat er binnen het kinderdagverblijf en in de speelruimte daaromheen, gebeurt. En, wanneer vier ogen niet voor handen zijn, kunnen vier oren ook volstaan. Deuren staan in principe open. De Kleine Held kent geen vaste breng- en haaltijden; ouders en verzorgers zijn op elk moment van de dag welkom en vormen in die zin meekijkende ogen.

In het kinderdagverblijf wordt gestreefd naar een open manier van omgang, niet alleen met de ouders, maar ook tussen het personeel onderling. In zo'n open klimaat spreken medewerkers elkaar aan op hun doen en laten en kunnen ze vertellen wanneer ze zelf iets anders aangepakt zouden hebben. Tijdens werkoverleg, teamvergaderingen etc. moet veiligheid een terugkerend agendapunt zijn. Bij werving en selectie zal niet alleen een bewijs van goed gedrag gevraagd worden (VOG), maar zullen ook actief referenties worden opgevraagd.

Hoofdstuk 4. Observeren, signaleren, mentorschap

Dagelijks zien de pedagogisch medewerkers diverse gedragingen bij de kinderen. De eerste aandacht gaat daarbij uit naar hoe het kind zich voelt op het kinderdagverblijf. Of het zich gelukkig en tevreden voelt. Hoe de contacten met de andere kinderen verlopen en met de begeleiding. Of het open staat voor nieuwe ervaringen, natuurlijk nieuwsgierig is. De pedagogisch medewerkers bieden de kinderen de gelegenheid zich zo breed mogelijk, op allerlei competentiegebieden, te ontwikkelen en zich voor te bereiden op de basisschool. Het voorschoolse educatie programma waarin de medewerkers getraind zijn is daarbij een bruikbaar hulpmiddel, waarmee diverse leerervaringen systematisch aan bod komen. Kinderen worden echter niet langs de meetlat gelegd. Uitgangspunt is dat kinderen zich bij voldoende aanbod van ervaringen goed ontwikkelen. Hoe het zich op sociaal, emotioneel, motorisch gebied ontwikkelt kan per kind verschillend zijn. Hoe de ontwikkeling op het gebied van spel, taal, zindelijkheid, eten en slapen evenzo. Wanneer er echt bijzonderheden worden gesignaleerd in de ontwikkeling van het kind, dan is dat voor ouders vaak geen nieuws, maar een bevestiging van wat zij zelf al hadden gezien.

Vanuit de wetgeving wordt gevraagd de kinderen structureel te volgen in hun ontwikkeling, ieder kind 'in beeld' te hebben en dit vast te leggen. Om zo aan te kunnen sluiten bij de ontwikkeling van het kind, het te stimuleren de volgende stap te zetten en te gebruiken als overdracht naar de basisschool. Kinderdagverblijf de Kleine en de Jonge Held kiest hierin voor een eigen systeem, gebaseerd op de doelen die gesteld worden in het pedagogisch beleid. Er wordt geen afvinklijst gehanteerd; in verhalende stijl worden de verschillende competentiegebieden bij langs gelopen om zo een beeld te vormen van de ontwikkeling van het kind. Periodiek kunnen ouders gebruik maken van de mogelijkheid een gesprekje over de ontwikkeling van hun kind te voeren op het kinderdagverblijf, waarbij de rapportage als leidraad kan dienen. In de praktijk zal de uitwisseling van informatie vooral ook plaats vinden bij het brengen en ophalen en middels het communicatieschriftje.

Wanneer er een vermoeden is van ontwikkelingsachterstand, eenzijdige ontwikkeling of gedragsproblemen, wordt dit besproken in teamoverleg en in een vroeg stadium vindt overleg met ouders plaats over aanpak en te volgen beleid. Wanneer externe hulp daarbij nodig is, regelen

ouders dit in de meeste gevallen zelf. Indien nodig wordt ouders geadviseerd deze in te schakelen, of te overleggen met het consultatiebureau.

