

# Pedagogisch Beleidsplan



## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	3
<b>Doelstelling</b> .....	4
<b>Visie</b> .....	4
<b>Pedagogische basisdoelen</b> .....	5
<b>1) Emotionele veiligheid</b> .....	5
Stamgroep of basisgroep .....	5
Rituelen .....	5
Wennen.....	5
Brengen en halen .....	5
Communicatie .....	6
Regels en ritme .....	6
Omgeving .....	6
Hygiëne .....	6
<b>2) Ontwikkelen van persoonlijke competenties</b> .....	6
Taal- en denkontwikkeling .....	6
Motorische ontwikkeling .....	6
Zelfredzaamheid en zelfvertrouwen .....	7
Interesse en talenten .....	7
Ervaringsgericht en ontdekkend leren .....	7
Creativiteit .....	7
Geplande activiteiten.....	7
Verplicht naar buiten .....	7
<b>3) Ontwikkelen van sociale competenties</b> .....	7
Samen spelen.....	8
Vrij spelen .....	8
Verantwoordelijkheid dragen .....	8
Voorkomen en oplossen van conflicten.....	8
Pesten tegengaan .....	8
<b>4) Het meegeven van waarden, normen en cultuur</b> .....	8
<b>Pedagogisch medewerkers in ontwikkeling/ stagiaires</b> .....	9
<b>Pedagogisch Coach/ Beleidsmedewerker</b> .....	9

Inzet .....	9
Manier van werken .....	9
Advies.....	10
<b>Contact en communicatie .....</b>	<b>10</b>
Contact met de ouders .....	10
Informatieverstrekking aan ouders .....	10
Bitcare app voor ouders.....	10
<b>Veiligheid en gezondheid .....</b>	<b>10</b>
Risico-inventarisaties .....	10
Beleid Veiligheid en Gezondheid .....	11
Meldcode kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag.....	11
<b>Klachtenregeling.....</b>	<b>11</b>
Interne klachtenafhandeling .....	11
Externe klachtenafhandeling .....	12
<b>Oudercommissie .....</b>	<b>12</b>
<b>Contracten en soorten opvang .....</b>	<b>12</b>

## Inleiding

Voor u ligt het Pedagogisch Beleidsplan van Kinderopvang De Boomhut in Amerongen. Kinderopvang De Boomhut biedt opvang aan kinderen van 0 tot en met 12 jaar in Amerongen en omgeving.

Het pedagogisch beleid geeft richting aan het dagelijkse handelen van de pedagogisch medewerkers. Ons pedagogisch beleidsplan is een plan voor lange termijn waarin we beschrijven wat we doen met de kinderen, hoe we dat doen en waarom we dat doen.

Zowel voor ons kinderdagverblijf (KDV) als voor onze buitenschoolse opvang (BSO) hanteren wij een pedagogisch werkplan.

In het werkplan wordt de dagelijkse gang van zaken, de manier waarop de pedagogisch medewerkers hun kerntaak vervullen, omschreven.

Kinderopvang De Boomhut biedt verschillende vormen van opvang aan:

- **KDV:** Dagopvang voor kinderen vanaf 8 weken tot 4 jaar.
- **BSO:** Naschoolse- en Vakantie opvang voor kinderen van 4 t/m 12 jaar.
- **VSO:** Voorschoolse opvang voor kinderen van 4 t/m 12 jaar.

De Boomhut is lid van de Brancheorganisatie Kinderopvang. Ouders kunnen erop vertrouwen dat De Boomhut werkt volgens het Convenant Kwaliteit Kinderopvang, de CAO Kinderopvang en de algemene voorwaarden voor Dagopvang en BSO.

De Boomhut is gevestigd in het Multi Functioneel Centrum Allemanswaard in Amerongen.

Als u naar aanleiding van ons beleidsplan nog vragen heeft, kunt u contact met ons opnemen.

Marianne ter Heegde  
Directeur



Burg. W. Martenslaan 29 C en D  
3958 GR Amerongen

T: 0343-450110  
M: 06- 14496889

[marianne@kinderopvangdeboomhut.nl](mailto:marianne@kinderopvangdeboomhut.nl)  
[www.kinderopvangdeboomhut.nl](http://www.kinderopvangdeboomhut.nl)

## Doelstelling

De Boomhut stelt zich primair tot doel om kinderen, naast de gezinssituatie, een beschermde huiselijke omgeving te bieden waar zij kunnen spelen en zich ontwikkelen, waar het zich geborgen voelt en waar het gezellig is en waarin de opvoeding wordt ondersteund en met de ouders wordt gedeeld. Samen met de zorg en aandacht van de pedagogisch medewerkers wordt het thuisgevoel versterkt.

