

Pedagogisch beleidsplan



2025/2026/2027

Inhoudsopgave

3	<i>Inleiding</i>		Pedagogisch coach VVE coach Video Interactie Begeleiding Grensoverschrijdend gedrag Pesten Corrigeren en belonen	23	<i>Kijk op het kind</i> Ieder kind een mentor 10 minutengesprekken Observatie en vroegsignalering Teamoverleg Flex contracten Incidenteel ruilen van dagen Incidentele extra dagen Haal- en brengmomenten
4	<i>Missie en Visie</i> Kwalitatief en persoonlijk Liefdevolle verzorging in een veilige omgeving				
5	<i>Pedagogische kwaliteit</i> Groepsopvoeding Communicatie Inspirerende pedagogen	15	<i>Plaatsing</i> Horizontale groepen KDV Verticale groepen KDV Stamgroepen Incidenteel samenvoegen en/of verlaten van stamgroep BSO Basisgroepen Andersgekwalficeerde beroepskrachten Beroepskracht-kindratio 3-uurs regeling Vaste gezichten Vier-ogen-principe Achterwacht	25	<i>Hygiëne</i> Persoonlijke hygiëne Hygiëne op locatie Omgaan met zieke kinderen
6	<i>Pedagogisch klimaat</i> Emotionele veiligheid Persoonlijke competenties Sociale competenties Normen en waarden			26	<i>Veiligheid</i> Brandactieplan en ontruimingsplan Bedrijfshulpverlening/Kinder-EHBO Jaarlijkse GGD inspectie Kindermishandeling/vermoedens Beleidsplan veiligheid en gezondheid
9	<i>Verskillende opvangvormen</i> Kinderdagverblijf Peutergroep/Vroeg- en Voorschoolse Educatie Voorschoolse Opvang Buitenschoolse Opvang	19	<i>De opvangomgeving</i> Dagindeling dagopvang Dagindeling buitenschoolse opvang Het activiteitenaanbod De buitenwereld Inrichting van de ruimte Het speelmateriaal Uitstapjes Eten en drinken Foto's, telefoons en iPad Privacy	27	<i>Kinderopvang en ouders</i> Plaatsingsbeleid Rondleiding Inschrijven Intakegesprek Wenbeleid Brengen en halen Ouderportaal Oudercommissie Klachtenprocedure Tevredenheidsonderzoek verbetermeter
10	<i>Pedagogisch handelen</i> Uitdragen van normen en waarden Levensovertuiging en sociale achtergrond De pedagogisch professional Stagiaires Pedagogisch professionals in opleiding Vrijwilligers Nieuwe pedagogisch professionals Voertaal				

Inleiding

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 wil te allen tijde het beste voor het kind en voor de ouder en is daarom continu 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 en gezondheid' zijn afgeleid van dit algemene pedagogische beleidsplan.

Alle documenten, plannen en protocollen, waarnaar verwezen wordt in dit beleidsplan, zijn in te zien op de website of op te vragen bij de locatiemanager.

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 professionals richting, inspiratie en houvast bij het pedagogisch handelen op de groep. Een middel 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 aanpak in de praktijk. De stem van ouders wordt hierin zoveel mogelijk meegenomen.

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

Missie en Visie

Ouders hebben de regie



Kwalitatief en persoonlijk

HOPPAS wil kwalitatieve en persoonlijke kinderopvang bieden voor kinderen van 0 t/m 13 jaar. HOPPAS streeft ernaar 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, peutergroep en BSO samen te stellen. Bij HOPPAS zijn alle kinderen welkom. Voor kinderen waarbij er sprake is van een zorgvraag en/of gedragsmoeilijkheden heeft HOPPAS een protocol ontwikkeld.

Zie
zorgprotocol

Liefdevolle verzorging in een veilige omgeving

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 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. De omgeving dient het kind te stimuleren tot zelfontdekking en zelfontplooiing. Het kind leert door alles steeds weer zelf te doen. Daarnaast is een kind ook een sociaal wezen. Door samen te werken bereikt het meer dan alleen. 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.

