



Pedagogisch beleid 2022/2023/2024

Overzicht wijzigingen / evaluaties

Versienummer: **Datum:** **Wat is er gewijzigd:**

1.0	13-12-2021	Huidige beleid aanpassen.
1.1	13-01-2022	Aanpassing lay-out.
1.2	27-12-2022	Aanpassing 3B "peutergroep (PG) / Vroeg- en Voorschoolse Educatie (VVE): verwijzing naar VVE-beleid. Aanpassing hoofdstuk 9: titel van 'start kinderopvang' naar 'kinderopvang en ouders' en een verwijzing naar het ouderbeleid.
1.3	18-05-2023	Aanpassing 5A Leeftijdsopbouw
1.4	07-06-2023	Aanpassing drie-uursregeling en toevoeging vaste gezichtencriterium, conform kwaliteitseisen per 1 juli 2023.
1.5	07-02-2024	Tussentijdse evaluatie. Tekstuele aanpassingen. Aanvulling van 4E en 4F.

Voorwoord

HOPPAS Kinderopvang: het beste voor uw kind.

Wanneer een ouder kiest voor HOPPAS, komt het kind terecht in een ongedwongen liefdevolle en huiselijke sfeer. Het kind krijgt de kans om te ervaren, te experimenteren en te ontdekken.

Spelenderwijs en op een natuurlijke manier wil HOPPAS graag een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van kinderen. Autonomie, spel, veiligheid, ontwikkeling en respect voor elkaar staan daarbij centraal. Bovendien wordt er bij HOPPAS gewerkt met passie voor kinderen en hun omgeving. HOPPAS wilt ten allen tijde het beste voor het kind en voor de ouder en is daarom continue aan het verbeteren.

Het doel van dit pedagogisch beleid is het ontwikkelen, verantwoorden, bewaken en zo nodig aanscherpen en bijstellen van de pedagogische kwaliteit binnen HOPPAS kinderopvang. Het locatie-specifieke pedagogisch werkplan en het beleid “veiligheid & gezondheid” zijn afgeleid van dit algemene pedagogische beleidsplan.

Wij zijn ervan overtuigd u het vertrouwen te kunnen geven en we zien u en uw kind(eren) graag bij HOPPAS!

HOPPAS Kinderopvang
Januari 2022

Inleiding

HOPPAS is een regionale organisatie in de gemeente Altena met in totaal zeven kinderopvanglocaties in het gebied. Het beleidsplan geeft ouders inzicht in de werkwijze en het opvoedingsklimaat en geeft onze pedagogisch medewerkers richting, inspiratie en houvast bij het pedagogisch handelen op de groep. Een middel dus om dagelijks te toetsen en om te komen tot een optimale kwaliteit van kinderopvang. Een plek waar kinderen graag willen verblijven!

Aangezien HOPPAS kwalitatief en innovatief wil zijn en zich bevindt in een flexibele markt, is het pedagogisch beleid een groeiend document. Ook de protocollen die voortvloeien uit het pedagogisch beleid, worden regelmatig aangevuld en aangepast al naar gelang de uitpak in de praktijk. De stem van ouders wordt hierin zoveel mogelijk meegenomen.

1. Pedagogische visie

HOPPAS heeft een missie die zij wil uitdragen en een visie op wat zij wil zijn en hoe zij wil handelen. Deze visie en missie vormen de basis van het pedagogisch beleidsplan.

1.A MISSIE

HOPPAS wil kwalitatieve en persoonlijke kinderopvang bieden voor kinderen van 0 t/m 13 jaar. HOPPAS streeft naar een slagvaardige en dienstverlenende organisatie te zijn waarbij het kind als een uniek en sociaal wezen voorop staat. Daarnaast is HOPPAS erop gericht om spelenderwijs een bijdrage te leveren aan het optimaliseren van de ontwikkelingskansen voor alle kinderen. De organisatie heeft oog voor de wensen van de ouders, aangezien zij de basis vormen voor het kind.

Uitgangspunt is dat ouders de regie hebben over de opvoeding.

Ieder kind is uniek, elke situatie is verschillend en elke ouder is anders.

HOPPAS speelt hierop in en kijkt naar de kinderen en hun ouders om een zo goed mogelijk pakket van kinderopvang en peutergroep samen te stellen. Bij HOPPAS zijn alle kinderen welkom. Voor die kinderen waarbij sprake is van beperkingen en/of gedragsmoeilijkheden heeft HOPPAS speciaal beleid ontwikkeld. Indien nodig is er eventueel ook een subsidie voor ouders beschikbaar waardoor het minder belastend is voor ouders (*zie protocol omgaan met beperkingen en/of gedragsmoeilijkheden*).

1.B VISIE

HOPPAS vindt het belangrijk dat een kind in contact staat met de wereld om zich heen.

Gedurende de opvang wordt uiteraard in de eerste plaats liefdevolle verzorging en opvoeding geboden in een veilige omgeving. Daarnaast vindt HOPPAS het belangrijk dat kinderen gestimuleerd worden in hun ontwikkeling en dat zij de ruimte krijgen om te spelen. Hierbij wordt constant rekening gehouden met autonomie en respect voor elkaar.

Alle vormen van kinderopvang sluiten op elkaar aan en volgen de visie van de organisatie.

Een kind heeft een natuurlijke leergierigheid en enthousiasme. Het is aan de volwassenen het kind de kans te geven alles waar hij belangstelling voor heeft te onderzoeken. Ieder kind is uniek. De omgeving moet het kind stimuleren tot zelfontdekking en zelfontplooiing. Het kind leert door alles steeds weer zelf te doen. Een kind is een sociaal wezen. Door samen te werken, bereikt het meer dan in z'n eentje. Door expressie leert het kind zich vrij te uiten en zichzelf en anderen beter te kennen. Een kind maakt deel uit van de wereld om zich heen. Het kind heeft recht op de grote mensenwereld.

1.C VISIE OP GROEPSOPVOEDING

HOPPAS streeft er naar regelmatig te werken met kleinere groepen. Dus naast de groepsactiviteiten werkt HOPPAS ook in kleine groepjes. Vaak met leeftijdsgenootjes maar soms juist ook door elkaar. Dit stimuleert de taalontwikkeling en grotere kinderen kunnen kleinere kinderen helpen. Er ontstaat ruimte om elkaar op de hoogte te brengen van verschillende levensvormen. Bovendien werkt HOPPAS met vaste teams zodat er goede gehechtheidrelaties ontstaan. De groepen onderling staan veel met elkaar in relatie zodat een overgang (naar b.v. de peutergroep) vertrouwd aanvoelt.

1.D VISIE OP COMMUNICEREN MET KINDEREN

Er wordt gecommuniceerd op een wijze dat kinderen zich begrepen voelen en begrepen worden. De pedagogisch medewerker mag zijn gevoelens kenbaar maken als reactie op een bepaalde gebeurtenis. Hierdoor ontstaat meer begrip voor elkaar. Daarnaast dienen conflicten zo opgelost te worden, zodat er geen verliezer overblijft. Het zelfvertrouwen krijgt hierdoor een positief impuls. Ook het consequent zijn, is een onderdeel van communiceren. Consequentie wordt bevorderd door met elkaar afspraken te maken en zich daar aan te houden. Consequent zijn heeft positieve effecten op het verantwoordelijkheidsgevoel van het kind.

1.E INSPIRERENDE PEDAGOGEN

De visies zijn gebaseerd op de ideeën van de volgende pedagogen:

- Thomas Gordon; communiceren met respect en begrip voor elkaar;
- Marianne Riksen-van Walraven; liefdevol opvoeden in een veilige omgeving;
- Lev Vygotsky; Kinderen hebben een zelflerend vermogen, maar om in hun ontwikkeling verder te komen, hebben ze volwassenen en leeftijdsgenoten nodig.

Daarnaast wordt er door de pedagogisch medewerkers met een VVE verdieping gewerkt, namelijk met de 'Viertak van Verhallen'. Dit houdt in dat HOPPAS de woordenschat onderverdeelt in 4 stappen. Voorbewerken, semantiseren, consolideren en controleren. Dit alles is terug te vinden in het beleidsplan VVE.

De visie van HOPPAS geeft richting aan het pedagogisch handelen van de medewerkers, directie en andere medewerkers binnen HOPPAS. Bovendien vormt zij de basis voor de inrichting van de omgeving waarin het kind verkeert. Ontwikkeling en opvoeding zijn de uitkomst van een dynamisch proces tussen kind, opvoeder(s) en omgeving. Er is sprake van een voortdurende wisselwerking.

2. PEDAGOGISCH KLIMAAT

Het juiste pedagogische klimaat opent de deur naar een optimale ontwikkeling voor ieder kind. Ontwikkeling betreft onder meer de sociale, emotionele, motorische, creatieve, cognitieve, morele en talige ontwikkeling, evenals de ontwikkeling van identiteit en zelfredzaamheid. Het beleid van HOPPAS is gebaseerd op de vier pedagogische basisdoelen van Marianne Riksen-Walraven die in de Wet Kinderopvang beschreven staan:

- Het bieden van emotionele veiligheid
- Kinderen uitdagen in hun persoonlijke ontwikkeling (persoonlijke competenties)
- Kinderen begeleiden in hun sociale ontwikkeling (sociale competenties)
- Kinderen laten kennis maken met de normen en waarden van onze samenleving

De kernwoorden van onze organisatie komen daarbij steeds naar voren: autonomie, spel, veiligheid, ontwikkeling en respect voor elkaar.

