



**Pedagogische
en praktische informatie
voor ouders**

Pedagogische en praktische informatie peuterspeelzalen informatieboekje voor ouders

Inhoud

Voorwoord	3
1. Ons pedagogisch beleid	3
1.1 Welke pedagogische visie is leidend bij Kinderen en Ouders?	3
1.2 Wij zorgen voor de fysieke veiligheid van een kind	3
1.3 Wij zorgen voor de emotionele veiligheid van een kind	3
1.4 Wij stimuleren de ontwikkeling van een kind	4
1.5 Wij doen aan voor- en vroegschoolse educatie	4
1.6 Spelen is voor kinderen het allerbelangrijkste	4
2. De binnen- en buitenruimte is op de juiste wijze ingericht.....	5
3. Wij observeren de kinderen	5
4. Wij hechten veel waarde aan de contacten met ouders.....	5
5. Praktische informatie	6
5.1 Opvangvormen.....	6
5.2 Werken in peuterspeelzaalgroepen	7
5.3 Kwaliteit personeel	7
5.4 Kennismaken en wennen.....	7
5.5 Brengen en halen.....	7
5.6 Verzorging.....	8
5.7 Afscheid.....	8
5.8 Veiligheid en Gezondheid	8
Gezondheid & hygiëne.....	8
Ziekte en medicijnen toedienen	8
Ongevallen.....	8
Bedrijfshulpverlening en ontruimingsplan	9
Kindermishandeling	9
Risico-inventarisatie.....	9
5.9 Privacy.....	9
5.10 Klachtenbeleid.....	9
5.11 Kwaliteit staat voorop	10

Voorwoord

Voor u ligt het informatieboekje van Kinderen en Ouders over onze peuterspeelzalen. Het geeft u informatie over wat u van ons mag verwachten en waar wij voor staan. Wij starten met een uitleg over ons pedagogisch beleid, het uitgangspunt voor het dagelijks handelen van onze pedagogisch medewerkers. Daarna volgt allerlei praktische informatie die betrekking heeft op de dagelijkse gang van zaken op de peuterspeelzaal. Zodat u weet wat de afspraken zijn die voor het starten van de opvang, tijdens de opvang, voor het wijzigen van de opvang en het beëindigen van de opvangplaats van uw kind belangrijk zijn.



1. Ons pedagogisch beleid

“It takes a village to raise a child” is een Afrikaans gezegde dat aangeeft dat je een kind als ouders niet alleen opvoedt, maar met je hele omgeving. De peuterspeelzaal is ook onderdeel van die omgeving. Onze peuterspeelzalen bieden kinderen een omgeving waar ze zich veilig, geborgen en vertrouwd voelen en samen met andere kinderen spelen en leren.

Wij zien kinderen als mensen die alles al in zich hebben. Door hun aangeboren nieuwsgierigheid hebben ze de natuurlijke drang om dingen te ontdekken en te onderzoeken. Ze leren vooral de eerste vier jaren ontzettend veel en in een snel tempo. De basis is er dus, maar er zijn volwassenen en andere kinderen nodig om het kind te prikkelen. Kinderen leren namelijk door te zien, te voelen en te horen: ze imiteren het gedrag wat ze zien. Ook een interessante omgeving en uitdagend materiaal helpt een kind zich te ontwikkelen; precies wat een peuterspeelzaal ze kan bieden.

Daarnaast vormt de aanwezigheid van groepsgenootjes een belangrijk meerwaarde: de kinderen dagen elkaar uit en leren rekening met elkaar houden. Zo leren ze bij de peuterspeelzaal alle vaardigheden die ze nodig hebben voor latere sociale relaties en voor een goede start op de basisschool en in de maatschappij.