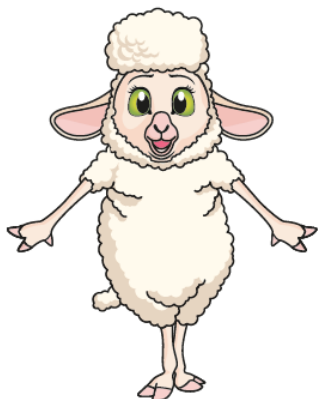
Pedagogische kwaliteit

Groepsopvoeding

HOPPAS streeft er naar regelmatig te werken met kleinere groepen. Naast de groepsactiviteiten werkt HOPPAS dan ook in kleine groepjes. Vaak met leeftijdsgenootjes, maar soms juist ook door elkaar. Dit stimuleert de taalontwikkeling en de oudere kinderen kunnen de jongere kinderen helpen. Er ontstaat ruimte om elkaar op de hoogte te brengen van verschillende culturen/gebruiken. Bovendien werkt HOPPAS met vaste teams zodat er goede gehechtheidsrelaties ontstaan. De groepen onderling staan veel met elkaar in relatie, zodat een overgang (naar bijv. de peutergroep) vertrouwd aanvoelt.



Communicatie



Er wordt gecommuniceerd op een wijze dat kinderen zich begrepen en gehoord voelen. De pedagogisch professional mag haar gevoelens kenbaar maken als reactie op een bepaalde gebeurtenis. Hierdoor ontstaat er meer begrip voor elkaar. Daarnaast dienen conflicten zo opgelost te worden, dat 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.

Inspirerende pedagogen

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

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

Daarnaast wordt er door de pedagogisch professionals met een VVE verdieping gewerkt, namelijk met de 'Viertak van Verhallen'. Dit houdt in dat HOPPAS de woordenschat onderverdeelt in vier 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 pedagogisch professionals 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.

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) en 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.

Emotionele Veiligheid

Het bieden van veiligheid is van primair belang, 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. Emotionele veiligheid is noodzakelijk voor een optimale ontwikkeling van kinderen, zowel van persoonlijke als van sociale competenties.

①

Liefdevolle verzorging

De belangrijkste kernwaarde bij het aanbieden van een gevoel van emotionele veiligheid is 'liefdevolle verzorging'. Het is belangrijk dat de pedagogisch professional 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.

②

Gelijkwaardigheid

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".

③

Stimulerende omgeving

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.

④

Houdingsaspecten

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'.

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 uitdagingen adequaat aan te pakken. Het kind dient eigen verantwoordelijkheid te dragen naar draagkracht en gestimuleerd te worden tot zelfontdekking en zelf doen. Hierbij wordt voortdurende gekeken waaraan een kind behoefte heeft, wat op dat moment voor een kind belangrijk is en 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'.



*“Een kind wordt geboren met
vele mogelijkheden
en is sterk, krachtig en creatief”*

Sociale competenties

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.

①

Zone van naaste ontwikkeling

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 professional om deze ontwikkeling te stimuleren en ieder kind aan te spreken op een niveau dat net buiten bereik is van wat het kind op eigen kracht kan. Dit is wat de pedagoog Vygotsky 'de zone van naaste ontwikkeling' noemt.

②

Vertrouwen in eigen kunnen

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 professional om hier bij aan te sluiten.

③

Inspraak en participatie (Gordon)

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.

④

Houdingsaspecten

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'.

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 professional is zich er van bewust een voorbeeldfunctie te hebben. De manier waarop de pedagogisch professionals 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'.

“Kinderen zijn niet gelijk,
maar wel gelijkwaardig. Ieder
kind is uniek”



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. HOPPAS biedt verschillende vormen van groepsopvang aan. Deze staan hieronder beschreven.