Het kinderdagverblijf heeft ervaring in de opvang aan kinderen met een achterstand in lichamelijke of geestelijke ontwikkeling. Bij de leidinggevenden en medewerkers is kennis en ervaring aanwezig op deze gebieden. Kinderen met het syndroom van Down en te vroeg geboren kinderen zijn met succes opgevangen binnen het kinderdagverblijf. Gekeken wordt of het kind in staat is mee te draaien binnen het kinderdagverblijf en voldoende heeft aan de begeleiding die hier geboden kan worden om zich te kunnen ontwikkelen.

De Kleine en de Jonge Held biedt medewerkers actief ondersteuning bij het uitvoeren van hun taak door het aanbieden van scholing (ehbo, communicatie, herkennen van verwaarlozing/mishandeling, verzorgen van voorschoolse educatie). Kennis en kunde worden geborgd door de onderwerpen met regelmaat terug te laten keren in de teamvergadering.

Hoofdstuk 5. Praktische zaken en uitwerking van beleid.

a. De boerderij

Samen met buitenschoolse opvang de Jonge Held is kinderdagverblijf de Kleine Held gevestigd in de boerderij aan de Leegeweg 4a in de wijk de Held te Groningen. De Kleine Held bevindt zich op de benedenverdieping, de Jonge Held is boven gehuisvest. Het hele pand heeft de vorm en uitstraling van een boerderij, mede door de gebinten in de ruime speelhal, de groepsruimtes en zelfs in de slaapkamers. Het gebint is bij de verbouw vervangen, maar heeft wel de oorspronkelijke functie (het dragen van het dak) behouden. Eenmaal binnen valt ten eerste de grote centrale speelhal op. Samen met de groepen is de hal ingedeeld in verschillende speelhoeken, waaruit de kinderen vrij kunnen kiezen. De groepsruimtes grenzen aan de speelhal; door het vele glas ontstaat een open en overzichtelijk geheel. Ook de keuken, het toilet en de verschoningsruimte komen uit op de hal. Er is bewust gekozen voor één gemeenschappelijke sanitaire en verschoningsruimte om de groepsruimtes vrij te houden van 'geurtjes'. Het open deuren beleid is terug te zien in de inrichting van de groepsruimtes. Elke groepsruimte heeft een eigen karakter. Verdeeld over de groepen is er ruimte voor het spelen met blokken, het koken in een keuken of het lezen in de leeshoek. Zo is er ook een autohoek, en een poppen- en verkleedhoek. De hoeken kunnen in de loop van de tijd wisselen van activiteit en plaats.

b. De groepen

De Kleine Held telt vier groepen. Voor de allerkleinsten is er de babygroep, in leeftijd variërend tot ongeveer anderhalf jaar. Er kunnen maximaal 12 kinderen tegelijk worden opgevangen. De groepsruimte heeft de beschikking over twee slaapkamers en twee Groningse slaaphuisjes buiten. Het open deuren beleid heeft ook betrekking op deze groep; de deur staat open voor de kinderen uit de andere groepen en ondernemende kinderen uit de babygroep nemen alvast een kijkje in de speelhal. Op momenten dat er rust nodig is op de groep en de deur gesloten wordt, is het voor alle kinderen duidelijk dat ze er op dat moment niet in mogen.

Naast de babygroep zijn er twee peutergroepen voor anderhalf tot 3 jarigen. Deze groepen hebben een maximale groeps grootte van 11 kinderen. Voor deze groepen is er door de grote hal veel speelruimte beschikbaar. Ook deze groepen hebben de beschikking over verschillende slaapkamers. Voor 3+ kinderen zijn er een aparte groep gevormd. In deze groep wordt op een speelse manier met vaardigheden geoefend en zelfstandigheid vergroot, ter voorbereiding op de basisschool.. Maximale groeps grootte van deze groep is 16 kinderen. Vanaf januari 2015 gelden nieuwe normen voor de beroepskracht-kind ratio. Op grond van de leeftijdsopbouw van de groep en het aantal aanwezige kinderen, wordt bepaald hoeveel pedagogisch medewerkers moeten worden ingezet. Hierbij wordt het rekenmodel van de overheid gehanteerd. Meewerkende stagiaires zijn altijd boventallig. Anno 2014 zijn de ratio's:

- Eén beroepskracht per 4 aanwezige kinderen tot een jaar
- Eén beroepskracht per 5 aanwezige kinderen van 1 tot 2 jaar
- Eén beroepskracht per 6 aanwezige kinderen van 2 tot 3 jaar en
- Eén beroepskracht per 8 aanwezige kinderen van 3 tot 4 jaar.