1.1 Welke pedagogische visie is leidend bij Kinderen en Ouders?

Kinderen zijn bijzonder, er zijn geen twee kinderen gelijk. Daarom kiezen wij niet één specifieke pedagoog of richting voor onze visie op kinderen, maar combineren wij visies van verschillende pedagogen, filosofen, onderwijskundigen en psychologen met onze eigen inzichten. Wij zorgen er in de eerste plaats voor dat de omgang met en de opvoeding van kinderen in onze peuterspeelzalen en peuterspeelzalen warm, positief, persoonlijk en vriendelijk van aard is. Een positieve benadering en het geven van complimenten zijn onderdeel van de dagelijkse communicatie omdat wij van mening zijn dat kinderen van positieve aandacht groeien. Een kind mag bij ons zijn wie hij is. Wij hebben respect voor zijn opvoeding thuis en voor zijn eigen cultuur, en ook voor het tempo waarin hij zich ontwikkelt en de wijze waarop hij de wereld om zich heen verkent. Elk kind heeft talenten en mogelijkheden en wij helpen graag met de persoonlijke zoektocht van ieder kind naar zijn vaardigheden en interesses. Wij bieden een kind ook de structuur waar het behoefte aan heeft. Grenzen geven een kind duidelijkheid en zorgen ervoor dat zijn wereld overzichtelijk is. Voorspelbaarheid geeft een jong kind een gevoel van veiligheid en vertrouwen in zichzelf en zijn omgeving.

1.2 Wij zorgen voor de fysieke veiligheid van een kind

Fysieke veiligheid is zorg dragen voor een gezonde en veilige omgeving, waar kinderen kunnen spelen zonder blootgesteld te worden aan ongezonde en onveilige factoren. Kinderen kunnen zich in de peuterspeelzaal vrij bewegen zonder gevaar van lichamelijk letsel. Er zijn altijd twee volwassenen aanwezig die de kinderen kunnen zien en horen. Zij hebben oog voor een gezonde balans tussen lichamelijke veiligheid en de behoefte van kinderen aan bewegen en ontdekken. Een gezonde peuter is een kind met af en toe een pleister op de knie.

1.3 Wij zorgen voor de emotionele veiligheid van een kind

Wij zorgen voor emotionele veiligheid door te kiezen voor vaste peuterspeelzaalgroepen met vaste pedagogisch medewerkers. Met vaste pedagogisch medewerkers kan een kind een vertrouwensband ontwikkelen en opbouwen.

De pedagogisch medewerkers hebben belangstelling voor het kind en reageren op signalen als dat nodig is. Ze houden rekening met het kind en helpen als dat nodig is. Door geduld en positieve aandacht voor ieder kind, voelt het kind zich erkent.

De pedagogisch medewerkers luisteren, praten en leggen uit. Door taal leren kinderen de wereld beter te begrijpen. In het kader van de (Nederlandse) taalontwikkeling van een kind is voorlezen en verhalen vertellen heel belangrijk. Ook samen zingen, gesprekken voeren en het doen van rollenspelletjes prikkelt de fantasie en stimuleert onder meer de taal- en spraakontwikkeling en sociaal-emotionele vaardigheden.

Samenwerking en vriendschappen worden gestimuleerd door kinderen te laten spelen in kleine groepjes. Door regelmatig gezamenlijke activiteiten te doen leren kinderen elkaar beter kennen, wordt de betrokkenheid bij elkaar vergroot en oefenen ze hun sociale vaardigheden zoals omgaan met conflicten en opkomen voor jezelf. De pedagogisch medewerkers bieden structuur en rituelen. Ze geven grenzen aan, waarbinnen de kinderen zich vrij kunnen bewegen. Ze maken de omgeving voor het kind overzichtelijk en zoveel mogelijk voorspelbaar onder andere door het hanteren van een vast dagritme.