Kinderdagverblijf (KDV)

De 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 de ruimtes. De kinderdagverblijven zijn geopend van maandag t/m vrijdag van 07.30 tot 18.30 uur (vervroegde opvang is mogelijk op sommige locaties).

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. De voorschoolse opvang is geopend van 07.30 tot 08.30 uur tijdens de 40 reguliere schoolweken (vervroegde opvang is mogelijk).

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 weken binnen een ander thema. We bieden ondersteuning en advies aan ouders en 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- en spraakontwikkeling en/of sociaal-emotionele ontwikkeling nodig hebben komen hiervoor in aanmerking. De uitgangspunten van het VVE beleid staan beschreven in een apart document.

Buitenschoolse Opvang (BSO)

De buitenschoolse opvang biedt opvang aan kinderen van 4-13 jaar. 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. In vakantieperiodes is de opvang de hele dag open van 07.30 tot 18.30 uur.

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 professional benadert het kind met begrip en respect.

Uitdragen van normen en waarden

De pedagogisch professionals 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
- Kinderen krijgen voortdurend de kans om dingen zelf te doen en zelf uit te proberen (respect voor de autonomie)
- Kinderen worden gestimuleerd om zoveel mogelijk elkaar te helpen en te troosten
- Ieder kind mag zijn zoals het is en dat wordt zowel door de pedagogisch professional als door de andere kinderen gerespecteerd
- We zijn met elkaar verantwoordelijk voor de sfeer op de groep



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

Levensovertuiging en sociale achtergrond

Ieder kind heeft ouders/verzorgers met een eigen levensovertuiging en sociale achtergrond. Dit maakt ieder kind uniek. De pedagogisch professional 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 professional 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 wil kinderen respect voor de natuur en voor alles wat leeft meegeven. Ieder kind is welkom bij ons, ongeacht afkomst of geloofsovertuiging.



De pedagogisch professional

De pedagogisch professionals 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 professionals 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 professional gaat in op ervaringen van de kinderen. Er is ruimte voor groepsofvoeding en voor individuele ontplooiing.

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

Alle pedagogisch professionals die werken met de nul tot vierjarige kinderen zijn in het bezit van een passende beroepskwalificatie; pedagogisch professionals hebben tenminste de studie PM-3 afgerond. De pedagogisch professionals 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 professionals worden door HOPPAS ook getoetst op persoonlijke kwaliteiten. Er is een profiel aangemaakt met competenties waaraan een pedagogisch professional moet voldoen.

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

Binnen de organisatie is een jaarlijks scholingsplan aanwezig.



“Elk kind krijgt de ruimte om te spelen, te ontdekken en te leren, zo ook elke medewerker”



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 supervisie van de werkbegeleider, later ook zelfstandig. Deze opdrachten kunnen variëren van het doen van verzorgende/begeleidende activiteiten tot rapporteren en het uitvoeren van 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 stagiaires, wordt rekening gehouden met de opleidingsfase waarin ze zich bevinden. In de regeling is bepaald dat inzet van beroepskrachten in opleiding en stagiaires geschiedt conform de meest recente cao.

Pedagogisch professionals in opleiding (BBL)

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 pedagogisch coach (bij niveau 4 studenten).

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 professionals, zoals; voorlezen, knutselactiviteiten en sport & spel. Dit gebeurt altijd onder toezicht van een beroepskracht.

Nieuwe pedagogisch professionals

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



Voertaal

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

Pedagogisch coach

Sinds 01-01-2018 is er een pedagogisch coach werkzaam bij HOPPAS. De pedagogisch coach vervult vier rollen.

① Maken en evalueren van het beleid

De pedagogisch coach maakt het pedagogisch 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 professionals op de hoogte zijn van het beleid en dat de pedagogisch professionals volgens het beleid (kunnen) handelen.