2.A HET BIEDEN VAN EMOTIONELE VEILIGHIED

Het bieden van veiligheid is van primair belang en dat wordt door alle pedagogen onderschreven. Pas wanneer een kind zich veilig en geborgen voelt, kan worden ingegaan op impulsen uit de omgeving en kan het zich gaan ontwikkelen. Naast fysieke veiligheid en bescherming wordt dus ook emotionele veiligheid geboden. Onder emotionele veiligheid verstaan we een stabiele omgeving waarin liefde voelbaar is en waar gehandeld wordt volgens bepaalde principes. Emotionele veiligheid is noodzakelijk voor een optimale ontwikkeling van kinderen, zowel van persoonlijke als van sociale competenties.

De belangrijkste kernwaarde bij het aanbieden van een gevoel van emotionele veiligheid is 'liefdevolle verzorging'. Het is belangrijk dat de pedagogisch medewerker en het kind een hechte band opbouwen. Door gedurende de dag veel liefdevolle aandacht te geven en verzorging te bieden aan de kinderen, voelen kinderen zich veilig en kunnen ze zichzelf zijn.

Pedagoog Gordon gaat uit van gelijkwaardigheid in relaties tussen kind en volwassene. Respect voor elkaar en elkaar de ruimte geven om te zijn wie we zijn. Kinderen zich geaccepteerd laten voelen. De Gordon-methode richt zich vooral op beter leren communiceren met kinderen. Hij introduceerde begrippen als "actief luisteren" en de "ik-boodschap".

Vygotsky bestudeert hoe de kinderen leren. Hij concludeert dat de kinderen actief zijn in het zoeken naar kennis en vaardigheden, maar dat ze een sociale omgeving nodig hebben om zich te ontwikkelen en een stapje verder te gaan. Kinderen leren door samen met volwassenen of leeftijdsgenootjes activiteiten te ondernemen. Daartoe leren ze ook taal: om die interactie met anderen te kunnen aangaan. Door de zone van naaste ontwikkeling wordt het kind gestimuleerd net een stap verder te gaan dan het vertrouwde bekende. Op deze manier kan het kind zich verder ontwikkelen.

Belangrijke houdingsaspecten die bijdragen aan het gevoel van emotionele veiligheid zijn 'onvoorwaardelijke acceptatie', 'zorgen voor een veilige omgeving', 'observeren en doelen stellen', 'er echt zijn', 'warm, open en verwelkomend' en 'individuele benadering'.

2.B PERSOONLIJKE COMPETENTIES

Met het begrip persoonlijke competentie worden persoonskenmerken zoals veerkracht, zelfstandigheid, zelfvertrouwen en creativiteit bedoeld. Dit stelt het kind in staat om allerlei typen problemen adequaat aan te pakken. Het kind moet eigen verantwoordelijkheid dragen naar draagkracht en moet gestimuleerd worden tot zelfontdekking en zelf doen. Hierbij moet voortdurend gekeken worden waaraan een kind behoefte heeft, wat op dat moment voor een kind belangrijk is, wat het wil leren.

Volgens de theorieën van pedagogen Gordon en Vygotsky wordt een kind geboren met vele mogelijkheden en is een kind sterk, krachtig en creatief. Een kind is een onderzoeker, leergierig en nieuwsgierig. Kinderen weten, voelen en denken veel en zijn goed in staat zichzelf te ontwikkelen. Een kind uit zich door middel van spel, taal, muziek, drama, creativiteit en door nog ontelbaar verschillende manieren. De houdingsaspecten die in het bijzonder bijdragen aan de ontwikkeling van de persoonlijke competentie zijn 'kinderen kansen geven te leren van elkaar', 'observeren en doelen stellen', 'respect voor autonomie' en 'individuele benadering'.

2.C SOCIALE COMPETENTIE

Het begrip 'sociale competentie' omvat een scala aan sociale kennis en vaardigheden, zoals zich in een ander kunnen verplaatsen, kunnen communiceren, samenwerken, anderen helpen en conflicten voorkomen en oplossen. Kinderen hebben vanaf de geboorte een innerlijke motivatie om te ontwikkelen. Kinderen leren door samenspel, zelf handelen, experimenteren, ontdekken en daar met anderen over communiceren. Het is de kunst van de pedagogisch medewerker om deze ontwikkeling in banen te leiden en sturing te geven aan het proces dat de kinderen zelf in gang zetten. Dit is wat de pedagoog Vygotsky 'de zone van naaste ontwikkeling' noemt.

Door kinderen serieus te nemen in hun ideeën en gedragingen, krijgen ze vertrouwen in hun eigen kunnen. Kinderen dienen zelf ervaringen op te doen en fouten te maken om zo te kunnen leren en zich te kunnen ontwikkelen. Het is aan de pedagogisch medewerker om hier bij aan te sluiten.

Door kinderen een belangrijke mate van inspraak of medezeggenschap te geven, leren ze naar elkaar te luisteren, samen te werken en samen te leven. Bij jonge kinderen begint inspraak en participatie met hen informeren over wat er gaat gebeuren. Daarnaast mogen ze, zodra ze het kunnen, aangeven of ze liever een appel of banaan willen en welk beleg ze graag op hun boterham willen. Oudere kinderen krijgen de gelegenheid mee te denken over afspraken, inrichting, activiteiten en dergelijke (Pedagoog Gordon).

De houdingsaspecten die betrekking hebben op de ontwikkeling van de sociale competentie zijn 'kinderen kansen geven te leren van elkaar', 'de buitenwereld binnen halen', '(er) echt zijn', 'observeren en doelen stellen' en 'individuele benadering'.

2.D NORMEN EN WAARDEN

Kinderen zijn niet gelijk maar wel gelijkwaardig. Ieder kind is uniek. Kinderen moeten de kans krijgen om verschillende levenswijzen en verschillende culturen te leren kennen en eigen te maken. Kinderopvang biedt een bredere samenleving dan het gezin, waar kinderen in aanraking komen met andere aspecten van de cultuur en de diversiteit die onze samenleving kenmerkt. In de samenleving gelden bepaalde algemeen geaccepteerde waarden en normen. De belangrijkste waarden en normen worden door het team uitgedragen. De pedagogisch medewerker is zich er van bewust een voorbeeldfunctie te hebben. De manier waarop de pedagogisch medewerkers communiceren, laat kinderen, ouders en collega's zien welke normen en waarden we uit willen dragen. Kinderen leren deze normen en waarden zelf toe te passen in de groep van het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang. Door hiermee te oefenen krijgen ze de kans om te ervaren wat normen en waarden zijn en waarom ze er zijn.

De houdingsaspecten die ervoor zorgen dat kinderen de kans krijgen om zich normen en waarden eigen te maken, zijn met name 'actief, enthousiast', 'de buitenwereld binnenhalen', 'ruimte voor experiment en ervaring', 'kinderen kansen geven te leren van elkaar', 'respect voor de natuur', 'observeren en doelen stellen' en '(er) echt zijn'.

3. DE VERSCHILLENDE OPVANGVORMEN

Groepsopvang verschilt van de thuissituatie. Er zijn andere gewoonten, rituelen, regels en activiteiten en er zijn vooral meer kinderen. Er wordt veel waarde gehecht aan de meerwaarde van de groep, namelijk de mogelijkheden tot ontwikkeling van de sociale en emotionele vaardigheden, creatieve vaardigheden en omgang met diversiteit. HOPPAS vindt een stabiele groep die langere tijd bij elkaar is, belangrijk voor het aangaan en kunnen blijven bestaan van vriendschappen tussen kinderen.

Wij bieden de volgende vormen van groepsopvang:

3.A KINDERDAGVERBLIJF (KDV)

De hele dagopvang (0-4 jaar) vindt plaats in de kinderdagverblijven. De groepen zijn verdeeld in verticale en horizontale groepen. Dit is afhankelijk van de locatie en ruimtes. De kinderdagverblijven zijn geopend van maandag t/m vrijdag van 07.30 tot 18.30 uur (verlengde opvang is mogelijk).

3.B PEUTERGROEP (PG) / VROEG- en VOORSCHOOLSE EDUCATIE (VVE)

De peutergroep is een fijne en gezellige plek waar een kind vanaf twee jaar kan spelen en ontdekken. Samen de dag beginnen in de kring, knutselen in de groep, samen buiten spelen – zo weet een kind steeds beter wat hem/haar te wachten staat op de basisschool. De peutergroep werkt spelenderwijs aan de diverse ontwikkelingsgebieden. Elke zes tot acht weken binnen een ander thema. We bieden

ondersteuning en advies aan ouders en we werken nauw samen met diverse scholen om een doorgaande lijn te waarborgen. Daarnaast wordt er op de peutergroepen VVE aangeboden. Kinderen die extra ondersteuning op de taal-spraak ontwikkeling en/of sociaal-emotionele ontwikkeling nodig hebben komen hier voor in aanmerking. De uitgangspunten van het VVE-beleid staan beschreven in een apart document.

3.C VOORSCHOOLSE OPVANG (VSO)

Geen gehaast om kinderen naar school te brengen. Ouders kunnen vroeg naar hun werk en HOPPAS zorgt ervoor dat de kinderen op tijd op school zijn. Het kind kan eerst nog even in een speelhoek spelen, een spelletje doen of gewoon lekker een boek lezen. In sommige gevallen verzorgen we ook het ontbijt. De voorschoolse opvang is geopend van 07.30-08.30 uur tijdens de 40 reguliere schoolweken (verlengde opvang is mogelijk).