1.4 Wij stimuleren de ontwikkeling van een kind

Kinderen leren door samen met volwassenen of leeftijdsgenootjes activiteiten te ondernemen. Door aan te sluiten bij wat het kind alleen kan en te helpen bij wat het nog niet kan, doen kinderen kennis en vaardigheden op die het alleen nog niet had kunnen verwerven. Dit vraagt een actieve houding van de medewerkers, zij bedenken uitdagende activiteiten, spelletjes en oefeningen tijdens de opvang, luisteren en kijken goed naar de kinderen, laten kinderen in groepjes of tweetallen samenwerken en gaan na wat een kind bereikt heeft met de activiteit. Wij stimuleren de kinderen op zeven gebieden:

1. Ik mag er zijn! (emotionele competenties).
2. We doen het samen! (sociale competenties).
3. Ik kan het zelf! (motorisch-zintuigelijke competenties).
4. Ik voel, denk en ontdek! (cognitieve competenties).
5. Ik kan het zelf zeggen! (taal en communicatieve competenties).
6. Ik ben lief en goed! (morele competenties).
7. Ik kan het laten zien (expressieve en beeldende competenties).

1.5 Wij doen aan voor- en vroegschoolse educatie

Binnen de peuterspeelzalen geven wij veel aandacht aan het stimuleren van de ontwikkeling van peuters ter voorbereiding op het basisonderwijs. Vier van onze peuterspeelzalen werken met een speciaal programma dat Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE) wordt genoemd. Met deze programma's stimuleren we de kinderen extra, om de kans op een goede schoolloopbaan te vergroten.

1.6 Spelen is voor kinderen het allerbelangrijkste

Spelen is niet alleen leuk maar ook ontzettend leerzaam. Onze medewerkers zorgen ervoor dat het activiteiten-aanbod aansluit op de persoonlijke vaardigheden en interesses van een kind. Zij bekijken per kind, leeftijdsgroep of ontwikkelingsfase welke activiteiten de beste en meeste kansen bieden voor het ontwikkelen van hun talenten. Kinderen kunnen zich namelijk niet de hele dag zelf vermaken met alleen vrij spel, ze hebben ook inspiratie en structuur nodig. Wij zorgen ervoor ze de volgende soorten activiteiten aangeboden krijgen:

1. Creatieve activiteiten: lekker om te doen, zonder dat het einddoel vastligt;
2. Constructieve activiteiten: meer planmatig toewerken naar een einddoel;
3. Cognitieve activiteiten: het verstand staat voorop;
4. Sociale activiteiten: voor en met elkaar;
5. Motorische activiteiten: bewegend actief zijn.

2. De binnen- en buitenruimte is op de juiste wijze ingericht

Een goed ingerichte ruimte nodigt kinderen uit tot spelen en ontdekken. Onze speelruimtes zijn sfeervol en harmonieus ingericht. Bij de aankleding van de ruimten houden we er rekening mee dat jonge kinderen snel overprikkeld raken als er veel tegelijk te zien en te horen is. De meubels en het speelgoed staan op een voor de kinderen herkenbare en vaste plek en de materialen zijn afgestemd op de leeftijd van het kinderen. Er zijn plekken -zoals de huishoek, constructiehoek en leeshoek- om ongestoord alleen te kunnen spelen, plekken om in kleine groepjes te spelen en er is ruimte voor de hele groep.

Onze buitenruimtes zijn veilig en overzichtelijk ingericht en bieden de nodige uitdaging.

We hebben een diversiteit aan spel- en speelmaterialen, behorende bij verschillende leeftijden. Buiten voelen de kinderen de wind, de regen, de zon. Zij ontdekken en ervaren de natuur. Ze vergroten hun motorische vaardigheden, ontwikkelen hun evenwicht, verbeteren hun lichamelijke conditie en bouwen weerstand op. Ze leren buiten kiezen, grenzen verleggen, initiatief nemen en zich handhaven in een groep. De kinderen spelen altijd onder toezicht van de pedagogisch medewerkers die zorg dragen voor de veiligheid van de kinderen, zonder ze overdreven voor elk 'gevaar' te behoeden.