③ Aanbieden van individuele coaching

De pedagogisch coach biedt minimaal twee keer per jaar aan alle pedagogisch professionals individuele coaching aan middels (onder andere) VIB. Hierin wordt het pedagogisch handelen op de groep besproken en wordt er ook gekeken naar de behoeften van de pedagogisch professional zelf. Naar aanleiding van het gesprek worden er ontwikkelpunten opgesteld waar de pedagogisch professional mee aan de slag gaat.



Ouders worden geïnformeerd over de pedagogisch coach via de nieuwsbrief en tijdens rondleidingen.

② Aanbieden van vraaggerichte teamcoaching

De pedagogisch coach coacht de pedagogisch professionals in hun pedagogisch handelen op de werkvloer, middels het aanbieden van vraaggerichte teamcoaching. De pedagogisch professionals krijgen hierdoor de mogelijkheid om zich verder te professionaliseren, waardoor zij blijven groeien en mogelijk nog eerder in kunnen spelen op de ontwikkelingsbehoeften van het kind. De pedagogisch coach komt minimaal twee keer per jaar op de groepen en heeft ieder kwartaal contact met de contactpersoon van de groep. Op basis van de vraag vanuit het team wordt er een plan van aanpak opgesteld, in samenspraak met de pedagogisch professionals (van de betreffende groep) en de locatiemanager, dat het komende kwartaal uitgevoerd gaat worden. Na dit kwartaal wordt het plan van aanpak geëvalueerd, waar nodig bijgesteld of afgerond (waarna bovenstaand proces opnieuw start). Daarnaast zal het plan van aanpak een terugkerend agendapunt zijn tijdens de teamoverleggen.

④ Voeren van kindbesprekingen

De pedagogisch coach bespreekt minimaal twee keer per jaar alle (zorg)kinderen met de mentoren en indien nodig wordt er een plan van aanpak opgesteld. Bij eventuele grotere zorgen kan het advies/de ondersteuning van de pedagogisch coach ook op andere momenten worden ingezet, bijv. d.m.v. kind observaties. Er wordt altijd eerst naar het handelen van de pedagogisch professionals gekeken. Zodra blijkt dat er zorgen zijn rondom het kind, zullen ouders hierbij betrokken raken.

VVE Coach

De VVE coach biedt coaching en ondersteuning aan de VVE begeleiders. De VVE begeleiders zijn verantwoordelijk voor het begeleiden van de kinderen met een VVE indicatie. Daarnaast is de VVE coach verantwoordelijk voor het VVE beleid, de overleggen met de gemeente en voor de vraaggerichte teamcoaching van de peutergroepen.

Video Interactie Begeleiding (VIB)

Binnen HOPPAS wordt er video interactie begeleiding toegepast. Dit is een methodiek waarbij video-opnames worden gebruikt om interacties tussen de pedagogisch professional en de kinderen te analyseren en het pedagogisch handelen van de medewerker (verder) te ontwikkelen. Door samen met de pedagogisch coach of VVE coach de video-opnames te bekijken en te bespreken, krijgt de pedagogisch professional inzicht in diens sterke punten, waarbij de coach faciliteert in de reflectie van de pedagogisch professional. Dit stelt de pedagogisch professional in staat om bewust te werken aan professionalisering.

De gemaakte video-opnames worden na gebruik gewist. Indien er beelden nodig zijn ter illustratie, bijvoorbeeld tijdens overleg binnen de organisatie, wordt er rekening gehouden met het feit of ouders toestemming hebben gegeven voor het maken/tonen van videobeelden van hun kind.