3. D BUITENSCHOOLSE OPVANG (BSO)

De buitenschoolse opvang biedt opvang aan kinderen van 4 tot 13 jaar. De kinderen zijn afkomstig vanuit basisscholen van de eigen gemeente. Alle kinderen worden lopend, door auto's of de BSO-bus van school gehaald en naar de BSO gebracht. HOPPAS is op alle werkdagen open vanaf sluitingstijd school tot 18.30 uur (verlengde opvang is mogelijk). In vakantieperiodes is de opvang de hele dag open van 07.30 tot 18.30 uur.

4. PEDAGOGISCH HANDELEN

Het pedagogisch beleid zal in de praktijk vorm gaan krijgen en wordt zodoende omgezet in pedagogisch handelen. Wij handelen volgens de democratische opvoedstijl. Er wordt veel waarde gehecht aan het recht op vrije meningsuiting, persoonlijke vrijheid en gelijkheid van allen. De mening van de kinderen telt en de pedagogisch medewerker benadert het kind met begrip en respect.

De pedagogisch medewerkers dragen in ieder geval de volgende waarden en normen uit:

- Kinderen dragen op hun eigen niveau verantwoordelijkheid voor het reilen en zeilen op de groep
- Respect voor autonomie wat inhoudt dat kinderen voortdurend de kans krijgen om dingen zelf te doen en zelf uit te proberen
- We stimuleren de kinderen om zoveel mogelijk elkaar te helpen en te troosten
- Ieder kind mag zijn zoals het is en dat wordt zowel door de groepsleiding als door de andere kinderen gerespecteerd
- We zijn met elkaar verantwoordelijk voor de sfeer in de groep

Bij HOPPAS heerst een open, professioneel klimaat. Pedagogisch medewerkers worden door de manager van de locatie herhaaldelijk uitgenodigd om elkaar feedback te geven (bijv. in teambijeenkomsten, groot teamoverleg of tijdens individuele gesprekken).

4.A LEVENSOVERTUIGING EN SOCIALE ACHTERGROND

Ieder kind heeft ouders/verzorgers met een eigen levensovertuiging en sociale achtergrond. Dit maakt ieder kind uniek. De pedagogisch medewerker toont hier respect voor en past zijn/haar manier van begeleiden aan, aan de behoefte van het kind. In groepsverband maakt het kind kennis met normen en waarden die gericht zijn op veiligheid, respect voor elkaar en ontplooiingsmogelijkheden. De pedagogisch medewerker heeft hierin een voorbeeldfunctie. Het kind leert op de groep normen en waarden die buiten de gezinssituatie voorkomen. Vanuit deze veilige startpositie kan het kind de samenleving gaan verkennen. HOPPAS wilt kinderen respect voor de

natuur en voor alles wat leeft meegeven. Ieder kind is welkom bij ons, ongeacht afkomst of geloofsovertuiging.

Ook kinderen die niet ingeënt zijn volgens de landelijke richtlijnen zijn vooralsnog welkom bij HOPPAS. Ouders zijn verplicht ons hiervan op de hoogte te stellen. Directie houdt zicht op het aantal kinderen dat niet gevaccineerd is en past hier eventueel haar beleid op aan.

4.B DE PEDAGOGISCH MEDEWERKER

De pedagogisch medewerkers dragen de pedagogische visie en de kernwaarden (autonomie, spel, veiligheid, ontwikkeling en respect voor elkaar) uit in hun werk en in hun omgang met de kinderen en ouders. Dagelijks scheppen de pedagogisch medewerkers een pedagogisch klimaat waarin elk kind ruimte krijgt om te spelen, te ontdekken en te leren. Dit is zowel begeleid als vrij spel, waarbij het materiaal en de omgeving een belangrijke rol spelen. De pedagogisch medewerker gaat in op ervaringen van de kinderen. Er is ruimte voor groepsopvoeding en voor individuele ontplooiing.

Pedagogisch medewerkers luisteren naar elkaars verhaal. We stimuleren directe, opbouwende feedback naar elkaar. Er wordt regelmatig geëvalueerd, overlegd en eventueel bijgesteld. Ook tussen de pedagogisch medewerkers onderling is respect voor diversiteit.

Alle pedagogisch medewerkers die werken met de nul tot vierjarige kinderen zijn in het bezit van een passende beroepskwalificatie; pedagogisch medewerkers hebben tenminste de studie SPW-3 afgerond. De pedagogisch medewerkers zijn bovendien VVE geschoold en/of hebben de cursus 'baby's in de kinderopvang' met goed gevolg afgelegd.

Daarnaast zijn alle werkzame personen in het bezit van een recente verklaring omtrent gedrag (VOG) en zijn ingeschreven in het personenregister kinderopvang waarin ze gekoppeld zijn aan HOPPAS Kinderopvang. Pedagogisch medewerkers worden door HOPPAS ook getoetst op persoonlijke kwaliteiten. Er is een profiel aangemaakt met competenties waaraan een pedagogisch medewerker moet voldoen.

HOPPAS waarborgt haar kwaliteit door haar medewerkers regelmatig cursussen en trainingen te laten volgen.

Binnen de organisatie is een jaarlijks scholingsplan aanwezig.

4.C PEDAGOGISCH COACH

Binnen HOPPAS is er sinds 1-1-2018 een pedagogisch coach werkzaam bij HOPPAS. Onder de pedagogisch coach vallen drie rollen:

1. Het maken en evalueren van het beleid
De pedagogisch coach maakt het pedagogische beleid en het VVE-beleid in samenwerking met de directie en de VVE-coach en implementeert dit op de groepen. De pedagogisch coach draagt er zorg voor dat de pedagogisch medewerkers op de hoogte zijn van het beleid en dat de pedagogisch medewerkers volgens het beleid (kunnen) werken.
2. Het begeleiden van de medewerkers
De pedagogisch coach coacht de pedagogisch medewerkers in hun pedagogisch didactisch handelen op de werkvloer. De pedagogisch medewerkers krijgen hierdoor de mogelijkheid op zich verder te professionaliseren, waardoor zij blijven groeien en mogelijk nog eerder in kunnen spelen op de ontwikkelingsbehoeften van het kind.
Naast de individuele coaching is er ook groepscoaching. De pedagogisch coach komt minimaal één keer per kwartaal op de groepen. De pedagogisch coach zal kijken naar

groepsdoelen en deze samenstellen met de vaste pedagogische medewerkers van de groep en de locatiemanager aan de hand van observaties.

3. Zorgdragen voor de (zorg) kinderen

De pedagogisch coach is verantwoordelijk voor de zorgkinderen. Zij bespreekt 2x per jaar alle kinderen met de mentoren en indien nodig wordt er een plan gemaakt. Bij eventuele grotere zorgen kunnen zij het advies / ondersteuning van de pedagogisch coach ook op andere momenten inzetten. Er wordt altijd eerst naar het handelen van de pedagogisch medewerkers gekeken. Zodra blijkt dat er zorgen zijn rondom het kind dan zullen ouders hierbij betrokken raken.

De pedagogisch coach maakt ieder jaar aan de hand van het scholingsplan een nieuw plan van aanpak. De pedagogisch coach biedt minimaal twee keer per jaar aan alle pedagogisch medewerkers een coaching gesprek aan. Hierin wordt het pedagogisch handelen op de groep besproken. Naar aanleiding daarvan worden er ontwikkelpunten opgesteld. Afhankelijk van het doel van de pedagogisch medewerker zal er coaching toegepast worden. Daarnaast organiseert de pedagogisch coach één keer per jaar een training. Dit onderwerp is gericht op onderwerpen die spelen op de werkvloer.

Ouders worden geïnformeerd over de pedagogisch coach via de nieuwsbrief, tijdens rondleidingen en via het managementteam. In de teamvergaderingen worden de plannen van aanpak besproken met onze pedagogisch medewerkers. Ieder van hen zal een kopie krijgen van het plan van aanpak.

HOPPAS heeft zeven locaties waaronder twaalf LRK nummers. Per LRK nummer staat er 50 uur per jaar aan beleidsontwikkeling en implementatie. Dit betekent dat er 600 uur per jaar aan beleidszaken wordt besteed. Alle pedagogisch medewerkers hebben conform de cao recht op coaching. Dit komt neer op 10 uur x het aantal FTE aan pedagogisch medewerkers. De VVE-begeleiders krijgen extra ondersteuning vanuit de VVE-coach.

De VVE-coach ondersteunt de medewerkers die de indicatie kinderen begeleidt. Daarnaast is zij verantwoordelijk voor het VVE-beleid en de overleggen met de gemeente. Zij geeft coaching en ondersteuning aan de VVE-medewerkers.

4.D STAGIAIRES (BOL)

Elke stagiaire heeft een vaste werkbegeleider. Stagiaires voeren allerlei opdrachten uit met de kinderen, zowel individueel als in groepsverband. In eerste instantie gaat dit onder begeleiding en visie van de werkbegeleider, later ook zelfstandig. Deze opdrachten kunnen variëren van het doen van verzorgende/begeleidende activiteiten, rapporteren en observaties. Bij observaties vraagt de stagiaire wel toestemming aan de ouders. De formatieve inzetbaarheid wordt te allen tijde schriftelijk vastgelegd in overeenstemming met de opleidings- en praktijkbegeleider. Bij de formatieve inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiairs, wordt rekening gehouden met de opleidingsfase waarin ze zich bevinden. In de regeling is bepaald dat inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiairs geschiedt conform de meest recente CAO.