3. Wij observeren de kinderen

Observeren behoort tot het hart van het werken met jonge kinderen. Door kinderen te observeren kijken onze pedagogisch medewerkers of hetgeen ze aanbieden werkt, waar de belangstelling van kinderen ligt, waar individuele kinderen behoefte aan hebben. Door te observeren kunnen we aansluiten bij de kinderen en de activiteiten plannen. Op de vier VVE-peuterspeelzalen gebruiken we een speciaal kindvolgsysteem. Daarmee observeren de pedagogisch medewerkers de kinderen op drie gebieden: spraak- en taalontwikkeling, motoriek en sociale competenties. De ouders worden elk jaar uitgenodigd voor een gesprek over de uitkomsten van deze observaties. Zo volgen wij de kinderen op de voet en stimuleren wij de kinderen in hun ontwikkeling en kunnen we samen met ouders in gesprek over de ontwikkeling van hun kind. We hebben protocollen voor situaties die extra zorg en opmerkzaamheid vereisen. In deze protocollen staat beschreven welke stappen er gezet moeten worden, uiteraard altijd in overleg met de ouders.

4. Wij hechten veel waarde aan de contacten met ouders

De pedagogisch medewerkers besteden aandacht aan een goede, zorgvuldige wederzijdse kennismaking en een regelmatige informatie-uitwisseling met de ouders.

Het is belangrijk dat de pedagogisch medewerkers weten wat de specifieke behoeften van het kind zijn, hoe het kind zich thuis gedraagt en of er bijzonderheden te melden zijn die het gedrag van het kind kunnen beïnvloeden als het bij de peuterspeelzaal is. Hierdoor krijgen de medewerkers een breder beeld van het kind en kunnen zij hun handelen nog beter afstemmen op het kind. Daarnaast is het voor ouders ook belangrijk en leuk om te weten wat het kind heeft meegemaakt bij de peuterspeelzaal, met wie het gespeeld heeft, wat er gedaan is, of het kind het naar de zin heeft gehad. Daarom vragen wij de ouders om de tijd te nemen voor de dagelijkse overdracht bij de peuterspeelzaal.

We maken ook afspraken over uitgebreidere oudergesprekken, op structurele basis en tussendoor, in het geval dit door de ouders of de peuterspeelzaal nodig wordt gevonden of op prijs wordt gesteld.

Verder is er in principe voor elk locatie een oudercommissie, die bestaat uit een aantal ouders van de desbetreffende peuterspeelzaal. Zij bewaakt de kwaliteit en het beleid van de peuterspeelzaal en kunnen adviezen geven ter verbetering daarvan.

Bent u geïnteresseerd om zitting te nemen in de oudercommissie van uw locatie? Geef dat dan door aan een pedagogisch medewerker of de operationeel manager.

Communicatie met de ouder

Wij informeren onze ouders via het digitale ouderportaal, waarvoor de ouders een inlogcode ontvangen. Wij vinden het belangrijk om ouders op de hoogte te houden de activiteiten op de groep van hun kind. Door het tonen van foto's, video's en berichten van de medewerkers krijgen ouders goed zicht op wat het kind allemaal meemaakt op de opvang. Daarnaast willen we graag dat ouders goede toegang hebben tot hun voorraad opvanguren en maken we het hen graag gemakkelijk om het kind aan- of af te melden en vakanties in te plannen. Er is een speciale app voor het digitale ouderportaal die gedownload kan worden via www.kinderopvangpurmerend.nl/app. De app is geschikt voor zowel iOS als Android toestellen. Als een ouder geen mobiele telefoon heeft, kan met dezelfde inlogcodes worden ingelogd op www.skop.ouderportaal.nl op een laptop of computer.



Elke locatie heeft een eigen oudercommissie die bestaat uit een aantal ouders van de betreffende locatie. Zij behartigen de belangen van alle ouders van de kinderen van die opvanglocatie.

De oudercommissie bewaakt en verbetert de kwaliteit van de opvang door gevraagd en ongevraagd advies te geven aan de directie van SKOP. De oudercommissie laat SKOP en de andere ouders weten wat zij doen.