Zie protocol
video
interactie
begeleiding



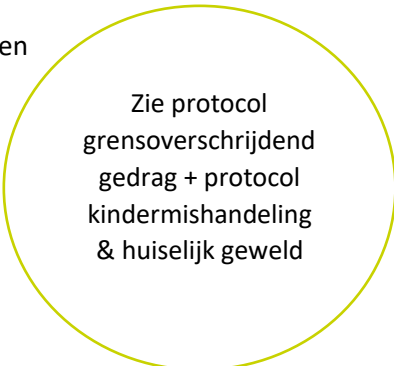
Grensoverschrijdend gedrag

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 professionals elkaar durven aan te spreken.
- In het pedagogisch beleidsplan hebben we opgenomen dat kinderen wordt geleerd hoe met elkaar om te 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:

- VOG: Alle pedagogisch professionals hebben een Verklaring Omtrent Gedrag.
- Vierogenbeleid: Er wordt gewerkt met het vierogenbeleid. De pedagogisch professionals zijn op de hoogte van dit beleid en spreken elkaar aan als ze merken dat het vierogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
- Protocolen: Er zijn protocollen wat te doen op het moment dat er sprake of een vermoeden is van kindermishandeling, huiselijk geweld en/of grensoverschrijdend gedrag. De pedagogisch professionals kennen de stappenplannen in de protocollen en weten hoe te handelen op het moment dat dit aan de orde is.



Zie protocol
grensoverschrijdend
gedrag + protocol
kindermishandeling
& huiselijk geweld

Pesten

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!”

Corrigeren en belonen

Bij HOPPAS bieden de pedagogisch professionals 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 en 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 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 professionals 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 professional 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 uit de negatieve situatie worden gehaald. 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.

Plaatsing *(alleen vaste locaties)*

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 of 2,5 jaar terecht kunnen, afhankelijk van de ontwikkeling van het kind. Tussen 2 en 2,5 jaar wordt de overstap gemaakt naar de peutergroep en met 2,5 jaar is de overstap een feit. De kinderen in deze groep hebben de leeftijd tussen de 2 en 4 jaar. Als tussengroep hebben we nog een dreumesgroep. In deze overgangsgroep kunnen kinderen in de leeftijd van 1,5 tot 2,5 jaar worden opgevangen.



Verticale groepen KDV



Op een groep van 0 tot 4 jaar zitten de kinderen gemengd in een ruimte. De pedagogisch professionals stellen hun werkzaamheden en de activiteiten af op de verschillende doelgroepen. Op deze manier zullen de kinderen zich optimaal kunnen ontwikkelen. In het werkplan van de betreffende locatie is meer informatie te vinden over de groepsomvang en de leeftijdsopbouw op het KDV.

Stamgroepen

Een stamgroepruimte 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 de mensen die het kind ziet vertrouwd zijn; dit zijn de pedagogisch professionals en de andere kinderen van de groep. Een kind op de ukkiegroep krijgt twee vaste beroepskrachten toegewezen, waarvan per dag tenminste één beroepskracht aanwezig is. Het kan zijn dat een kind een tweede stamgroep toegewezen krijgt. Bij start van de opvang, maar ook bij overgang naar een nieuwe stamgroep, krijgen ouders een melding via het ouderportaal om hier toestemming voor te geven.



Incidenteel samenvoegen en/of 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 professionals aanwezig zijn. HOPPAS streeft ernaar om de kinderen zoveel mogelijk 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.



BSO

In de buitenschoolse opvanglocaties zijn de groepen verdeeld over verschillende basisgroepen. Elke basisgroep heeft zijn eigen vaste pedagogisch professional en doorloopt zijn eigen programma. In het werkplan van de betreffende locatie is meer informatie te vinden over de groepsomvang en de leeftijdsopbouw op de BSO.

Basisgroepen

Het begrip basisgroep 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 oudere kinderen de jongere en de jongere leren van de oudere. Het is de taak van de pedagogisch professionals om een sportieve, rustige, gezellige sfeer te creëren. Bij de indeling van de groepen wordt er niet alleen gekeken naar de leeftijd van het kind, maar ook naar de interesses, de behoeften en het ontwikkelingsniveau van het kind. Daarnaast wordt er ook gekeken naar hoe de talenten en de expertise van de pedagogisch professionals hierbij aansluiten. HOPPAS informeert ouders en kind in welke basisgroep het kind verblijft en welke pedagogisch professionals op welke dag bij welke groep horen. De pedagogisch professionals die voor een kind zorgen, zijn tevens het aanspreekpunt voor de ouders en natuurlijk voor het kind.