Per 2015 geldt voor de laatste 2 groepen:

- Eén beroepskracht per 8 aanwezige kinderen van 2 tot 4 jaar

Wanneer er, conform de beroepskracht-kind ratio maar één pedagogisch medewerker aanwezig hoeft te zijn op het KDV, of wanneer er, in afwijking van de beroepskracht-kind ratio maar een beroepskracht aanwezig is (bijvoorbeeld aan het eind van de dag tussen 17.30 en 18.00 uur, dan is ondersteuning door een andere volwassene geregeld. De directie is telefonisch bereikbaar; in het voorhuis wonen 3 volwassenen die bij kunnen springen. Vrijdagochtend is op dit moment de enige ochtend dat een medewerker alleen in het gebouw aanwezig is. Op alle andere momenten is er bij de BSO boven in de boerderij altijd een collega aanwezig of zitten er mensen op kantoor. Na 18 uur komt de BSO met de nog aanwezige kinderen naar beneden; er wordt gezamenlijk afgesloten.

c. Buitenterrein

De Kleine Held heeft een kleine, beschutte speelruimte aan de zuid-oost kant van de boerderij, met een zandbak en speelmateriaal voor de jongere kinderen. Hier staan ook de Groningse slaaphuisjes. Door de bestrating is met name geschikt om rond te rijden met de fietsjes en buiten te spelen wanneer het op het gras nog te nat is. Aan de noord west kant van de boerderij, in de boomgaard, zijn weer andere dingen te ontdekken. Op het gras wordt gespeeld en gevoetbald, bij mooi weer wordt er gepicknickt of met water gespeeld. In de belevingstuin voor de boerderij is een grote zandbak, groeit een hut van wilgentenen en huizen de kippen in hun hok. Aan de achterkant van de boerderij ligt voor de BSO en de oudere peuters een groot speelterrein met een klimrek, een grasveld en ruimte om te fietsen. Tijdens buitenspelen zijn er vaak kinderen van verschillende groepen buiten actief. Om het terrein goed te kunnen overzien, zijn er minimaal twee pedagogisch medewerkers buiten.

d. Intake en gewenning

Elke laatste vrijdag van de maand is er een inloopmiddag voor mensen die zich oriënteren op kinderopvang. Aanmelden kan door middel van het aanmeldformulier op de website. Vóór plaatsing worden de ouders door één van de pedagogisch medewerkers uitgenodigd voor een intake. Ouders worden daarbij (nogmaals) rondgeleid en ingelicht over de werkwijze van De Kleine Held. Ze ontvangen verder het informatieboekje, informatie over de Oudercommissie en de klachtenprocedure. Tijdens de intake verstrekken ouders informatie over hun kind; onderwerpen die in elk geval aan bod komen zijn: eten, drinken, slapen, gewoontes van het kind, bijzonderheden, medische gegevens, telefoonnummers van de ouders en waar ze in geval van nood te bereiken zijn. De pedagogisch medewerker die de intake doet, is op de eerste dag dat het kind het kinderdagverblijf bezoekt, aanwezig. In overleg met ouders wordt een gewenningsperiode afgesproken. Meestal volstaat het wanneer de ouders één of twee dagdelen (gedeeltelijk) aanwezig zijn.