De Boomhut wil een omgeving creëren die tegemoetkomt aan de behoefte van kinderen om zelf ervaringen op te doen; een omgeving waarin ook de pedagogisch medewerkers elkaar stimuleren in het opdoen van eigen ervaringen en het delen van kennis.

De leeftijden van de kinderen die De Boomhut bezoeken liggen ver uit elkaar; kinderen zijn welkom vanaf 8 weken en kunnen blijven spelen op de BSO totdat zij de basisschool verlaten. In de begeleiding van de kinderen, het aanbod aan activiteiten en de groepssamenstelling wordt telkens rekening gehouden met de *ontwikkelingsfase en de behoefte van het individuele kind*.

Door kinderen te observeren en veel met hen en hun ouder(s)/ verzorger(s) te communiceren, weet de pedagogisch medewerker wat er in een kind omgaat, zodat hij of zij daarop kan inspelen. Daarnaast wordt zoveel mogelijk aangesloten bij specifieke leeftijdskenmerken van de groep, zoals *groei naar zelfstandigheid* en het *maken van eigen keuzes*.

## Visie

De Boomhut vindt een veilige en stimulerende omgeving, waarin welbevinden en betrokkenheid centraal staan, een voorwaarde voor een gezonde ontwikkeling van het kind. De inbreng van het kind en onze pedagogisch medewerker is hierbij van groot belang. Bij het begeleiden vinden we het belangrijk dat er wordt gewerkt vanuit een positieve houding, gelijkwaardigheid, veiligheid en wederzijds respect. Ieder kind is anders en ontwikkelt zich op zijn eigen manier en in zijn eigen tempo. Een kind wordt bij De Boomhut geaccepteerd zoals hij is en begeleid in zijn of haar specifieke sociaal-emotionele en cognitieve ontwikkeling.

## Pedagogische basisdoelen

Wat streven wij in de begeleiding van de kinderen na, met andere woorden: welke opvoedingsdoelen hanteren wij in onze organisatie? Hierbij zoeken wij aansluiting bij de pedagogische basisdoelen die Prof. dr. Riksen-Walraven voor de kinderopvang in Nederland heeft geformuleerd. Deze doelen vormen het centrale uitgangspunt bij het werken op de groep.

1. Het bieden van emotionele veiligheid
2. Het bieden van gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties
3. Het bieden van gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competentie
4. Het meegeven van waarden en normen en cultuur

Hieronder beschrijven wij hoe wij deze doelen invullen wanneer wij werken met de kinderen op de groep.

### 1) Emotionele veiligheid

We streven er naar dat alle kinderen zich emotioneel veilig voelen, zodat ze zich zo optimaal mogelijk kunnen ontspannen en ontwikkelen. Emotionele veiligheid en vertrouwen vormen de basis voor een goede ontwikkeling van een kind.

#### Stamgroep of basisgroep

We vangen de kinderen op in hun eigen stamgroep. Centraal staat dat kinderen zich vertrouwd en veilig voelen binnen de opvangvorm waar ze gebruik van maken en vooral voor de jonge kinderen zal de 'eigen' groep hierin een belangrijk gegeven zijn. We zien de stamgroep of basisgroep daarom ook als basis, van waaruit het kind activiteiten kan ondernemen waar het op dat moment aan toe is. Voor de jongere kinderen het prettiger en veiliger om een eigen ruimte te hebben, waar de "groten" niet komen. En voor de oudere kinderen is het ook prettig om niet altijd rekening te moeten houden met jongere kinderen.

#### Rituelen

Door activiteiten altijd op dezelfde manier te doen of in te leiden ontstaan rituelen, die ook weer de overzichtelijkheid en daarmee het veiligheidsgevoel van kinderen vergroten. Rituelen bieden voorspelbaarheid en houvast. Het is mogelijk dat in verschillende groepen verschillende rituelen ontstaan, bijv. doordat kinderen een bepaalde handeling zo leuk blijken te vinden, dat het vanzelf steeds wordt herhaald. Bijvoorbeeld voorafgaande aan het eten gezamenlijk een liedje zingen.