4E BBL-medewerkers / pedagogisch medewerkers in opleiding

Elke BBL-er heeft een vaste werkbegeleider. De BBL-er staat (deels) formatief op het rooster en wordt meegerekend in de beroepskracht-kindratio. Dit is afhankelijk van de competentie-monitor. Verder voert de BBL-er alle taken uit net als een afgestudeerde collega, mits deze voldoende bekwaam is en zich voldoende bekwaam voelt. De locatiemanager doet deze beoordeling. De opdrachten worden beoordeeld door de locatiemanager of een medewerker op de groep (bij niveau 3 studenten) en door de VVE-coach (bij niveau 4 studenten).

4F VRIJWILLIGERS

Vrijwilligers kunnen ondersteuning bieden op de locaties van HOPPAS. Hierbij valt te denken aan praktische zaken zoals fruit snijden, het voorbereiden van knutselwerkjes en huishoudelijke taken. Daarnaast kan een vrijwilliger ook kindgebonden activiteiten ondernemen samen met de pedagogisch medewerkers, zoals; voorlezen, knutselactiviteiten en sport & spel. Dit gebeurt altijd onder toezicht van een beroepskracht.

Vrijwilligers mogen, mits de locatiemanager dit verantwoord vindt, de kinderen op de TSO (zonder toezicht van een beroepskracht) alleen begeleiden.

4.G NIEUWE MEDEWERKERS

Nieuwe medewerkers en invalkrachten worden naast bekende pedagogisch medewerkers geplaatst die hen begeleidt. Nieuwe pedagogisch medewerkers worden altijd door de bekende pedagogisch medewerker aan kinderen en ouders voorgesteld. Daarnaast worden zij ook via de locatienieuwsbrief kenbaar gemaakt bij de ouders.

Nieuwe pedagogisch medewerkers zijn verplicht voor ze van start gaan het pedagogisch beleidsplan en het pedagogisch werkplan te kennen, zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt. De pedagogisch medewerkers hebben altijd een exemplaar binnen handbereik.

De manager van de locatie zal er op toezien dat er volgens het pedagogisch beleidsplan en het pedagogisch werkplan gewerkt wordt.

4.H VOERTAAL

Pedagogisch medewerkers van HOPPAS spreken standaard Nederlands. Het minimale mondelinge taalniveau is 2F; op de peutergroepen 3F. Zij corrigeren de kinderen door het woord of de zin op de juiste manier te herhalen.

4.I CORRIGEREN EN BELONEN

Bij HOPPAS bieden de pedagogisch medewerkers kinderen duidelijke grenzen en hebben we duidelijke regels. Dit biedt de kinderen veiligheid en duidelijkheid. Kinderen hebben hier behoefte aan. Door kinderen een zekere mate van vrijheid te bieden, ontwikkelen ze zelfstandigheid, zelfvertrouwen, leren ze keuzes maken en kunnen ze hun eigen behoeften en interesses volgen. Ze doen dit uit intrinsieke motivatie en niet omdat het "moet". De kinderen worden binnen HOPPAS op een positieve wijze benaderd en zo wordt door middel van de positieve aandacht het gewenste gedrag gestimuleerd. Als een kind negatief gedrag vertoont, wordt gekeken naar het individuele kind en nagegaan waarom een kind dit gedrag vertoont. (bijv. niet lekker in zijn vel zitten, verveling, onzekerheid, veranderingen in de thuissituatie enz.) Pedagogisch medewerker kunnen op deze manier wellicht de oorzaak van het gedrag wegnemen of hier rekening mee houden. Wanneer een kind na een waarschuwing nog negatief gedrag blijft vertonen, zal de pedagogisch medewerker een kind op ooghoogte, op rustige, duidelijke wijze aanspreken en het kind daarbij ook aankijken. Bij het herhalen van negatief gedrag kan het kind zo nodig voor een korte duur op een bepaalde plek neergezet worden om even uit de negatieve situatie gehaald te worden. Er wordt zo kort mogelijk aandacht besteed aan het negatieve gedrag en het kind wordt eventueel afgeleid om herhaling van gedrag te voorkomen. Tegelijkertijd wordt positief gedrag gestimuleerd (complimenten, aai over de bol...). Wij vinden het belangrijk om ouders terugkoppeling te geven over het gedrag van het kind. *(zie protocol beperkingen en/of gedragsmoeilijkheden)*

4.J OBSERVATIE EN VROEGSIGNALERING

De pedagogisch medewerker observeert de kinderen gedurende de hele dag tijdens het spel en tijdens overige momenten. Zo probeert de pedagogisch medewerker de algemeenheden van het

kind in kaart te brengen. Het doel van observeren is voor ons om zo goed mogelijk qua begeleiding en materialen aan te sluiten bij de ontwikkeling van het kind. Ieder kind is uniek. Een kind kan ook extra uitdaging nodig hebben.

Op de kinderdagverblijven gebruikt HOPPAS Kindvolgsysteem 'Zo doe ik' als methode om te observeren.

HOPPAS wil zo min mogelijk etiketteren. De basis is dat een kind zich prettig voelt. Bij problemen houden de pedagogisch medewerkers de kinderen extra in de gaten. De pedagogisch medewerker bespreekt de bevindingen onderling en met de pedagogisch coach. Bij ernstige problemen wordt dit altijd met de ouders gesproken. Zo nodig neemt HOPPAS contact op met externe instanties zoals: logopedie, JGZ, consultatiebureau, huisarts, enz. Dit doen we altijd in overleg met de ouders, immers u als ouder kent u kind en wilt het beste voor u kind. (*zie protocol observeren*)

4.K AANPAK GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG EN PESTEN

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Op onze locatie heeft dit thema dan ook onze bijzondere aandacht. We hebben de volgende maatregelen genomen om grensoverschrijdend gedrag met elkaar te voorkomen en als richtlijn wat te doen als we merken dat het toch gebeurt:

- Tijdens teamoverleggen wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij pedagogisch medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- In het pedagogisch beleidsplan hebben we opgenomen dat kinderen wordt geleerd hoe met elkaar om kunt gaan met inachtneming van respect voor normen en waarden. Zo weten kinderen wat wel en niet toelaatbaar is, en wat gepast en ongepast gedrag is.
- Daarnaast leren we kinderen dat het belangrijk is dat ze het direct aangeven als zij bepaald gedrag ervaren dat niet wenselijk is. We helpen ze mondiger te maken op momenten dat dit nodig is.

De volgende maatregelen worden genomen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen:

- Alle pedagogisch medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG verklaring).
- We werken met een vier-ogenbeleid.
- Pedagogisch medewerkers kennen het vier-ogenbeleid
- Het vier-ogenbeleid wordt goed nageleefd.
- Pedagogisch medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vier-ogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
- Er zijn duidelijke afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt op de opvang.
- Pedagogisch medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt op de opvang.
- Er is een protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.
- Pedagogisch medewerkers kennen het protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.

Ook pesten valt onder grensoverschrijdend gedrag. Aangezien dit kinderen betreft in de basisschoolleeftijd, volgen we het pestbeleid van de betreffende school. Na goedkeuring van de ouders, neemt de locatiemanager contact op met de school zodat wij hun pestbeleid kunnen volgen. Samen sta je sterker dan alleen!

4.L ACHTERWACHT

Indien er slechts één pedagogisch medewerker aanwezig is op het kinderdagverblijf en de BKR wordt niet overschreden, dan is een achterwachting van toepassing. Deze regeling houdt in dat in geval van calamiteiten er een achterwacht beschikbaar dient te zijn die binnen ambulance-aanrijdtijden op het kinderdagverblijf aanwezig kan zijn. Normaal gesproken is dit de locatiemanager. Als zij verhinderd is, wordt iemand anders aangewezen.

5. PLAATSING (alleen vaste locaties)

5.A LEEFTIJDOPBOUW

Horizontale groepen KDV

Binnen onze organisatie werken we met vier groepen. De ukkiegroep is de groep waar de kinderen in de leeftijdscategorie van 0 tot 2,5 jaar terecht kunnen. De groepsgrootte van de ukkiegroep ligt op maximaal 14 kinderen. Tussen 2 en 2,5 jaar wordt de overstap gemaakt naar de peutergroep. Met 2,5 jaar is de overstap een feit. De kinderen in deze groep hebben de leeftijd tussen de 2 en 4 jaar. De groepsgrootte van de peutergroep is maximaal 16 kinderen. Als tussengroep hebben we nog een dreumesgroep. In deze overgangsgroep kunnen kinderen in de leeftijd 1,5 tot 2,5 jaar terecht tot een maximum van 14.

Verticale groepen KDV

Op een groep van 0 tot 4 jaar kunnen maximaal 16 kinderen terecht. De kinderen op deze groep variëren in de leeftijd van 0 jaar tot 4 jaar. De kinderen zitten gemengd in een ruimte. De pedagogisch medewerkers stellen hun werkzaamheden en de activiteiten af op de verschillende doelgroepen. Op deze manier zullen de kinderen zich optimaal kunnen ontwikkelen.

BSO

In de buitenschoolse opvanglocaties zijn de groepen verdeeld over verschillende stamgroepen. Elke stamgroep heeft zijn eigen vaste pedagogisch medewerker en doorloopt zijn eigen programma. Een stamgroep bestaat uit maximaal 20 kinderen voor de 4+ en 30 kinderen voor de 7+ groep. De leeftijdsopbouw is van 4 tot 7 jaar en van 7 tot 13 jaar. Wanneer er veel jongere kinderen zijn in de 4+ groep, wordt een extra stamgroep 4 en 5 jaar gestart.