Andersgekwalficeerde beroepskrachten

HOPPAS maakt gebruik van andersgekwalficeerde beroepskrachten op de BSO. Dit zijn medewerkers die door een andere beroepsachtergrond, door middel van hun talent en expertise, bijdragen aan de ontwikkeling van de kinderen. Denk hierbij aan beroepsachtergronden in muziek, sport, natuurbeleving, techniek en theater. Hierdoor kan er op de BSO een rijk activiteitenaanbod worden gecreëerd.

Deze beroepskrachten worden formatief ingezet voor speciale activiteiten. Er is dan ook altijd een gekwalficeerd beroepskracht aanwezig in het kindcentrum of op de locatie ter ondersteuning van de andersgekwalficeerde beroepskracht. De andersgekwalficeerde beroepskrachten beschikken over een diploma waaruit blijkt dat zij de betreffende activiteit kunnen aanbieden. Daarnaast hebben zij ook een pedagogische module gevolgd die voldoet aan de cao Kinderopvang.

Beroepskracht-kindratio (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 professionals aanwezig zijn. Hierbij wordt www.1ratio.nl aangehouden.

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: 07.30-13.00 uur
- Dienst 2: 13.00-18.30 uur
- Dienst 3: 08.30-17.30 uur of 08.00-17.30 uur
- Dienst 4: 08.30-18.00 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 professional aanwezig die bekend is met de kinderen en de groep. Op deze wijze wordt de pedagogisch kwaliteit en sociaal-emotionele veiligheid voor de kinderen geborgd.

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

Wanneer de 3-uurs regeling van kracht is en op het moment dat er meer kinderen zijn dan dat de BKR toestaat, is er altijd een andere volwassene in het pand/op het terrein aanwezig.

Vaste gezichten

De volgende regels gelden rondom het vaste gezichtencriterium:

- Kind van 0 tot 1 jaar: twee vaste gezichten
- Kind van 1 tot 4 jaar: drie 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 pedagogische kwaliteit, de sociaal-emotionele veiligheid en de stabiliteit voor de kinderen borgen. Wanneer er geen bekende medewerker van de groep het nieuwe vaste gezicht kan worden, zal er een overplaatsing plaatsvinden vanuit andere groepen/locaties, zodat deze (ervaren) pedagogisch professional 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.



Vier-ogen-principe

De term vier-ogen-principe 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 professional alleen op de groep is. Belangrijk is dat:

- De uitvoering van het vier-ogen-principe pedagogisch verantwoord is;
- Ouders op de hoogte zijn;
- De meeste ruimtes open zijn. 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 op de meeste groepen en op de meeste dagen met twee pedagogisch professionals gewerkt wordt.

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

Zie
vierogenbeleid

Achterwacht

Indien er slechts één pedagogisch professional aanwezig is op locatie en de BKR niet overschreden wordt, is de achterwachtregeling van toepassing. Deze regeling houdt in dat in geval van calamiteiten er een achterwacht beschikbaar dient te zijn die binnen 15 minuten op locatie aanwezig is. Normaal gesproken is dit de locatiemanager. Als deze verhinderd is, wordt iemand anders aangewezen.

Zie
achterwacht-
regeling



De opvangomgeving

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.