Overplaatsing naar een andere groep; met ongeveer anderhalf maakt het kind de overstap naar een van de peutergroepen. Het moment van overplaatsing hangt van verschillende factoren af. De belangrijkste factor is of het kind toe is aan verandering. Door goed te kijken en het kind te volgen kan het juiste moment worden bepaald. Factoren die daarnaast een rol spelen zijn: met welke kinderen zoekt het contact, welke dagen is het kind aanwezig en is er ruimte in andere groepen. Wanneer een kind van anderhalf nog wat langer de vertrouwde omgeving nodig heeft, blijft het ook langer op de babygroep. Door het open deuren beleid zoeken de kinderen zelf hun weg binnen de opvang. Door de manier waarop het kind zich door De Kleine Held beweegt, is het snel duidelijk wanneer het toe is aan meer uitdaging en dus aan overplaatsing. 'Wennen' hoeft in de meeste gevallen niet meer; een keer mee fruit eten of meedoen aan een andere activiteit op de nieuwe

groep kan volstaan. Overplaatsing en opname in een andere groep wordt op die manier een natuurlijk proces voor de kinderen, de ouders en de begeleiding. Wanneer kinderen drie jaar worden, kunnen ze naar de 3+groep worden overgeplaatst. Dit gebeurt op soortgelijke wijze. Wanneer een kind 4 jaar wordt, is er van te voren in de groep al veel gesproken over naar school gaan. Zo wordt het naderende afscheid en de overstap naar school voorbereid. Als afscheidscadeau wordt door de pedagogisch medewerkers een afscheidboek samengesteld, met foto's, tekeningen en knutselwerk uit de periode op de Kleine Held. Er wordt getraakteerd en kind en ouders worden door het hele kinderdagverblijf uitgezwaaid.

e. Samenvoegen van groepen

Op rustige dagen en in vakanties blijft het uitgangspunt dat de kinderen in hun eigen groep worden opgevangen. Dit is praktisch niet altijd haalbaar; op de woensdag en de vrijdag zijn er zo weinig kinderen dat groepen wel worden samengevoegd. Dit wordt in het intakegesprek genoemd en is bekend bij ouders; zij ondertekenen hiervoor een toestemmingsformulier. Vaak is er wel iemand van de eigen vaste pedagogisch medewerkers aanwezig. Doordat de kinderen zich vrij door het KDV bewegen, kennen de pedagogisch medewerkers en de kinderen elkaar wederzijds goed en is er voor de kinderen altijd een vertrouwde gezicht aanwezig. Tijdens het buitenspelen zijn er vaak kinderen uit verschillende groepen buiten actief. Om het terrein goed te kunnen overzien zijn er minimaal twee pedagogisch medewerkers buiten.

f. Flexibele opvang

De Kleine Held biedt, indien gevraagd, flexibele opvang aan. Binnen de reguliere openingstijden van het kinderdagverblijf wordt de mogelijkheid geboden om opvang niet altijd op dezelfde dagdelen te laten plaatsvinden, bv. omdat ouders of een van de ouders zelf onregelmatig werkt. Flexibele opvang kan alleen worden gerealiseerd wanneer dit binnen de planning haalbaar is; 90 % van de aanvragen kan worden gehonoreerd. Bij een volledige bezetting van de groepen is flexibele opvang niet altijd mogelijk. Kinderen in de flexibele opvang hebben een vaste stamgroep; wanneer er geen ruimte is in de eigen stamgroep, maar wel in een andere, wordt in overleg met ouders besloten of dit wenselijk is.

g. Extra dagdelen

Ouders kunnen aangeven wanneer ze extra opvang nodig hebben. In de planning wordt gekeken of dit qua bezetting mogelijk of te regelen is. Wanneer een kind niet geplaatst kan worden in de eigen groep maar wel in een andere groep, wordt overlegd met ouders of dit mogelijk en wenselijk is. Extra dagdelen zijn bedoeld voor onvoorziene omstandigheden. Aan deze extra opvang zijn uiteraard kosten verbonden.

h. Openingstijden

Kinderdagverblijf de Kleine Held is 50 weken per jaar open. De openingstijden zijn: van maandag tot en met vrijdag van 07.00 tot 18.30 uur.

i. Brengen en halen

Kinderen kunnen gebracht en weer opgehaald worden wanneer ouders dit past. 's Morgens vroeg is er koffie en thee voor de ouders en tijd voor de overdracht. Worden de kinderen tussendoor gebracht of gehaald, dan is het afhankelijk van het moment hoeveel tijd er is om even met de ouder(s) te praten. De kinderen kunnen op elk moment van de dag 'inschuiven' in de groep; dit wordt niet als storend ervaren, maar als een normaal verloop van de dag.