#### Wennen

We streven ernaar om een ongedwongen sfeer te scheppen, zodat een kind en ouder zich thuis voelen op De Boomhut en het verblijf soepel kan verlopen. Kinderen krijgen ruim de tijd om aan de nieuwe situatie te wennen.

#### Brengen en halen

Vooraf voor jonge kinderen kan het moment van afscheid nemen van de ouders moeilijk zijn. Om die reden wordt de manier van afscheid nemen met de ouders besproken tijdens het intakegesprek. Wij stimuleren ouders het kind te vertellen wanneer zij weggaan en gaan en dan ook direct daarna gaan. Deze voorspelbaarheid biedt houvast. Als een kind moet huilen zal de pedagogisch medewerker het kind op de arm nemen en samen mama of papa uitzwaaien. Ouders kunnen altijd later even bellen hoe het gaat.

## Communicatie

De pedagogische medewerkers hanteren richtlijnen bij het communiceren met kinderen;

- Een pedagogisch medewerker heet elk kind welkom bij binnenkomst op de groep.
- Een pedagogisch medewerker maakt tijd om 1-op-1 met de kinderen te communiceren.
- Een pedagogisch medewerker benoemt emoties vanuit de ik-vorm : "Ik zie dat jij huilt....".
- Een pedagogisch medewerker praat op hoogte van het kind (dus niet *over* het hoofd van een kind), gaat ook regelmatig op de grond zitten bij jonge kinderen.

## Regels en ritme

Pedagogisch medewerkers geven duidelijke grenzen aan, en zijn hierin consequent, maar geven met grenzen nooit angst of schuldgevoelens mee aan het kind. Ook is er een vast dagritme. Regels en ritme geven veiligheid en voorspelbaarheid aan jonge en oudere kinderen.

## Omgeving

Ook de omgeving draagt bij aan een gevoel van veiligheid. De lokalen zijn schoon, opgeruimd en gezellig aangekleed. Ook van de kinderen verwachten we een actieve betrokkenheid om de lokalen zo te houden. Opruimen doen we gezamenlijk en we stimuleren kinderen om te helpen soms met afruimen en schoonmaken.

Er zijn verschillende hoeken gecreëerd, waar diverse speelmaterialen en speelsituaties worden aangeboden. Er is een huishoek, een autohoek, een bouwhoek, creatieve hoek, een spelletjeshoek, puzzelhoek en voorleeshoek. De kinderen wordt geleerd de materialen zo veel mogelijk te laten in de hoek waar ze horen.

## Hygiëne

Hygiëne speelt een grote rol en maakt dat kinderen in een gezond milieu kunnen eten en spelen. We houden alles zo goed mogelijk schoon. De kinderen leren we gezonde hygiëne aan (bv. handen wassen voor het eten, na het buiten spelen of na toiletbezoek). We hebben hiervoor een aparte hygiëncode geformuleerd en voor de kinderen hebben we pictogrammen opgehangen als geheugensteun (zie protocol Hygiëne).

## 2) Ontwikkelen van persoonlijke competenties

Ons algemene uitgangspunt is dat we het unieke kind respecteren. We hebben een ervaringsgerichte aanpak. We vertellen kinderen niet hoe het moet, maar gaan in gesprek of bieden materialen aan. We willen de kinderen zoveel mogelijk zelf laten ontdekken en ervaren.

### Taal- en denkontwikkeling

Het vermogen om met taal om te leren gaan, wordt bereikt door veel met de kinderen te praten. Tijdens de gesprekken, wanneer we uitleg geven over een activiteit, als er in de groep iets gebeurt, er is altijd aanleiding genoeg om met de kinderen te praten.

### Motorische ontwikkeling

Om de ontwikkeling en beheersing van zowel de grove als de fijne motoriek te stimuleren worden op De Boomhut verschillende situaties, activiteiten en materialen aangeboden. Tijdens het buitenspelen kunnen de kinderen klimmen, rennen, voetballen of andere balspelletjes doen, fietsen, stappen en in de zandbak scheppen. Ook tijdens binnen activiteiten stimuleren wij de motoriek, we doen spelletjes, zingen liedjes waarbij de kinderen kunnen dansen of meebewegen of bijv. een balspel waarbij ze de bal op verschillende manieren kunnen doorgeven of naar elkaar toe rollen.