Dagindeling 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 professionals 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 er komen gaat. Gezamenlijk wordt er met de kinderen fruit gegeten en wat gedronken, waarna de kinderen 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 hartig beleg, 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 slaaprust meer nodig hebben, spelen rustig op de groep. Tegen 15.00 uur worden de kinderen wakker gemaakt en stimuleren de pedagogisch professionals 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 tussendoortje erbij 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 met een tussendoortje. Bij het ophalen van de kinderen vindt er een overdracht met de ouders plaats en is het einde van de dag 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 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 professionals 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 de 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 door de pedagogisch professional niet bevorderd.
- De pedagogisch professional 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 naar beeldschermen wordt gekeken en alleen naar programma's die voor de kinderen geschikt zijn en die bijdragen aan de ontwikkeling.
- Bij het vieren van feesten wordt aangesloten bij de beleavingswereld van de kinderen.



Dagindeling buitenschoolse opvang

Als kinderen 's middags uit school komen wordt er met elkaar fruit gegeten en wat gedronken en kunnen de kinderen hun verhaal kwijt. Om 17.00 uur hebben we nog een ronde waarbij er drinken en een tussendoortje wordt aangeboden. Er wordt met de kinderen besproken wat zij die dag gaan doen. Dit geeft kinderen structuur en bereidt hen voor op wat er 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 dit organiseren. De pedagogisch professional 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 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 pedagogisch professional boodschappen gaan doen. Gezamenlijk wordt er een boodschappenlijst opgesteld. Iedere keer mag een ander groepje boodschappen doen (grote mensenwereld, sociale ontwikkeling, verantwoordelijkheid).

Het activiteitenaanbod

Op de verschillende locaties worden de activiteiten in de vorm van thema's aangeboden. In de leeftijdscategorie 0-4 jaar maakt HOPPAS gebruik van de methode 'Uk en Puk'. Deze methode ondersteunt de pedagogisch professionals bij het opzetten van de activiteiten, waarbij de activiteiten aansluiten op de volgende vier ontwikkelingsgebieden: sociaal-emotionele ontwikkeling, spraak-/taalontwikkeling, motorisch- zintuiglijke ontwikkeling en rekenprikkels voor de rekenontwikkeling. HOPPAS vindt het belangrijk dat de pedagogisch professional de kinderen door middel van spel stimuleert om zichzelf te ontplooien. Om de kinderen in de leeftijdscategorie 4-13 jaar te ondersteunen in hun ontwikkeling, sluiten de aangeboden activiteiten aan op de BSO pijlers: sport en spel, natuur, creatief, techniek & proefjes, eten & drinken, media en muziek, dans & drama. Hierbij wordt er ingespeeld op de belevingswereld van het kind. Ervaringen van buiten worden naar binnen gehaald en er wordt veel samengewerkt met partners.

De buitenwereld

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



Inrichting van de ruimte

HOPPAS vindt het belangrijk om de huiselijke sfeer 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 professional 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 professional, wat de inrichting gaat worden (betrokkenheid).



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 professional weet voor het kind interessant materiaal aan te bieden, bestaande uit pollepels, pannen, oude tijdschriften, kartonnen dozen of bijvoorbeeld 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 van het kind.

Uitstapjes

Zie
protocol
uitstapjes

Regelmatig worden er uitstapjes georganiseerd voor de kinderen, zoals naar het bos. 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 belangrijke contactgegevens mee.



Eten en drinken

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

We eten en drinken met de kinderen aan tafel. De stoelen passen bij de leeftijd van het kind, zodat de zelfstandigheid van de kinderen bevordert wordt.

Zie
protocol
voeding

Foto's, telefoons en iPad

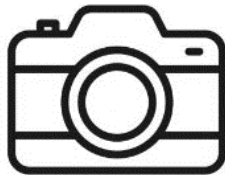
HOPPAS werkt met iPads op de groep. Deze bieden de mogelijkheid om de groepen administratief bij te houden. Daarnaast kunnen de pedagogisch professionals met de iPad makkelijk foto's en nieuws delen met de ouders (via het ouderportaal) en worden ze gebruikt ter ondersteuning bij activiteiten op de groep.