Wanneer niet de ouder(s), maar andere mensen de kinderen komen ophalen, moet de leiding hiervan van te voren bericht krijgen. De kinderen worden niet zomaar aan 'vreemden' mee gegeven.

j. Achterwacht

Het kinderdagverblijf start dagelijks om 07.00 uur op met twee pedagogisch medewerkers. Afsluiten gebeurt met één medewerker van het kinderdagverblijf en één medewerker van de BSO. Na 18.00 uur zijn alle kinderen en medewerkers beneden. In geval van ziekte van een medewerker of een overmacht situatie, kan een beroep worden gedaan op iemand van het management. Binnen een kwartier kan er een tweede kracht aanwezig zijn.

k. Inval

Vanwege het opendeurenbeleid en het feit dat medewerkers op verschillende groepen ingezet worden kunnen zieke collega's gemakkelijk vervangen worden. Verder wordt er gebruik gemaakt van een vaste invalpoule van ingewerkte medewerkers. Wanneer de situatie zich voordoet dat er sprake is van langer durende onderbezetting die niet kan worden opgelost, wordt gekeken wat de beste oplossing op dat moment is. Kinderen kunnen in een andere groep worden opgevangen, vooropgesteld dat een kind opvang in een andere groep aankan. Wanneer veiligheid niet gewaarborgd kan worden, worden ouders gebeld en gekeken of er kinderen kunnen worden opgehaald.

l. Activiteiten en thema's

Jaarlijks zijn er op het kinderdagverblijf de Kleine Held een aantal gezamenlijke activiteiten met kinderen, ouders en pedagogisch medewerkers. Zo is er het jaarlijkse uitstapje, het Zomerfeest met hapjes, drankjes en een gezellig programma en de vieringen van Sinterklaas en Kerst. De kinderen krijgen dor het jaar heen verschillende thema's aangeboden, waar omheen verschillende programma's, activiteiten of 'werkjes' worden bedacht. Bij het woord thema's moet niet alleen gedacht worden aan Pasen, Kerst etc. maar ook aan Boeken, Schoonmaak of Sport. De Kleine held probeert met de thema's aan te sluiten bij de belevingswereld van de kinderen die het kinderdagverblijf bezoeken. De activiteiten worden instelling breed uitgevoerd. Pedagogisch medewerkers hebben de cursus Startblokken gevolgd en geleerd kinderen themagericht leerervaringen aan te bieden.

m. Veiligheid en hygiëne

Jaarlijks vindt er een risico inventarisatie plaats en wordt gecheckt hoe het staat met het in praktijk brengen van de regels ten aanzien van veiligheid en hygiëne. Maatregelen worden genomen als blijkt dat er op deze gebieden verbeteringen kunnen worden aangebracht. De GGD toets naleving van de regels ten aanzien van veiligheid en hygiëne. Veiligheid en hygiëne hebben zowel betrekking op de accommodatie als op het handelen van pedagogisch medewerkers. Concreet betekent dit dat er zorg gedragen wordt voor veilige groeps- en rustruimtes, beveiligde (buiten)deuren en vensters, deugdelijke installaties, veilige apparaten en meubilair en een veilig buitenterrein. Het ontruimingsplan in geval van calamiteiten wordt volgens voorschrift geoefend.

De eigenaren van het kinderdagverblijf hechten grote waarde aan veiligheid en hygiëne in de kinderopvang en voeren actief beleid om ook de medewerkers hierin alert te houden. Kinderen worden opgevoed in 'veilig gedrag', het duidelijk stellen en consequent naleven van regels levert een betere opvoeding in veilig gedrag dan allerlei preventieve maatregelen (zoals bv. sloten op koelkasten). De regels met betrekking tot de veiligheid en hygiëne zijn vastgelegd in het huishoudelijk reglement en hygiëneprotocol. Alle pedagogisch medewerkers zijn in het bezit van een diploma kinder-EHBO. Daarnaast hebben een aantal mensen een EHBO diploma en wordt er actief voor gezorgd dat er voldoende Bedrijfshulpverleners zijn.