### Zelfredzaamheid en zelfvertrouwen

Het zichzelf kunnen redden is goed voor het zelfvertrouwen van elk kind in elke leeftijdscategorie. Het is voor de ontwikkeling van de dreumes, peuteren kleuter, maar ook voor oudere kinderen, van belang zoveel mogelijk ruimte te krijgen om zelfstandig te worden. Hoe meer ze zelf kunnen ondernemen, hoe meer moed en zelfvertrouwen ze ontwikkelen. Om groot te worden, zich gelukkig te voelen en plezier in het leven te hebben, is een positief gekleurd zelfbeeld onmisbaar. Door de kinderen complimenten te geven voor positief gedrag, vergroten we het zelfvertrouwen. Negatief gedrag negeren we of geven we zo weinig mogelijk aandacht.

### Interesse en talenten

We volgen de interesses van het kind en helpen hem te ontdekken waar zijn interesses liggen. Juist in een situatie als een kinderopvang waar kinderen vrij hun activiteiten kunnen kiezen, kunnen kinderen hun interesses ontdekken. Door een rijk aanbod komt er vanzelf iets voorbij waar een kind door uitgedaagd wordt.

### Ervaringsgericht en ontdekkend leren

We laten de kinderen zelf materialen ontdekken door zo min mogelijk voor te doen. We laten de kinderen de eigenschappen van het materiaal zelf verkennen. Het prijzen van dit ontdekkingsgedrag vergroot het plezier erin, het werkt dus stimulerend.

Oudere kinderen hebben dit materiaal vaak al ontdekt en hebben op andere manieren begeleiding nodig. Om tot het gewenste resultaat te komen kan een concrete opdracht binnen een thema houvast bieden. En soms biedt het verdiepen of verbreden van het materiaalaanbod door bijvoorbeeld extra gereedschap aan te bieden uitkomst.

### Creativiteit

Om de creativiteit te stimuleren leggen wij materiaal op tafel waarmee zij bijvoorbeeld kunnen plakken, tekenen of kleuren. Zowel de jonge als de oudere kinderen kunnen zelf bepalen of ze ermee willen spelen.

### Geplande activiteiten

De kinderen kunnen zelf kiezen of ze mee willen doen aan georganiseerde activiteiten. De pedagogisch medewerker heeft een scala aan mogelijkheden achter de hand en daagt de kinderen regelmatig uit mee te doen.

### Verplicht naar buiten

Het ontdekken en beleven van de natuur en het leren omgaan met dieren is bij De Boomhut heel belangrijk. De kinderen spelen veel buiten (minimaal een half uur per dagdeel, afhankelijk van de weersomstandigheden) en we gaan regelmatig de natuur in met de kinderen.

## 3) Ontwikkelen van sociale competenties

De Boomhut leert kinderen "sociale competenties", dat wil zeggen een scala aan sociale kennis en vaardigheden, zoals zich in een ander kunnen verplaatsen, kunnen communiceren, samenwerken, anderen helpen, conflicten oplossen en verantwoordelijkheid dragen.

De pedagogisch medewerkers zijn zich bewust van de voorbeeldfunctie die zij vervullen. Kinderen en vooral peuters hebben een sterke neiging alles wat ze zien en horen te imiteren en dat is goed, want



zo leren zij namelijk heel veel. Het uitgangspunt in de sociale omgang bij De Boomhut is dat iedereen zichzelf kan en mag zijn. Iedereen is anders maar wel even waardevol.

#### Samen spelen

De pedagogisch medewerkers stimuleren de interactie tussen kinderen onderling. Het mee spelen en een steuntje in de rug geven hoort erbij.

#### Vrij spelen

Vrij spelen wordt gezien als ontwikkeling van persoonlijke- en sociale competentie. Kinderen mogen in de regel zelf beslissen waar ze mee spelen, met wie en waar. Ook tijdens het vrij spelen zijn er regels, zoals opruimen voordat je aan iets nieuws begint.

#### Verantwoordelijkheid dragen

We leren kinderen om samen verantwoordelijkheid te dragen voor hoe het gaat op de groep. Samen tafeldekken, samen opruimen, maar ook hoe het loopt (heeft iedereen het naar zijn zin) op de groep wordt besproken en wordt gezien als een gedeelde verantwoordelijkheid. Ook leren we de kinderen elkaar te helpen, de ouderen de jongsten maar ook als een kind iets heel goed kan, dit laten zien aan de rest.