De oudercommissie bestaat uit een zo gelijk mogelijk verdeling van de verschillende groepen op de locatie. Omdat de oudercommissie onafhankelijk is, mogen medewerkers van de kinderopvang er geen plaats in nemen. Het aantal ouders in de oudercommissie is vastgelegd in het Reglement oudercommissie waarin ook het adviesrecht van de oudercommissie is geregeld aangaande:

- de kwaliteit van de opvang (m.b.t. de kwaliteit van het personeel, de groepsbezetting en het pedagogisch beleid);
- het algemeen beleid op het gebied van voeding en opvoeding (van algemene aard);
- het algemeen beleidveiligheid en gezondheid en openingstijden;
- het beleid m.b.t. spel- en ontwikkelingsactiviteiten voor de kinderen;
- vaststelling, of wijzigingen van regelingen inzake de behandeling van klachten;
- wijzigingen van de bijdrage van kinderopvang.

5. Praktische informatie

5.1 Opvangvormen

Wij bieden peuterspeelzaalwerk: de verzorging, opvoeding en het bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen uitsluitend bestemd voor kinderen vanaf de leeftijd van twee jaar tot het tijdstip waarop die kinderen kunnen deelnemen aan het basisonderwijs.

U kunt kiezen voor een vaste dagcombinatie van dagdelen op maandag/donderdag of dinsdag/vrijdag. Op een aantal peuterspeelzalen is het mogelijk te kiezen voor alleen de woensdagochtend. Alleen bij peuterspeelzaal Speelmolen gelden afwijkende dagcombinaties.

Vier van onze peuterspeelzalen werken met een speciaal programma dat Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE) wordt genoemd. Het programma richt zich met name op het stimuleren van de taalontwikkeling. Ook andere ontwikkelingsgebieden zoals de motorische en cognitieve vaardigheden krijgen door het gebruik van de programma's extra aandacht. De peuter krijgt door het bezoeken van de peuterspeelzaal een goede start om straks als het 4 jaar wordt in te stromen in het basisonderwijs.

Voor een plaats op een VVE-peuterspeelzaal heeft uw kind een speciale indicatie nodig van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG).

Openingstijden

De peuterspeelzalen zijn gedurende 40 weken (gelijk aan de openingsweken van de basisscholen) per jaar 3 uur op de ochtend geopend en 2,5 uur in de middag. De begin- en eindtijden kunnen per peuterspeelzaal verschillen. De juiste begin- en eindtijden per peuterspeelzaal vindt u op onze website. U dient uw kind binnen 30 minuten na ingang van de begintijd te brengen en binnen 15 minuten voor de eindtijd weer op te halen.

De peuterspeelzalen zijn gesloten op:

- volgens de CAO-kinderopvang vastgestelde sluitingsdagen;
- erkende nationale feestdagen;
- de vrijdag na Hemelvaartsdag;

Twee maal per jaar, meestal aansluitend aan het sinterklaasfeest en zomerfeest, is de peuterspeelzaal gesloten. Deze sluitingsdag valt één keer op de maandag/donderdag en één keer op de dinsdag/vrijdag. Uw kind heeft door het bijwonen van het feest in de betreffende week wel de mogelijkheid gehad de peuterspeelzaal twee dagdelen te bezoeken.

5.2 Werken in peuterspeelzaalgroepen

De keuze voor de peuterspeelzaal is een keuze voor opvang van het kind in groepsverband. Kinderen leren hierdoor al vroeg en in zekere mate rekening met elkaar te houden. Om zich te kunnen ontwikkelen is het een voorwaarde dat kinderen zich in de groep veilig en vertrouwd voelen. Het kind moet de kans krijgen om een band op te bouwen met de pedagogisch medewerkers en de kinderen van de peuterspeelzaalgroep. Die gelegenheid scheppen wij door zorg te dragen voor stabiliteit en continuïteit in de groep. Dit laatste wordt bevorderd door:

- kinderen te plaatsen in vaste groepen met vaste pedagogisch medewerkers;
- vast dagritme.