5.B STAMGROEPEN

Een stamgroep-ruimte is een vaste, bekende ruimte waar kinderen spelen, begeleid en verzorgd worden. Kinderen, vooral jonge kinderen, hebben behoefte aan een bekende, veilige omgeving. Deze vertrouwde omgeving bestaat enerzijds letterlijk uit de omgeving, de ruimte waar een kind verblijft, en anderzijds is het van belang dat mensen die het kind zien vertrouwd zijn; dit zijn de pedagogisch medewerkers en de andere kinderen van de groep. Een kind op de ukkiegroep krijgt twee vaste beroepskrachten toegewezen waarvan per dag ten minste één beroepskracht aanwezig is.

5.C BASISGROEPEN

Op de BSO spreken we van basisgroepen. Dat wil zeggen dat de samenstelling van de groepen kan wisselen n.a.v. de diverse activiteiten. Bovendien kunnen alle kinderen bij en met elkaar spelen. Bij diverse activiteiten helpen de grotere kinderen de kleinere en de kleinere leren van de grote. Het is de taak van de pedagogisch medewerkers om een sportieve, rustige, gezellige sfeer te creëren. HOPPAS informeert ouders en kind in welke basisgroep het kind verblijft en welke pedagogisch medewerkers op welke dag bij welke groep horen. De pedagogisch medewerkers die voor een kind zorgen, zijn tevens het aanspreekpunt voor de ouders en natuurlijk voor het kind.

5.D INCIDENTEEL SAMENVOEGEN / VERLATEN VAN STAMGROEP

Tijdens vakanties of op dagen met een (structureel) lage bezetting mag HOPPAS met de kinderdagverblijf groepen incidenteel samenvoegen, waarbij de voorwaarden zijn dat er van beide groepen pedagogisch medewerkers aanwezig zijn. HOPPAS streeft ernaar om zoveel mogelijk de kinderen in hun vaste stamgroep en vaste ruimte op te vangen. Indien dit niet mogelijk is, tekenen ouders voor akkoord. Indien kinderen bij activiteiten de stamgroep verlaten, wordt de omvang van de stamgroep tijdelijk losgelaten.

De stamgroep wordt tevens verlaten in onderstaande situaties:

- Wanneer een kind een leeftijd heeft bereikt dat het van stamgroep gaat veranderen en gaat kennismaken op de nieuwe groep;
- Wanneer er sprake is van een lage bezetting op de groep(en), bijvoorbeeld tijdens vakantieperioden of studiedagen;
- Wanneer er door de ouders extra opvang is aangevraagd en dit niet op de stamgroep te realiseren is;
- Indien er niet direct plaats is op de aangevraagde dagen of een gedeelte daarvan, wordt dit bij de aanmelding met de ouders besproken. Op een dergelijk moment wordt de mogelijkheid geboden om buiten de stamgroep om met de opvang te starten. Deze afwijking van de stamgroep en de duur daarvan worden in het contract vastgelegd;
- Bij het samen openen en sluiten aan het begin en het einde van de dag;
- Bij calamiteiten: bijvoorbeeld een eventuele ontruiming

5.E BEROEPSKRACHT- KIND-RATIO (BKR)

HOPPAS hanteert hierin de richtlijnen van de wet kinderopvang. Dit zorgt ervoor dat er niet te veel kinderen op een groep zitten en dat er voldoende pedagogisch medewerkers aanwezig zijn. Hierbij wordt www.1ratio.nl aangehouden.

5.F VIER-OGEN-PRINCIPE

De term vier-ogenprincipe betekent dat er altijd iemand moet kunnen meekijken of meeluisteren op de groep, uitgaande van onderstaande vertrekpunten. Er wordt getracht de opvang zo veilig mogelijk te maken. Bij het uitvoeren van dit principe dient HOPPAS rekening te houden met de voorspelbaarheid, mogelijkheid en frequentie waarin de pedagogisch medewerker alleen op de groep is. Belangrijk is:

- de uitvoering van het vier-ogen-principe moet pedagogisch verantwoord zijn;
- ouders zijn op de hoogte;
- de meeste ruimtes zijn open, dat wil zeggen dat er in of naast alle deuren glas zit waardoor er naar binnen gekeken kan worden door o.a. collega's;
- er wordt op de meeste groepen, op de meeste dagen met 2 pedagogisch medewerkers gewerkt.

We werken veelal met stagiaires. Doordat zij er zijn en deze op andere tijden pauzemomenten hebben, zijn pedagogisch medewerkers niet alleen met kinderen. Aan het einde of begin van de dag, tijdens het laatste of eerste half uurtje kan het voorkomen dat de pedagogisch medewerker mogelijk alleen is. Echter, de laatste of eerste kinderen worden dan opgehaald/gebracht waardoor een pedagogisch medewerker eveneens op deze momenten zelden alleen is met een kind. Locatiemanager, collega's en/of pedagogische coach lopen dagelijks onaangekondigd de diverse groepsruimtes binnen (zonder de groepsrust te verstoren). Zij observeren collega's op de groep en coachen waar nodig.

5.G 3-UURS REGELING

Bij aaneengesloten openstelling van tien uur of meer per dag kan maximaal drie uur per dag worden afgeweken van de vereiste BKR. Daarbij wordt minimaal de helft van de vereiste BKR ingezet. Conform wet- en regelgeving hoeven de exacte tijdstippen niet vastgelegd te worden. Er wordt afgeweken van de BKR bij de start en afsluiting van de dag. Daarnaast tijdens het lunchmoment voor de medewerkers op de groep. De personele bezetting op de groep is conform de BKR-uitgangspunten. Dit kan betekenen dat er één tot drie medewerkers ingepland zijn. Een basisrooster ziet er als volgt uit voor het kinderdagverblijf:

- dienst 1: 7.30-13.00 uur
- dienst 2: 13.00-18.30 uur
- dienst 3: 8.30-17.30 of 8.00-17.30 uur
- dienst 4: 8.30-18.00 uur

De reguliere pauzetijden zijn tussen 13.00 en 14.30 uur. Dit is afhankelijk van de werkzaamheden en situatie op de groep. Wanneer de 3-uurs regeling van kracht is, is er altijd een pedagogisch medewerker die bekend is met de kinderen en groep. Op deze wijze wordt de pedagogisch kwaliteit en sociaal-emotionele veiligheid voor de kinderen geborgd.

Voor de BSO geldt dat op schooldagen er maximaal een ½ uur afgeweken mag worden. Op vakantie- of studiedagen geldt dezelfde regeling als voor het kinderdagverblijf.

5.H VASTE GEZICHTEN

De volgende regels gelden rondom het vaste gezichtencriterium:

Kind van 0 tot 1 jaar: 2 vaste gezichten

Kind van 1 tot 4 jaar: 3 vaste gezichten

Er kan van deze regel afgeweken worden als het 'vaste gezicht' ziek is, verlof of vakantie heeft voor een periode van vier weken. In eerste instantie wordt een andere medewerker van betreffende groep het nieuwe 'vaste' gezicht. Deze kent de kinderen en de groep en kan zo de pedagogisch kwaliteit en sociaal-emotionele veiligheid voor de kinderen borgen. Wanneer er geen bekende medewerker van deze groep het nieuwe vaste gezicht kan worden, zal er een overplaatsing plaatsvinden, vanuit andere groepen / locaties, zodat deze (ervaren) pedagogisch medewerker het nieuwe vaste gezicht wordt. Alle belangrijke kindgegevens en dagritmes staan beschreven in de kindkaart in het Ouderportaal. Op deze wijze kan de medewerker zich snel en volledig inlezen en hier naar handelen.

6. DE OPVANGOMGEVING

6.A DE DAGINDELING

Iedere vorm van opvang heeft zijn eigen dagindeling welke uitgewerkt is in de pedagogisch werkplannen per locatie. In het beleid gaan we in op de onderwerpen die terug komen in iedere dagindeling.

6.A.1 DE DAGINDELING VOOR DE DAGOPVANG

HOPPAS vindt het belangrijk dat hetzelfde ritueel elke dag terug komt. Op deze manier weet het kind waar hij/zij aan toe is. Uiteraard slapen en eten baby's in een ander ritme. Het ritme van thuis wordt hierbij aangehouden. Wel betrekken de pedagogisch medewerkers de baby's zoveel mogelijk bij de oudere kinderen, dit om de sociaal emotionele ontwikkeling te stimuleren.

Nadat de kinderen 's morgens gebracht zijn, wordt de dag met elkaar begonnen in de kring. De kinderen kunnen hun verhaal kwijt en alle kinderen worden persoonlijk verwelkomt. Er wordt met de

kinderen besproken wat zij die dag gaan doen. Dit geeft kinderen structuur en bereidt hen voor op wat komen gaat.