#### Voorkomen en oplossen van conflicten

De pedagogisch medewerkers ondersteunen de kinderen bij het voorkomen en oplossen van conflicten. Kinderen van dezelfde leeftijd bieden we eerst zelf de mogelijkheid om hun conflict op te lossen, om op die manier de grens van de ander te kunnen ervaren.

Als een kind zijn grenzen dusdanig verkent dat het gedrag vertoont dat normen en waarden overschrijdt, zijn er verschillende manieren van handelen:

- Het kind wordt op een rustige manier aangesproken op zijn/haar gedrag, de leidster benoemt heel duidelijk het gewenste gedrag.
- Het ongewenste gedrag wordt genegeerd (als de situatie dit toelaat)
- Alle kinderen die bij het conflict betrokken zijn worden aangesproken
- We houden rekening met het ontwikkelingsniveau van het kind
- We brengen het probleem onder woorden
- We laten het kind meedenken over een oplossing
- Het conflict wordt altijd op een positieve manier afgesloten.

#### Pesten tegengaan

Er wordt af en toe geplaagd, wat een onveilig gevoel kan geven. De pedagogisch medewerkers zijn hier alert op en ondernemen direct actie wanneer een kind iets doet wat de ander niet wil. Allereerst maken we het bespreekbaar. Meestal werkt dit voldoende. Mocht het niet zo zijn, volgt er een gesprekje met de betreffende kinderen en worden er duidelijke afspraken en regels gemaakt.

### 4) Het meegeven van waarden, normen en cultuur

Naast de ouders speelt De Boomhut ook een belangrijke rol in het kinderen aanleren van 'hoe het hoort' in de sociale omgang. De Boomhut is een bredere samenlevingsvorm dan het gezin. Kinderen ontmoeten er veel verschillende mensen en maken kennis met een diversiteit aan normen, waarden en vaak ook verschillende culturen. Regels zijn de praktische vertaling van normen en waarden.

Het uitdragen van normen en waarden doen we door het te bespreken maar vooral door zelf het goede voorbeeld te geven. De pedagogisch medewerkers realiseren zich dat ze “model” staan. De basis is bij ons respect voor elkaar.

## Pedagogisch medewerkers in ontwikkeling/ stagiaires

Naast de pedagogisch medewerker kan het team mede bestaan uit pedagogisch medewerkers in ontwikkeling en/of stagiaires. Deze stagiaires kunnen afkomstig zijn van diverse mbo- en/of hbo-beroepsopleidingen en zij hebben een vaste stagebegeleider. Stagiaires functioneren altijd onder verantwoordelijkheid van de (vaste) pedagogisch medewerker. Hun inzetbaarheid wordt bepaald conform art. 9.5 en 9.6 CAO Kinderopvang.

## Pedagogisch Coach/ Beleidsmedewerker

### Inzet

Wij vinden het belangrijk dat de medewerkers goed kunnen inspelen op de behoeften van het kind en dat zij de kinderen een plek bieden waar zij zich optimaal kunnen ontwikkelen. De kwaliteit van de kinderopvang wordt voor een belangrijk deel bepaald door de pedagogisch medewerkers. Daarom besteden wij continu aandacht aan de ontwikkeling en ondersteuning van onze medewerkers op pedagogisch vlak. Waar deze kwaliteitsbewaking eerst steeds werd uitgevoerd door de directeur zijn wij in 2019 gestart met het implementeren en benoemen van een pedagogisch coach en beleidsmedewerker.

Elk jaar (in januari) bepalen wij het aantal uren dat wij minstens gaan besteden aan het pedagogisch beleid en aan het coachen van onze medewerkers. Dit is wettelijk zo bepaald.

Inzet pedagogisch beleidsmedewerker en coach per locatie:

**Beleid** = 50 uur x aantal kindercentra

**Coaching** = 10 uur x aantal fte

Jaar	Beleid BSO (Ontwikkeling, implementatie en evaluatie)	Beleid KDV (Ontwikkeling, implementatie en evaluatie)	Coaching BSO (Individueel en team)	Coaching KDV (Individueel en team)
2021	50 uur	50 uur	0,75 fte = 7,5 uur	7,75 fte = 77,5 uur
2022	50 uur	50 uur	1,25 fte = 12,5 uur	9,75 fte = 97,5 uur
2023	50 uur	50 uur	1,75 fte = 17,5 uur	10,75 fte = 107,5 uur
2024	50 uur	50 uur	1,75 fte = 17,5 uur	10,75 fte = 107,5 uur