In de avonduren wordt het kinderdagverblijf dagelijks schoon gemaakt. Er wordt gezogen en gedweild, het sanitair wordt schoon gemaakt, kranen worden gereinigd.

n. Voeding en traktaties

De voeding sluit aan bij de gewoontes van het kind en de gebruikelijke voedingspatronen in de gezinssituaties. De voeding is in algemene zin sober en gericht op een voldoende, gevarieerd en gezond eetpatroon.

Bij verjaardagen horen traktaties; ouders wordt gevraagd traktaties leuk en gezond te houden. Er wordt alleen op de eigen groep getrakteerd.

o. Zieke kinderen

Wanneer kinderen ziek worden terwijl ze op het kinderdagverblijf zijn, wordt altijd met de ouders gebeld voor overleg. Afhankelijk van hoe het kind zich voelt kunnen afspraken gemaakt worden over wanneer het kan worden opgehaald. Soms kan een kind ziek zijn, maar voelt het zich niet vervelend. In dat geval kan het ook op het dagverblijf blijven. Wanneer een kind thuis ziek wordt en ouders twijfelen of hun zieke kind wel of niet naar het kinderdagverblijf kan, kunnen ze altijd bellen voor overleg. Een kind met waterpokken bv. kan in de meeste gevallen gewoon de opvang bezoeken. In periodes van besmettelijke infecties en heftige virale aandoeningen moet het kinderdagverblijf dit beleid in het belang van ieders gezondheid aanscherpen en zullen ouders eerder gevraagd worden hun zieke kind op te halen.

Hoofdstuk 6. Personeel

Het team bestaat uit gekwalificeerde pedagogisch medewerkers; allen hebben een beroepsgerelateerde opleiding gevolgd en afgerond op MBO-3 niveau of hoger, zoals vereist in de wet Kinderopvang, en zijn in het bezit van een bewijs van goed gedrag (VOG). Binnen het management hebben medewerkers een afgeronde opleiding op HBO niveau. Bewust is er voor gekozen dat directie en management meewerken in het uitvoerende werk. Zo houden zij zicht op de gang van zaken op de werkvloer en houden de pedagogisch medewerkers contact met het wel en wee binnen de organisatie. Lijnen binnen de organisatie zijn kort, de hiërarchie gering. Tijdens ziekte, vakantie e.d. kan gebruik gemaakt worden van een vaste invalpoule. Ook stagiaires, die een opleiding volgen richting kinderopvang, kunnen deel uitmaken van het team. Ze worden begeleid door een van de leidinggevenden. Stagiaires zijn altijd boventallig en werken niet alleen met de kinderen op de groep of in de verschoningsruimte.

Bij de selectie van het personeel wordt gekeken of kandidaten het pedagogisch beleid onderschrijven, en

- in staat zijn te werken binnen het open deuren beleid,
- een open, volgende houding hebben tegenover de kinderen en hun ouders,
- vraaggestuurd kunnen werken en aansluiting kunnen zoeken bij wat kinderen en ouders aangeven.
- kinderen kunnen aanspreken op hun gedrag op een open, verklarende manier. Niet bestraffend, maar met uitleg en verzoek problemen anders op te lossen.
- in staat zijn goede contacten met ouders te onderhouden en een samenwerkingsrelatie op te bouwen.
- kritisch naar eigen gedrag en dat van collega's kunnen kijken en dit ter sprake brengen.

Talenten van de een liggen misschien meer op het creatieve vlak, van de ander in het begeleiden van vrij spel en een derde maakt van voorlezen een groot feest. Maar van allen wordt verwacht over het hierboven genoemde rijtje vaardigheden en kwaliteiten te beschikken.