Gezamenlijk wordt er met de kinderen fruit gegeten en wat gedronken, waarna de kinderen gezamenlijk naar het toilet gaan om de zindelijkheid te bevorderen, de kinderen die dit nog niet zijn, worden verschoond. Vervolgens wordt er tijd vrijgemaakt voor vrij spel of een activiteit (bij mooi weer gaan de kinderen naar buiten). Tegen 11.45 uur is het tijd om te gaan lunchen. De kinderen krijgen eerst een boterham met iets gezonds erop, vervolgens mogen ze kiezen tussen zoet of hartig. We proberen de kinderen zoveel mogelijk hun eigen brood te laten smeren, afhankelijk van de leeftijd. Er wordt opnieuw een verschoonronde gedaan (natuurlijk verschonen we vaker als dit nodig is). Dan wordt het tijd om te gaan slapen. De kinderen die geen slaapruster meer nodig hebben, spelen rustig op de groep. Tegen 15.00 uur worden de kinderen wakker gemaakt en stimuleren de pedagogisch medewerkers de kinderen zichzelf aan te kleden. Kinderen krijgen de tijd om te gaan plassen en vervolgens mogen ze weer aan tafel gaan zitten. Er wordt wat gedronken met een koekje en verhalen worden uitgewisseld. Als het mooi weer is, kunnen de kinderen naar buiten en anders wordt er een georganiseerde activiteit aangeboden. Aan het eind van de middag zullen de kinderen nog wat drinken aangeboden krijgen en een stukje groente. Bij het ophalen van de kinderen vindt er een overdracht met de ouders plaats en het einde van de dag is aangebroken.

Algemeen:

- Kinderen willen dikwijls graag meedoen met het leveren van (kleine) huishoudelijke taken zoals iets in de prullenbak gooien, met een doekje schoonmaken en helpen met de tafel dekken. Welke taken een kind mag doen, hangt af van de leeftijd en van wat een kind aankan. Er wordt geen onderscheid gemaakt bij het verdelen van taken tussen jongens en meisjes.
- De kinderen gaan in principe elke dag naar buiten tenzij het bijzonder slecht weer is. Pedagogisch medewerkers kunnen met de kinderen praten over allerlei dingen die zij onderweg tegenkomen. Ook het weer en de wisseling van de seizoenen krijgen aandacht. De spelactiviteiten zijn zo gepositioneerd dat kinderen vrij kunnen spelen. De kinderen wordt respect voor natuur bijgebracht.
- Bij het creatief bezig zijn (zoals knutselen) kun je de kinderen stimuleren door zelf enthousiast aan de gang te gaan. De kinderen worden niet gedwongen, zij 'hoeven' niet. Bij kinderen kan het resultaat een gevoel geven van trots op eigen kunnen. Prestatiedrang en onderlinge competitie tussen de kinderen wordt niet door de pedagogisch medewerker bevorderd.
- De pedagogisch medewerker besteedt aandacht aan het samen muziek maken en het doen van kringspellen.
- HOPPAS gaat bewust om met schermtijd. Dit wil zeggen dat er met mate televisie en video wordt gekeken en alleen naar programma's die voor de kinderen geschikt zijn.
- Bij het vieren van feesten wordt aangesloten bij de belevingswereld van de kinderen.

6.A.2 DE DAGINDELING VOOR DE BUITENSCHOOLSE OPVANG

Als kinderen 's middags uit school komen dan wordt er met elkaar fruit gegeten en wat gedronken (eventueel met een cracker met smeersel) en kunnen de kinderen hun verhaal kwijt. Om 17.00 uur hebben we nog een ronde met limonade en rauwe groente en/of een koekje. Er wordt met de kinderen besproken wat zij die dag gaan doen. Dit geeft kinderen structuur en bereidt hen voor op wat komen gaat. HOPPAS vindt het belangrijk dat hetzelfde ritueel elke dag terug komt. Op deze manier weet het kind waar hij/zij aan toe is.

Dagelijkse activiteiten

- Deze activiteiten vormen de basis van de opvang en zorgen voor geborgenheid en veiligheid.

- Vrij spelen / lezen: kinderen krijgen volop mogelijkheid om zelfstandig te spelen of zich terug te trekken. Sommige kinderen lezen graag terwijl andere kinderen graag samen een puzzel maken (sociale ontwikkeling, ontdekking, cognitieve ontwikkeling).
- Samen drinken: er zijn vaste momenten op de dag dat de kinderen samen komen en dat iedereen de kans krijgt om zijn verhaal te doen. De kinderen worden gestimuleerd om interesse te hebben naar elkaars verhaal. De kinderen kunnen tijdens deze momenten afspraken maken om samen te spelen of organiseren. De pedagogisch medewerker begeleidt dit sociale contact.
- Vrije expressie / kunst, dans, toneel: kinderen kunnen in groepen werken of individueel. De kinderen bepalen zelf wat zij willen doen: schilderen, knutselen, bouwen of lezen (socialisatie, sociale competentie, expressie).
- Evaluatie: er zal regelmatig met de oudste kinderen een kind-vergadering plaatsvinden. Wat is er goed gegaan, wat niet? Zijn er nog suggesties over wat de kinderen willen doen, wat ze anders in de ruimtes willen of iets degelijks (socialisatie, sociale competentie)
- Binnen een thema is het mogelijk dat de kinderen samen met de begeleiding boodschappen gaan doen. Kinderen stellen samen met de leiding een boodschappenlijst op. Iedere keer mag een ander groepje boodschappen doen (grote mensenwereld, sociale ontwikkeling, verantwoordelijkheid).

6.B HET ACTIVITEITENAANBOD

Op de verschillende locaties worden de activiteiten in de vorm van thema's aangeboden. De activiteiten die aangeboden worden sluiten aan op tenminste één van de ontwikkelingsgebieden. (sociaal-emotionele-, cognitieve-, taal-, motorische- en zintuiglijke ontwikkeling). In de leeftijdscategorie 0 - 4 jaar maakt HOPPAS gebruik van de methode 'Uk en Puk'. Deze methode ondersteunt de pedagogisch medewerkers bij het opzetten van de activiteiten. HOPPAS vindt het belangrijk dat de pedagogisch medewerker door middel van spel de kinderen stimuleert om zichzelf te ontplooiën. Om de kinderen in de leeftijdscategorie 4 - 13 jaar te ondersteunen in hun ontwikkeling, spelen we in op de belevingswereld van het kind. Ervaringen van buiten worden hierbij naar binnen gehaald, er wordt veel samengewerkt met partners.

6.C DE BUITENWERELD

Naast deze activiteiten zal samenwerking met lokale voorzieningen georganiseerd worden, waardoor de kinderen in aanraking komen met verschillende activiteiten in de buurt.

6.D INRICHTING VAN DE RUIMTE

HOPPAS vindt het belangrijk om de huiselijke sfeer om terug te vinden op de locaties. Dit komt bijvoorbeeld terug door het aanwezig zijn van een zithoek en een eethoek. Om de ontwikkeling van de kinderen te stimuleren, maken we gebruik van functionele werkhoeken. Deze hoeken maken verschillende soorten werk/spel mogelijk. Alles in de ruimte bevordert de zelfstandigheid van de kinderen. Er is per kind minimaal 3,5 m² bruto oppervlak aan speelruimte. Apparaten, meubilair en decoratie worden jaarlijks gecontroleerd op veiligheid zodat letsel zoveel mogelijk wordt voorkomen.

De kinderen denken en helpen de pedagogisch medewerker mee bij de inrichting van de ruimte. De kinderen maken tekeningen en geven uitleg over hun voorkeur. Uiteindelijk bepaald de groep, samen met de pedagogisch medewerker wat de inrichting gaat worden (betrokkenheid).

6.E HET SPEELMATERIAAL

Het is belangrijk dat er voor de leeftijd van de kinderen geschikt speelmateriaal binnen en buiten aanwezig is. Goed speelmateriaal is multifunctioneel, uitnodigend en bruikbaar in de grote mensenwereld. Er wordt ook gewerkt/gespeeld met levensechte materialen. Een creatieve

pedagogisch medewerker weet voor het kind interessant materiaal aan te bieden, bestaande uit pollepels, pannen, oude tijdschriften, kartonnen dozen of lappen. Hierdoor wordt de werkelijkheid naar binnen gehaald zonder daarbij de waarde van de fantasie teniet te doen. Daarnaast zijn de materialen passend bij het ontwikkelingsniveau en ondersteunend in de ontwikkeling.

6.F UITSTAPJES

Regelmatig worden er uitstapjes georganiseerd voor de kinderen. Zoals naar het bos, enz. Bij uitstapjes worden kinderen vervoerd in veilige vervoersmiddelen die voldoen aan wet- en regelgeving. Wanneer er een groter uitstapje plaatsvindt, zijn ouders hiervan op de hoogte. Als we de locatie verlaten, nemen we een lijst met telefoonnummers mee. Hierop staan de telnr. die ouders hebben opgegeven in geval van calamiteiten.

6.G ETEN EN DRINKEN

Kinderen hebben goede voeding nodig om zich te kunnen ontwikkelen. HOPPAS zorgt voor de voeding op haar locaties. We kopen onze voeding wekelijks in bij een vaste leverancier en worden dagelijks gecheckt op de houdbaarheidsdatum. Verse (seizoens-) groente en fruit halen we echter bij de lokale groenteboer. Daarnaast wordt er iedere week vers brood van de bakker geleverd. Gezonder kan haast niet.

Ons voedingsbeleid is opgenomen in een protocol (*protocol voeding*).

We eten en drinken met de kinderen aan tafel. De stoelen passen bij de leeftijd zodat de zelfstandigheid van de kinderen bevorderd wordt.

6.H FOTO'S, TELEFOONS EN I-PAD

Computers zijn tegenwoordig overal te vinden en ook kinderen komen hier steeds jonger mee in aanraking. Dit is een reden dat kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar bij HOPPAS de gelegenheid krijgen om met een computer te werken. Er zijn regels opgesteld voor het gebruik hiervan.