### Manier van werken

De pedagogisch coach besteedt gemiddeld ongeveer een half uur per maand per medewerker aan coachen. Zij zal daarom regelmatig de pedagogische medewerkers observeren tijdens het werken op de groep. Naar aanleiding van deze observaties heeft zij met de medewerker een coaching gesprek. Er wordt nagegaan of er volgens de richtlijnen en het beleid gewerkt wordt. Er wordt dan gezamenlijk gekeken wat er eventueel nodig of mogelijk is om de medewerker (nog) beter te laten functioneren. Deze afspraken worden vastgelegd in een POP (Persoonlijk Ontwikkelings Plan).

De pedagogisch coach heeft regelmatig overleg met de directeur en de locatiemanager om ervoor te zorgen dat wat er terugkomt van de groepen zijn weg vindt in het beleid en andersom.

### Advies

De pedagogisch coach is ook aanspreekpunt en vraagbaak voor medewerkers bij problemen met kinderen. De pedagogisch coach kan gevraagd, of ongevraagd, meekijken naar het gedrag van een kind en vervolgens advies geven over hoe hiermee om te gaan op de groep. Deze vragen kunnen ook tijdens de pedagogische besprekingen ingebracht worden. Deze worden 6x per jaar gehouden. Tijdens een pedagogische bespreking worden alle kinderen kort besproken. De pedagogisch coach helpt medewerkers in het signaleren van knelpunten in hun werkzaamheden, kennis en vaardigheden en achterhaalt samen met hen de coaching behoeften.

## Contact en communicatie

### Contact met de ouders

Goede samenwerking met de ouders vinden wij belangrijk. Respect, openheid en betrokkenheid zijn belangrijke voorwaarden voor een goed contact. Er is dagelijks contact met de ouders tijdens de overdracht bij het halen en brengen. Er is gedurende de dag ook contact mogelijk via de ouder app Bitcare. Ook vinden er periodiek, rondom de verjaardag van het kind, gesprekken plaats met ouders waarin o.a. de observaties die de mentor heeft gedaan bij het kind besproken worden.

Tussentijds neemt de mentor van het kind contact op met de ouders wanneer daar aanleiding toe is. Ouders kunnen ook altijd contact opnemen met de mentor wanneer zij daar aanleiding toe hebben.

### Informatieverstrekking aan ouders

Regelmatig wordt via de Bitcare app een nieuwsbrief verstrekt. Deze brief verschaft de ouders inlichtingen over de activiteiten en gebeurtenissen van de maand die daarop volgt. Denk ook aan thema's, feesten, personeel, vakantie planning, informatieavonden enz.

Ook gebruiken wij regelmatig Bitcare wanneer wij een specifiek bericht, bestemd voor een bepaalde groep, willen sturen.

### Bitcare app voor ouders

In Bitcare leggen wij altijd de binnenkomst en het vertrek van het kind vast. Ouders kunnen dit ook zien vanuit hun Bitcare app. Afwezigheid, ziekte, ruildagen en extra opvang dagen kunnen via deze app worden aangevraagd.

## Veiligheid en gezondheid

### Risico-inventarisaties

Voor het onderdeel veiligheid en gezondheid geldt dat we voldoen aan de Wet Kinderopvang en andere van toepassing zijnde wet- en regelgeving. De GGD is, in opdracht van de gemeente, toezichthouder op het naleven van de wet Kinderopvang. Wij gebruiken de Risico Monitor om ons beleidsplan Veiligheid en Gezondheid up-to-date te houden.

De GGD voert jaarlijks een inspectie uit. Het bijbehorende inspectierapport is openbaar. Via onze website kunt u de meest recente versie van het inspectierapport bekijken.

Tijdens het teamoverleg bespreken wij altijd incidenten indien zich die de afgelopen periode hebben voorgedaan. Wij bespreken de te nemen maatregelen. Incidenten die zich voor doen worden uiteraard geregistreerd en gedocumenteerd.

Verder hebben wij een ontruimingsplan voor het geval er zich calamiteiten voordoen en dit plan is aanwezig op elke groep. Gedurende de opvang van kinderen is er altijd een pedagogisch medewerker aanwezig die beschikt over het diploma Kinder-EHBO en/of BHV. Jaarlijks krijgen alle medewerkers Kinder-EHBO training en vanaf 2020 ook BHV training voor iedere medewerker. Gedurende deze training oefenen wij praktisch EHBO en BHV inclusief het ontruimen.