Elk kind maakt deel uit van een vaste peuterspeelzaalgroep. Bij alle peuterspeelzalen werken we met verticale peuterspeelzaalgroepen van 12-16 kinderen van 2-4 jaar. Deze worden begeleid door twee vaste beroepskrachten en/of een groepshulp of stagiair PW3/4.

5.3 Kwaliteit personeel

Wij werken met professionele, gediplomeerde pedagogisch medewerkers op minimaal MBO-niveau, die de kinderen begeleiden in hun individuele ontwikkeling en in het samenleven in een basisgroep. Hierbij houden wij de richtlijnen van de CAO-Kinderopvang aan. Deskundigheid, motivatie en uitstraling zijn de basisfactoren van waaruit wij het team samenstellen.

Op de VVE-peuterspeelzalen is altijd één beroepskracht aanwezig die gecertificeerd is op het terrein van VVE.

Al onze medewerkers worden gescreend en zijn in het bezit van een actuele Verklaring Omtrent Gedrag (niet ouder dan 2 jaar). Dit geldt ook voor alle stagiair(e)s. De voertaal binnen onze kinderopvangvoorzieningen is de Nederlandse taal, ook tussen medewerkers onderling.



5.4 Kennismaken en wennen

De eerste kennismaking met de ouder(s) en hun kind is ten minste twee weken voordat het kind voor het eerst naar de peuterspeelzaal komt. U komt dan op de peuterspeelzaal kijken en maakt kennis met de medewerkers.

5.5 Brengen en halen

De begin- en eindtijden kunnen per peuterspeelzaal verschillen. De juiste begin- en eindtijden per peuterspeelzaal vindt u op onze website. U dient het kind binnen 30 minuten na ingang van de begintijd te brengen. U heeft dan gelegenheid om samen met andere ouders een kopje koffie te drinken. Binnen 15 minuten voor de eindtijd dient u uw kind weer op te halen.

Indien uw kind niet komt, stellen we het op prijs als u dit vóór 8.00 uur rechtstreeks aan de pedagogisch medewerker meldt. Als uw kind door iemand anders dan de ouders van de opvang wordt opgehaald, moet u de pedagogisch medewerker hiervan vooraf op de hoogte stellen. Zonder duidelijke afspraken hierover geven wij uw kind niet mee aan een voor ons onbekende. Overigens worden de kinderen nooit meegegeven aan personen die jonger zijn dan 14 jaar.

5.6 Verzorging

Iedere peuterspeelzaal heeft een vast dagritmeschema. Dit geeft de kinderen ritme en overzicht op het verloop van de dag en zorgt voor voldoende momenten van eten/drinken, verzorging en activiteiten.

Afhankelijk van de openingstijden van de peuterspeelzaal, vindt tussen 1 uur en 1,5 uur na opening het eet- en drinkmoment plaats en krijgen de kinderen een tussendoortje, zuivel en drinken.

In ons voedingsbeleid is ook ons traktatiebeleid vastgelegd. Op de peuterspeelzalen mogen kinderen trakteren als ze jarig zijn. Wij vragen ouders om zo gezond mogelijk te trakteren. Voorbeelden van gezonde traktaties voor kinderen tot 4 jaar zijn: een doosje rozijntjes, kaas/worst, een fruithapje, fruit, rijstwafel, popcorn, een peuterkoekje of een waterijsje. Op de website www.gezondtrakteren.nl zijn voorbeelden te vinden van gezonde traktaties.



5.7 Afscheid

Als uw kind rond de vierde verjaardag de peuterspeelzaal verlaat, houdt de pedagogisch medewerker een eindgesprek met u. Tijdens dit gesprek wordt er samen met u het overdrachtsformulier doorgenomen ten behoeve van de overstap van uw kind naar het basisonderwijs. Ook nemen we op een persoonlijke manier afscheid van uw kind. Soms neemt een kind tussentijds afscheid. Ook dit wordt gevierd.