Inzet van andere volwassenen

Jaarlijks worden er een of meerdere stagiaires begeleid die opleidingen doen als Sociaal Agogisch Werk of Zorg en welzijn, veelal op Mbo-niveau. Stagiaires dienen allemaal in het bezit te zijn van een VOG. Ze werken onder toezicht van de vaste pedagogisch medewerkers in de verzorging en begeleiding of bij activiteiten. Stagiaires zijn in principe boventallig.

Op kantoor is administratief personeel actief; zij verrichten ondersteunende diensten en faciliteren het werk van de pedagogisch medewerkers. In geval van calamiteiten kan een beroep op hen worden gedaan. Management en directie zijn niet alle dagen werkzaam op de groep; op 'kantoordagen' kunnen ze indien nodig even bij springen. Een van de eigenaren woont in het voorhuis; hij kan altijd geconsulteerd worden. Daarnaast is de directie altijd telefonisch bereikbaar.

Overlegvormen

Regelmatig vinden er teamvergaderingen plaats, waarin de kinderen, de teamsamenwerking, de organisatie van het vervoer en de dagelijkse gang van zaken van de BSO aan bod komen. Ook de organisatorisch kwesties worden in het team van pedagogisch medewerkers besproken. Door de managementleden mee te laten werken op de groepen, wordt de kwaliteit van de geleverde zorg direct gewaarborgd.

Eens in de twee weken vergadert het managementteam, bestaande uit leidinggevenden en directie, bijgestaan door een administratief medewerker. Binnen dit overleg vindt de meeste besluitvorming ten aanzien van de organisatie en het beleid plaats. De afspraken uit dit overleg worden vastgelegd. De directie overlegt daarnaast ad-hoc in commissie.

De plaatsingscommissie bestaande uit de directieleden en de administratieve kracht die de planning uitvoert, overlegt wekelijks. Hierdoor kan snel op vragen gereageerd worden en overeenkomsten worden afgesloten.

Hoofdstuk 7. Ouders

a. Oudercontacten

Een goede samenwerkingsrelatie met ouders wordt van groot belang geacht. Een duidelijke en heldere intake en overdracht en wederzijds respect en waardering tussen de ouders en de medewerkers van het kinderdagverblijf leveren een bijdrage aan het gevoel van veiligheid en welbevinden van het kind. Dagelijks vindt wederzijdse informatieoverdracht plaats over het reilen en zeilen van het kind thuis en binnen het kinderdagverblijf. Zaken als eten, slapen, activiteiten en bijzonderheden worden besproken of staan voor de jongsten vermeld in het contactschriftje, dat met het kind mee pendelt van huis naar kinderdagverblijf en weer terug. Behalve de dagelijkse gang van zaken komen ook onderwerpen aan bod als opvallend gedrag en de ontwikkeling van het kind op diverse gebieden. De aanpak van thuis wordt besproken, de aanpak op de crèche, wat werkt goed, wat niet. Als het nodig is hier afspraken over te maken, dan gebeurt dat.

b. Overdragen van verantwoordelijkheid

Tijdens het brengen en het weer ophalen van het kind wordt de verantwoordelijkheid voor het kind overgedragen van de ouders aan de Kleine Held en weer terug. Het is belangrijk duidelijke afspraken te maken over het moment waarop dit gebeurt. In de praktijk gebeurt dit zodra de ouder afscheid neemt en vertrekt. Zodra de ouder weer binnenkomt en het kind begroet, neemt hij/zij de zorg voor het kind weer over, tenzij er andere afspraken hierover zijn gemaakt tussen ouders en medewerkers.

c. Oudercommissie

Per 1 januari 2005 is de Wet Kinderopvang van kracht. Deze wet regelt de kwaliteit en de financiering van de kinderopvang. Ouders sluiten zelf een overeenkomst met een kinderdagverblijf. In de Wet kinderopvang is geregeld dat ouders middels een oudercommissie invloed kunnen uitoefenen op de kwaliteit van de zorg binnen de kinderopvang. Binnen de wet is het verplicht een oudercommissie in te stellen. De oudercommissie kan bij de meeste onderwerpen gevraagd of ongevraagd gebruik maken van haar adviesrecht. De oudercommissie bestaat uit ouders van de Kleine Held en van de Jonge Held. Het is een brede en actieve oudercommissie die regelmatig door de directie wordt geïnformeerd en geraadpleegd over de dagelijkse gang van zaken en het pedagogisch beleid. Ook het verbeteren van de contacten tussen ouders onderling rekent de oudercommissie tot haar taken, bv. door activiteiten te organiseren waarbij ouders en kinderen elkaar kunnen ontmoeten.