HOPPAS werkt met Ipads op de groep. Deze bieden de mogelijkheid om de groepen administratief bij te houden. Daarnaast kunnen de pedagogisch medewerkers met de Ipad makkelijk foto's en nieuws delen met de ouders (via ouderportaal) en worden ze gebruikt ter ondersteuning bij activiteiten op de groep.

Pedagogisch medewerkers mogen hun mobiele telefoon niet gebruiken wanneer zij aan het werk zijn. Wanneer er een uitstapje wordt gemaakt, nemen de pedagogisch medewerkers een mobiel mee om bereikbaar te zijn in geval van calamiteiten.

6.I PRIVACY

HOPPAS vraagt via de ouderportaal aan ouders toestemming om foto's te mogen plaatsen op de website of facebookpagina. Verder heeft HOPPAS een privacyverklaring opgemaakt welke te vinden is onderaan op onze internetpagina.

7. KIJK OP HET KIND

7.A IEDER KIND EEN MENTOR

Elk kind in de kinderopvang krijgt een mentor toegewezen. De mentor werkt op de groep waar het kind geplaatst is. Zij volgt de ontwikkelingen van het kind en is het eerste aanspreekpunt voor

ouders. Zo hopen we duidelijk zicht te krijgen op de ontwikkelingen en het welbevinden van de kinderen. Bovendien houden we de lijnen hierover richting ouders kort en transparant. De mentor is degene die de ouders aanspreekt als er bijzonderheden zijn. Op het moment dat een kind vier jaar wordt, wordt er een gemeentelijk overdrachtsdocument ingevuld en besproken met ouders. Op het moment dat ouders akkoord geven, wordt dit document gedeeld met onderwijs en wellicht met de BSO.

Ook op de BSO is het mentorschap actief. De mentor zal 1x per thema een kind-vergadering plaats laten vinden waarin belangrijke aspecten die op de BSO spelen met de kinderen besproken wordt.

Tijdens een intake van een kind horen de ouders wie de mentor van hun kind gaat worden. Zij zien dit eveneens terug in het ouderportaal. Zie het protocol 'mentorschap'.

7.B 10 MINUTENGESPREKKEN

Twee maal per jaar worden ouders door de mentor uitgenodigd voor een 10 minutengesprek. Tijdens dit gesprek wordt de ontwikkeling van het kind besproken en wordt kinderopvang geëvalueerd. In het ouderportaal wordt hier een korte samenvatting van gemaakt. De 10 minutengesprekken worden georganiseerd voor alle kinderen op KDV en BSO.

Het is voor ouders geen verplichting om deel te nemen aan het 10 minutengesprek. Wel kan de mentor hier sterk op aandringen, wanneer deze zaken wilt bespreken. Indien ouders of de mentor bijzonderheden opmerken in de ontwikkeling van het kind kan er ten alle tijden een extra gesprek worden ingepland.

7C TEAMOVERLEG

Overleg locatiemanagers (LMO): iedere maand vindt er een werkoverleg plaats met de managers van de diverse locaties en de manager kinderopvang.

1 op 1 overleg: elke locatiemanager heeft 10 keer per jaar direct 1 op 1 overleg met de manager kinderopvang.

Locatieoverleg en groepsoverleg: elke locatie vergadert met zijn eigen pedagogisch medewerkers één x per 12 weken. Hier komt de onderlinge samenwerking, kinderen, het pedagogisch werkplan, de protocollen, praktische zaken en de planning aan de orde.

7.C FLEX CONTRACTEN

Kinderen met flexibele opvang worden geplaatst op volgorde van binnenkomst van de aanvraag. Als kinderen willen komen en de eigen stamgroep is vol, bieden we vaak wel opvang maar dan in een andere stamgroep. We overleggen dit altijd met ouders en leggen dit schriftelijk vast.

7.D INCIDENTEEL RUILEN VAN DAGEN

Er bestaat de mogelijkheid om incidenteel dagen te ruilen. Dit kan echter alleen wanneer er voldoende ruimte is en de samenstelling van de groep het toelaat.

7.E INCIDENTELE EXTRA DAGEN

Het is mogelijk om kinderen extra dagen te brengen mits groeps grootte en samenstelling dit toelaten. Hieraan zijn kosten verbonden. De hoogte van de kosten zijn bekend bij de administratie. Bij een volle groep kan in overleg met ouders een kind in een andere stamgroep worden opgevangen.

7.F PROJECTOCHTEND

Een keer per jaar vindt de projectochtend plaats, op iedere locatie afzonderlijk. De kinderen hebben in de voorgaande periode een thema uitgewerkt. De resultaten worden op deze ochtend tentoongesteld. De projectochtend is niet alleen bedoeld voor de ouders, maar ook opa's, oma's en andere belangstellenden van uw kind zijn van harte welkom om op de opvanglocatie van uw kind een kijkje te komen nemen. Bovendien is er volop gelegenheid voor ouders om met de pedagogisch medewerkers in contact te komen en kunnen ouders de interactie tussen pedagogisch medewerker en kinderen waarnemen.

8. VEILIGHEID EN HYGIENE

8.A BRANDACTIEPLAN EN ONTRUIMINGSPLAN

Alle locaties beschikken over een ontruimingsplan. Op de groepen hangen lijsten met telefoonnummers wie de pedagogisch medewerkers moeten benaderen in geval van een calamiteit. Regelmatig wordt er ook met elkaar gesproken over wat te doen bij calamiteiten. Iedereen moet hiervan goed op de hoogte zijn. Ook wordt er minimaal twee keer per jaar een grote praktijkoefening gehouden op de locaties. Van alle oefeningen wordt een evaluatieverslag gemaakt met eventuele verbeterpunten.

8.B BEDRIJFSHULPVERLENING (BHV) / KINDER EHBO

Op alle locaties is er ieder dagdeel minimaal één pedagogisch medewerker aanwezig die in het bezit is van een diploma bedrijfshulpverlener (BHV-er). BHV-ers hebben de leiding tijdens een ontruiming of op het moment dat er iemand onwel wordt, totdat er gediplomeerde hulp aanwezig is. Elk jaar gaan de BHV-ers op herhalingscursus zodat zij op de hoogte blijven van de ontwikkelingen die er op dit gebied zijn.

Alle (vaste) pedagogisch medewerkers van HOPPAS volgen de cursus kinder-EHBO. De certificaten van zowel brandveiligheid als kinder-EHBO kunnen worden opgevraagd bij de manager van de locatie. Op iedere locatie is tijdens de openingsuren altijd minimaal 1 volwassene aanwezig die beschikt over een gecertificeerd 'kinder-EHBO' diploma.

8.C JAARLIJKSE GGD INSPECTIE

Onze kinderopvang locaties voldoen aan de regels zoals deze gesteld zijn in de Wet Kinderopvang en aanverwante regelgeving. Gemeente, GGD en brandweer oefenen samen met de arbeidsinspectie een toezichthoudende en controlerende functie uit.

Onder de Wet Kinderopvang wordt de veiligheid van kinderen bewaakt door uitvoering van de risico-monitor. Dit houdt in het kort in dat, op het gebied van veiligheid en gezondheid alle risico's door de leiding geïnventariseerd moet worden. De GGD voert jaarlijks een inspectie uit, waarbij naar aanleiding van de risico-monitor gekeken wordt of HOPPAS voldoet aan de eisen die de Wet Kinderopvang stelt. Op onze website verwijzen wij naar onze inspectierapporten van de GGD.

8.D KINDERMISHANDELING/ VERMOEDENS

Een bijzonder punt van aandacht in de kinderopvang is kindermishandeling. Onder kindermishandeling verstaan wij alle vormen van geestelijk, lichamelijk en seksueel geweld tegen kinderen, of het nalaten van zorg en aandacht. Een meldcode is verplicht inzake kindermishandeling en huiselijk geweld (*zie protocol Kindermishandeling*).

Het risico van kindermishandeling is regelmatig een bespreekpunt tijdens een werkbespreking of sollicitatie om te weten hoe (een) beroepskracht(en) hierin staan(t).

8.E HET BELEIDSPLAN VEILIGHEID EN GEZONDHEID

Het werken met groepen kinderen maakt het noodzakelijk dat het materiaal en de inrichting van de groepsruimten voldoen aan strenge veiligheidsnormen. Het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid (via de Risicomonitor) beschrijft de veiligheidsrisico's die de opvang van kinderen met zich meebrengt. Het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid wordt jaarlijks bijgesteld.

In het plan van aanpak staat aangegeven welke maatregelen op welk moment genomen moeten worden. Er wordt eveneens een registratie bijgehouden van de ongevallen die mogelijk hebben plaatsgevonden (*zie protocol veiligheid en protocol calamiteiten en brand*).

8.F HYGIENE

We hechten veel waarde aan de hygiëne, zowel gekeken naar de persoonlijke hygiëne als naar de omgeving. In de toetsingskaders van de GGD, wordt omschreven hoe een goede hygiëne wordt bewerkstelligt (*Zie protocol hygiëne*).

8.F.1 PERSOONLIJKE HYGIENE

Persoonlijke hygiëne is van groot belang. Dit geldt voor zowel de pedagogisch medewerkers als voor de kinderen en ouders/verzorgers. Zo stimuleren wij de kinderen om hygiënisch te handelen. Hieronder verstaan we o.a.: handen wassen voor het eten, handen wassen na toiletbezoek, enz. Spenen, bekertjes, bestek, etc. wordt niet door elkaar gebruikt maar is kindgebonden.