5.8 Veiligheid en Gezondheid

Gezondheid & hygiëne

Door een goede hygiëne wordt besmetting met ziekteverwekkers en daarmee de kans op infecties beperkt. Door persoonlijke hygiëne, voedselhygiëne en gedegen schoonmaak wordt de voedingsbodem voor een snelle groei van de ziekteverwekkers weggenomen. Hoe wij hier mee omgaan is beschreven in het Beleid gezondheid & hygiëne.

Ziekte en medicijnen toedienen

Ouders kunnen altijd met hun kind bij ons terecht, behalve als hun kind ziek is. Maar wanneer ben je ziek? Om ouders en medewerkers duidelijkheid te geven hebben we een ziektebeleid.

Kinderen zijn ziek als:

- Hun lichaamstemperatuur boven 38,5 graden is;
- Ze 1-op-1 aandacht van de pedagogisch medewerker nodig hebben;
- Ze een besmettelijke ziekte hebben;
- Ze meerdere keren aangeven pijn te hebben.

Als hiervan sprake is kunt u uw kind niet naar de opvang brengen. Wij verzoeken u ons dat dan voor 8.00 uur te laten weten.

Als een kind ziek wordt tijdens de opvanguren, nemen wij contact op met de ouders zodat u het kind kunt komen ophalen.

Medicijnen dienen we niet toe, omdat de opvangtijd zodanig kort is dat u zelf thuis de medicijnen kan toedienen. Ons ziektebeleid kunt uitgebreider terug vinden op onze website.

Ongevallen

Wij bieden kinderen een zo veilig en gezond mogelijke opvang. Het kan voorkomen dat er toch een ongeval gebeurt. Medewerkers handelen dan volgens het geldende protocol voor ongevallen. Ouders worden altijd geïnformeerd over ongevallen en incidenten. Als het nodig is een arts of spoedeisende hulp in te schakelen wordt met hen overlegd wie het kind begeleidt.

Bedrijfshulpverlening en ontruimingsplan

Elke locatie beschikt over gediplomeerde bedrijfshulpverleners (bhv-ers). Onderdeel van de bhv-training is een cursus kinder-EHBO. De bhv-ers worden elke twee jaar bijgeschoold.

We hebben een bedrijfsnoodplan dat voor alle locaties geldt. In dit bedrijfsnoodplan staat beschreven wie wat doet in geval van een calamiteit, zoals bijvoorbeeld brand.

Per locatie is naast dit bedrijfsnoodplan een ontruimingsplan met plattegronden voor die betreffende locatie aanwezig. Het ontruimingsplan bevat ontruimingsinstructies die specifiek gelden voor de betreffende locatie. Opleiden en oefenen is een integraal onderdeel van de bedrijfshulpverlening.

Essentieel is dat de BHV'ers weet wat hij bij een calamiteit moet en mag doen. Hij is vertrouwd met de procedures, weet hoe de vluchtroutes zijn en kent de contactpersonen.

Daarom wordt de ontruimingsoefening minimaal twee maal per jaar (in het voor- en najaar) gehouden samen met alle medewerkers en alle aanwezige kinderen.

Kindermishandeling

Jaarlijks zijn tienduizenden kinderen en volwassenen slachtoffer van mishandeling, verwaarlozing of misbruik. Onderzoek wijst uit dat professionals die met een meldcode werken drie keer zo snel ingrijpen als collega's waar zo'n code niet voorhanden is. Daarom vinden wij het belangrijk dat onze medewerkers actief werken met de meldcode. Hiervoor hebben wij een protocol kindermishandeling dat is gebaseerd op de meldcode kindermishandeling van de Brancheorganisatie Kinderopvang.

Het protocol beschrijft drie routes. Er is een route ontwikkeld die aangeeft hoe te handelen wanneer er signalen zijn die kunnen duiden op huiselijk geweld of kindermishandeling in de huiselijke sfeer. Daarnaast een route hoe te handelen bij vermoedens van kindermishandeling gepleegd door een beroepskracht. De derde route beschrijft hoe te handelen wanneer er sprake is van (seksueel) overschrijdend gedrag van kinderen onderling. De routes beschrijven stappen die gevolgd moeten worden indien een dergelijke situatie zich voordoet, inclusief de taken en verantwoordelijken.