d. Nieuwsbrief

Overdragen van nieuws gebeurt zoveel mogelijk direct, bij het brengen en ophalen van de kinderen. Zakelijk nieuws, praktische informatie en verhaaltjes, tekeningen en wetenswaardigheden van en over de kinderen zijn te lezen in de nieuwsbrieven, die een paar keer per jaar verschijnen. Op de website www.dekleineheld.nl is alle informatie over het kinderdagverblijf te vinden

e. Klachten

Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in eerste instantie de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met het management van de Kleine en de Jonge Held. Gezamenlijk wordt gezocht naar oplossingen voor problemen. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan er een klacht worden ingediend.

Interne klachtenregeling;

De Kleine en de Jonge Held heeft overeenkomstig de wetgeving een regeling vastgesteld voor de afhandeling van klachten over een gedraging van de organisatie of een van haar medewerkers tegenover een ouder of kind, of over de overeenkomst tussen de organisatie en de ouder(s). De regeling voorziet er in dat de ouder de klacht schriftelijk bij de organisatie indient, binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht. Twee maanden wordt hierbij als redelijk gezien. De klacht moet voorzien worden van dagtekening, naam en adres van degene die de klacht indient, en een omschrijving bevatten van de klacht en op welke persoon of groep de klacht betrekking heeft. Wanneer de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreft, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

De behandeling van de klacht;

Het management van de Kleine en de Jonge Held draagt zorg voor registratie en inhoudelijke behandeling van de klacht. Een ouder die een klacht heeft ingediend krijgt een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht.

Verder ziet het management er op toe dat:

- De ouder zo veel mogelijk op de hoogte gehouden wordt van de voortgang van de behandeling van de klacht
- Er afhankelijk van inhoud en aard van de klacht een onderzoek zal worden ingesteld
- Wanneer de klacht gedragingen van een medewerker betreft, deze medewerker in de gelegenheid zal worden gesteld mondeling of schriftelijk te reageren
- De procedure en termijn van afhandeling wordt bewaakt en de klacht zo spoedig mogelijk wordt afgehandeld. Wanneer er omstandigheden zijn die de afhandeling belemmeren, wordt de ouder hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld
- De klacht, uiterlijk 6 weken na indiening bij de organisatie, afgehandeld is
- De ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt wordt en dat in het oordeel een concrete termijn gesteld wordt waarbinnen evt. maatregelen zullen zijn gerealiseerd

Wanneer de klacht door de organisatie binnen de daarvoor geldende termijn van 6 weken is onderzocht en de ouder die de klacht heeft ingediend niet tevreden is met de schriftelijke en gemotiveerde reactie, dan kan de ouder door het kinderdagverblijf doorverwezen worden naar het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

Het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl 0900-1877) kan bij een klacht bemiddelen en mediation verzorgen tussen ouder en organisatie om de klacht alsnog tot een onderlinge oplossing te brengen.

Tot de Geschillencommissie kan een ouder zich direct wenden indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht indient bij het kinderdagverblijf.

Ook als de klacht niet binnen de termijn van 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. De klacht dient binnen 12 maanden nadat deze is ingediend bij de kinderopvangorganisatie aanhangig te zijn gemaakt bij de Geschillencommissie.

Wanneer de oudercommissie niet tevreden is over de toepassing en uitvoering van het wettelijke adviesrecht binnen het kinderdagverblijf, kan ook zij terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang.

De kinderopvangorganisatie kan gebruik maken van het Klachtenloket om uitspraken te raadplegen die de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen in het verleden gedaan heeft over de wijze waarop klachten kunnen worden opgelost.