Rituelen in de verzorging zorgen voor vertrouwen en een veilig gevoel.

De kinderen worden op vaste momenten verschoond op een dag. Tussendoor, als het nodig is, worden de kinderen natuurlijk ook verschoond. Luiers hoeven niet van thuis worden meegenomen; deze zijn op de locaties aanwezig.

Ieder kind die bij HOPPAS slaapt krijgt zijn eigen beddengoed. Dit wordt omgewisseld in het geval twee kinderen hetzelfde bed delen. Al het beddengoed wordt elke week gewassen.

8.F.2 HYGIENE OP DE LOCATIE

Op elke locatie zijn formulieren aanwezig met daarop de schoonmaakwerkzaamheden die elke dag moeten gebeuren. Andere schoonwerkzaamheden vinden wekelijks plaats, zoals de bedden verschonen en de boxen schoonmaken. De ruimtes zijn aangenaam om in te verblijven, worden gelucht en zijn zoveel mogelijk vrij van allergenen.

8.G OMGAAN MET ZIEKE KINDEREN

In geval van ziekte worden de ouders verzocht de pedagogisch medewerker hierover te informeren. Kinderen met een lichaamstemperatuur boven de 38,5 graden die niet lekker in hun vel zitten of een gevaarlijk besmettingsrisico voor anderen opleveren, mogen HOPPAS niet bezoeken. Enerzijds omdat het personeel niet adequaat is opgeleid om zieke kinderen te verzorgen, anderzijds omdat er onvoldoende tijd beschikbaar is om het zieke kind te verzorgen. Uiteraard ook om het welbevinden van het kind zelf en omdat in geval van een besmettelijke ziekte het kind andere kinderen en de pedagogisch medewerker kan besmetten.

Indien nodig nemen wij, in geval van besmettelijke ziekte, contact op met de GGD. Zo nodig worden ouders hierover op de hoogte gesteld. Op de locatie zal informatie over de besmettelijke ziekte te vinden zijn op het informatiebord of als flyer op de deur zodat de ouders hier alert op kunnen zijn bij hun eigen kind(eren). Het is niet de bedoeling om uw kind een paracetamol/zetpil te geven als het die dag naar onze kinderopvang komt. Als de paracetamol/zetpil uitgewerkt is, kan de koorts omhoog schieten en een koortsstuip ontstaan. HOPPAS kan daar geen verantwoordelijkheid voor nemen. De pedagogisch medewerkers geven dus ook **geen** paracetamol/zetpil aan uw kind bij ziekte. Bij medicijngebruik op voorschrift van de huisarts dient er een medicijnverklaring te worden ingevuld en ondertekend door ouders. Zaken als toedienen van medicatie e.d. en wat de pedagogisch medewerker doet als een kind ziek wordt op de groep, staan beschreven in een protocol (*protocol ziekte en protocol gebruik geneesmiddelen*).

9. KINDEROPVANG & OUDERS

9.A PLAATSINGSBELEID

Ieder kind is welkom bij HOPPAS. Enkel, als de begeleiding te zwaar is vanwege een handicap van het kind, verwijzen wij u graag door naar gespecialiseerde collega's.

Moeilijke kinderen kennen wij niet. Wel kinderen die of tijdelijk of constant meer aandacht nodig hebben. We hebben beleid gemaakt hoe om te gaan met buitensporig gedrag.

De volgende volgorde past HOPPAS toe voordat er een plaats wordt toebedeeld aan een nieuw kind:

- HOPPAS streeft er naar voorrang te verlenen aan broertjes en zusjes uit hetzelfde gezin van een kind dat al bij ons komt.
- Extra dag voor een al geplaatst kind
- Dagen ruilen van een al geplaatst kind
- Vroegste inschrijvingsdatum nog niet geplaatst kind

Kinderen die nieuw komen en bijna de leeftijd bereiken om door te stromen naar een nieuwe stamgroep, plaatsen we in overleg met ouders soms alvast in de nieuwe stamgroep. Dit om te voorkomen dat er voor het kind teveel wisselingen in een korte periode zijn.

9.B RONDLEIDING

Wanneer (aanstaande) ouders vóór inschrijving meer willen weten over onze organisatie en willen nagaan of ze het juiste gevoel hebben bij HOPPAS wordt er een rondleiding gepland. Tijdens deze rondleiding worden alle groepen en ruimtes getoond en wordt er gesproken over onze visie, dagindeling en alle bijbehorende zaken.

9.C INSCHRIJVEN

Als ouders na een rondleiding/kennismaking de opvang vast willen leggen, kan het kind aangemeld worden via de website of op kantoor. Ouders ontvangen dan een plaatsingsovereenkomst. Wanneer deze door beide partijen getekend is, is de opvang vastgelegd.

9.D INTAKEGESPREK

Na het inschrijven en voor de start van de opvang vindt er een intakegesprek plaats. Voor dit gesprek zal een afspraak worden gemaakt door de toekomstige mentor van het kind met de nieuwe ouders. Tijdens dit gesprek zal uitleg worden gegeven over de dagelijkse gang van zaken en worden er afspraken gemaakt met ouders over bijv. het eten, halen en brengen. Bijzonderheden worden vastgelegd op de stamkaart en in Konnect. Tijdens dit gesprek kunnen ouders alle vragen stellen die zij nog hebben. Ouders worden op de hoogte gehouden van nieuwe informatie via het ouderportaal.

9.E WENBELEID

Tijdens het intakegesprek worden er wendagen afgesproken. Dit zorgt ervoor dat het kind alvast kan wennen aan de nieuwe omgeving, de kinderen en de pedagogisch medewerker. Kinderen die wisselen van locatie bieden we ook de mogelijkheid om te wennen op de nieuwe locatie om dezelfde reden (zie protocol wennen).

9.F BRENGEN EN HALEN

Tijdens de haal- en brengmomenten wordt belangrijke en leuke informatie uitgewisseld tussen ouders en de pedagogisch medewerker. We verzoeken de ouders om kinderen voor 9.00 uur te brengen in verband met het uitvoeren van activiteiten en/of uitstapjes.

Het halen en brengen van kinderen uit school of naar activiteiten wordt vooraf met ouders kortgesloten middels de overeenkomst en intakeformulieren. Als een kind opgehaald wordt door iemand die wij niet kennen dan moet de ouder dit van tevoren aan ons doorgeven. Als de ouder van tevoren niets aan ons heeft doorgegeven dan geven wij een kind niet mee aan derden. Ook geven wij een kind niet mee aan personen onder de 16 jaar .

9.G OUDERPORTAAL

Ouders worden op de hoogte gehouden van nieuwe informatie via het ouderportaal Konnect. Hierop wordt dagelijks gecommuniceerd en worden foto's van de kinderen en de groep geplaatst. Voor de jongste kinderen wordt er bovendien een tijdslijn bijgehouden. Ouders kunnen ook via het portaal berichten sturen aan de groep.

Ieder thema ontvangen de ouders een nieuwsbrief met daarin informatie over de activiteiten en bijzonderheden van het komende thema. Hierin staat ook informatie die voor alle ouders van belang is. Onderwerpen kunnen zijn: beleidsveranderingen, organisatieveranderingen, informatie over festiviteiten, activiteiten, wist u datjes enz.

In het portaal is ook een agenda met activiteiten opgenomen en kunnen de facturen en jaaropgaves bekeken worden. Algemene nieuwsberichten worden opgeslagen in het ouderportaal.

9.H OUDERCOMMISSIE

De oudercommissie houdt zich bezig met organisatie-brede kwesties, pedagogische zaken en verdere zaken met betrekking tot HOPPAS. Op de website worden de namen en de gegevens van de commissieleden genoemd. De oudercommissie vergadert minimaal 2 x per jaar met de manager van de locatie. Daarnaast vergaderen ze ook 4 x per jaar centraal (afgevaardigden van de locaties), een afgevaardigde van de directie zal bij iedere centrale vergadering van de oudercommissie aanwezig zijn om (indien nodig) vragen uit de notulen van de vorige vergadering te beantwoorden en nieuwe punten en/of mededelingen in te brengen. We vragen ouders ook persoonlijk of ze zitting willen nemen in de commissie.

9.I KLACHTENPROCEDURE

Elke klacht moet mondeling ingediend worden bij diegene die het betreft. Een klacht moet zo lang mogelijk in een sfeer van overleg besproken worden, zodat de relatie tussen de ouder en de betrokkene niet wordt verstoord.

Kunnen zaken niet naar tevredenheid afgehandeld worden dan gaat er een schriftelijke bevestiging naar de directie.

Ouders zijn vrij om hun klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen middels een digitaal vragenformulier. Het volledige reglement voor de klachtenprocedure is te vinden op de site.

9.J TEVREDENHEIDSONDERZOEK MIDDELS DE VERBETERMETER

Om de mening van onze ouders inzichtelijk te hebben en verbeterpunten te kunnen formuleren, werken wij middels een continue screening met de Verbetermeter. Dat houdt in dat alle ouders elk jaar een korte vragenlijst ontvangen over de kwaliteit van onze kinderopvang. Omdat elke ouder op een ander moment start met de opvang, wordt de mening van de ouders dus het hele jaar door in kaart gebracht. Nieuwe ouders krijgen na de start een extra enquête toegestuurd betreffende de startperiode van de kinderopvang.

HOPPAS heeft een VVE-ouderbeleid welke inzichtelijk is op de website van HOPPAS Kinderopvang.