Risico-inventarisatie

Elke opvanglocatie voert jaarlijks een zogenaamde risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uit. We kijken dan naar:

- welke risico's er zijn op de locatie;
- welke voorzorgsmaatregelen er zijn genomen om deze risico's te voorkomen of te beperken;
- of er nog meer maatregelen nodig zijn.

De risico-inventarisaties leggen we schriftelijk vast. Vervolgens maken we een plan van aanpak voor veiligheid en een plan van aanpak voor gezondheid. Daarin staat welke maatregelen wie wanneer neemt en wat deze maatregelen moeten opleveren.

5.9 Privacy

De persoonsgegevens van ouders/verzorgers en kinderen, die Kinderopvang Purmerend van u en uw kind(eren) vraagt en vastlegt, worden behandeld en bewaard conform de wet op de persoonsregistratie. Als ouder/verzorger heeft u recht op inzage in deze gegevens.

5.10 Klachtenbeleid

Wij doen ons best om de opvang van uw kind zo goed mogelijk te verzorgen. Toch kan het voorkomen dat u op een moment minder tevreden bent. Ook heeft u misschien wel suggesties om zaken te verbeteren. Daarvoor hebben we de Regeling suggesties en klachten: een stappenplan dat waarborgt dat verbeteringsuggesties door ons serieus en afdoende worden behandeld. In dit informatieboekje wordt deze regeling uitgelegd. Wij nemen elke suggestie serieus, zodat wij onze dienstverlening blijvend kunnen verbeteren. Wij doen er alles aan om uw vraag zo snel mogelijk op te beantwoorden.

Bij voorkeur benadert u de betrokken locatie-/afdelingsmanager of de betrokken pedagogisch medewerker om uw probleem of idee te bespreken. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u een formele klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Kinderopvang Purmerend. Zij is te

bereiken per email: kwaliteit@kinderopvangpurmerend.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Hiervoor kunt u gebruik maken van een speciaal hiervoor ontwikkeld klachtenformulier die u vindt op onze website of in het digitale ouderportaal.

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat het u vrij informatie, advies en/of mediation aan te vragen bij Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl of het geschil aan te melden bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement vindt u op de website van de Geschillencommissie

5.11 Kwaliteit staat voorop

De kwaliteit van de kinderopvang in Nederland moet goed geregeld zijn. Aanbieders en afnemers van kinderopvang hebben daarom samen landelijke kwaliteitseisen opgesteld voor de kinderopvang in Nederland. De Brancheorganisatie Kinderopvang en BOinK (Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang) hebben die eisen vastgelegd in een convenant. Het convenant is ingegaan op 1 januari 2005 en geldt voor onbepaalde tijd. Het wordt op afgesproken tijden geëvalueerd en op basis daarvan bijgesteld. Kinderopvang Purmerend voert binnen dit kader een eigen kwaliteitsbeleid.

Om de pedagogisch kwaliteit en de veiligheid en gezondheid van de kinderen te borgen, werken we met protocollen en werkinstructies die we voor onze medewerkers hebben vastgelegd in een digitaal kwaliteitshandboek. Onze medewerkers kennen de protocollen en handelen daarnaar.

Jaarlijks voert de GGD Zaanstreek-Waterland onaangekondigd een inspectie uit om te toetsen of de locaties voldoen aan de wettelijke eisen. Een onderdeel van de inspectie is of het pedagogisch beleid voldoet aan alle normen en onze medewerkers daar naar handelen. De inspectierapporten van de GGD zijn openbaar en worden per locatie op onze website gepubliceerd. Als de GGD tekortkomingen heeft geconstateerd, maakt de operationeel manager een verbeterplan.