## Beleid Veiligheid en Gezondheid

In ons Veiligheids- en Gezondheidsbeleid staat beschreven hoe ons beleid op dit gebied is. Dit beleid is toegankelijk voor onze medewerkers. Nieuwe medewerkers zijn verplicht om kennis te nemen van beleid en bijbehorende protocollen. De locatiemanager ziet erop toe dat dit ook gebeurt bij start van een dienstverband. Tijdens ons maandelijks teamoverleg bespreken wij steeds een onderdeel van het beleid en de praktische uitvoering daarvan.

Wij houden ons aan de richtlijnen van het RIVM en de GGD voor wat betreft infectieziekten en besmettingsgevaar. De Boomhut heeft het recht om een kind de toegang te weigeren. Als een kind medicijnen gebruikt, dient er van tevoren een formulier te worden ingevuld waarin de ouder toestemming geeft het medicijn toe te dienen. De ouders blijven in alle gevallen verantwoordelijk. Ook voor zelfzorg medicijnen dient een formulier ondertekend te worden.

## Meldcode kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag

We volgen de richtlijnen van het landelijke protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag voor de kinderopvang, met hierin de meldcode en het afwegingskader. Om het welbevinden van het kind te waarborgen, volgen we nauwkeurig de stappen van dit protocol. Pedagogisch medewerkers kennen de inhoud van het protocol en de signalen van kindermishandeling en weten hier, met behulp van de stappen van de meldcode, accuraat op te reageren. Wanneer wij ons zorgen maken over een kind of zijn thuissituatie, ook bij vermoedens van kindermishandeling, gaan wij altijd in gesprek met de ouders van het kind.

Bij Kinderopvang De Boomhut zijn pedagogisch medewerkers geschoold voor het werken met de meldcode en wij hebben tevens een aandachtsfunctionaris in dienst. Wanneer er zorgen zijn ondersteunt zij pedagogisch medewerkers en de leidinggevenden bij de uitvoering van het protocol.

## Klachtenregeling

### Interne klachtenafhandeling

Als ouders een klacht/verbeterpunt hebben, dan horen wij dit graag. Een klacht is voor ons een kans om ons beleid, een werkwijze of procedure te verbeteren en hierdoor om onze kwaliteit te verhogen. Door een klantgerichte en open houding naar de klant en de klacht altijd serieus te nemen, gaan wij ervan uit dat de meeste klachten naar volle tevredenheid kunnen worden opgelost, dit komt een goede klantrelatie en samenwerking ten goede. De ouder bespreekt in eerste instantie de uiting van ongenoegen met degene over wie hij/zij een klacht heeft. Wanneer deze niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de ouder contact opnemen met de leidinggevende. (De ouder kan er ook voor kiezen om direct naar de leidinggevende stappen). Als de ouder ontevreden is over de afhandeling van de leidinggevende, kan de ouder zich richten tot de oudercommissie. Als de interne klachtenafhandeling

niet leidt tot een bevredigende oplossing, kunnen ouders het geschil ook melden bij De Geschillencommissie.

### Externe klachtenafhandeling

Kinderopvang De Boomhut is hiervoor aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang;  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

## Oudercommissie

We betrekken ouders actief bij het beleid van Kinderopvang De Boomhut. Pedagogisch medewerkers staan open voor opmerkingen en ideeën van ouders. Daar hebben wij belang bij: zo kunnen wij hen zo goed mogelijk bedienen. Dit gebeurt in eerste instantie door in gesprek te gaan met de oudercommissie (OC). De oudercommissie vertegenwoordigen alle ouders, behartigen de belangen van de kinderen en ouders en delen hun bevindingen over de kwaliteit van de dienstverlening van De Boomhut. De oudercommissie heeft een adviserende functie richting de directie van De Boomhut. De commissie adviseert op het gebied van pedagogisch beleid, gezondheid, klachten en hygiëne en veiligheid. De oudercommissie is benaderbaar via [oc@kinderopvangdeboomhut.nl](mailto:oc@kinderopvangdeboomhut.nl).

## Contracten en soorten opvang

In onze aanvullende algemene voorwaarden staan de soorten contracten beschreven. Deze is te vinden op onze website.