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

Zie protocol
mediagebruik

Privacy

HOPPAS vraagt via het ouderportaal aan ouders toestemming om foto's te mogen plaatsen op de website, Facebook, Instagram of andere social media kanalen. Verder heeft HOPPAS een privacyverklaring opgemaakt welke onderaan te vinden is op onze website.



Kijk op het kind

Ieder kind een mentor

Ieder 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. Op deze manier wordt er duidelijk zicht gehouden op de ontwikkeling en het welbevinden van de kinderen. Bovendien houden we de lijnen hierover richting ouders kort en transparant. De mentor bespreekt bijzonderheden met ouders. 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 het onderwijs en met de BSO.

Zie protocol
mentorschap

Ook op de BSO is het mentorschap actief. Op sommige locaties laat de mentor één keer per thema een kind-vergadering plaatsvinden, waarin belangrijke aspecten, die op de BSO spelen, met de kinderen besproken worden.

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

10 minutengesprekken

Minimaal eenmaal per jaar worden ouders door de mentor uitgenodigd voor een 10 minutengesprek. Tijdens dit gesprek wordt de ontwikkeling van het kind besproken en wordt de 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 bepaalde zaken wil bespreken. Indien ouders of de mentor bijzonderheden opmerken in de ontwikkeling van het kind, kan er te allen tijde een extra gesprek worden ingepland.

Observatie en vroegsignalering

De pedagogisch professional observeert de kinderen gedurende de hele dag tijdens het spel en tijdens overige momenten. Zo probeert de pedagogisch professional de algemeenheden van het kind in kaart te brengen. Door te observeren kan de pedagogisch professional qua begeleiding en materialen zo goed mogelijk aansluiten bij de ontwikkeling van het kind. Ieder kind is uniek. Een kind kan ook extra uitdaging nodig hebben.

Op de kinderdagverblijven gebruikt HOPPAS het 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 professionals de kinderen extra in de gaten. De pedagogisch professional bespreekt de bevindingen onderling en met de pedagogisch coach. Bij ernstige problemen wordt dit altijd met de ouders besproken. 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 uw kind en wil het beste voor uw kind.

Zie
protocol
observeren

Teamoverleg

- Overleg locatiemanagers (LMO): iedere maand vindt er een werkoverleg plaats met de managers van de diverse locaties en de manager kinderopvang (interview of locatie-overleggen)
- 1 op 1 overleg: elke locatiemanager heeft tien keer per jaar een direct 1 op 1 overleg met de manager kinderopvang.
- Locatieoverleg en groepsoverleg: elke locatie vergadert één keer per twaalf weken met zijn eigen pedagogisch professionals. Hierbij komen de onderlinge samenwerking, de kinderen, het pedagogisch werkplan, de protocollen, praktische zaken, RI&E en de planning aan de orde.

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 aan maar dan in een andere stamgroep. We overleggen dit altijd met ouders en leggen dit schriftelijk vast.

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.

Incidentele extra dagen

Het is mogelijk om kinderen extra dagen te brengen mits groepsgrootte en samenstelling dit toelaten. Hieraan zijn kosten verbonden. Bij een volle groep kan het kind, in overleg met ouders, in een andere stamgroep worden opgevangen.



Haal- en brengmomenten

Tijdens de haal- en brengmomenten krijgen ouders de gelegenheid een kijkje te nemen op de groep. Kinderen kunnen laten zien waar ze aan gewerkt hebben en er is tijd voor een overdracht tussen pedagogisch professional en ouder.



Hygiëne

*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 bewerkstelligd.*

Persoonlijke hygiëne



Persoonlijke hygiëne is van groot belang. Dit geldt voor zowel de pedagogisch professionals als voor de kinderen en ouders/verzorgers. Zo stimuleren wij de kinderen om hygiënisch te handelen. Hieronder verstaan we onder andere: handen wassen voor het eten, handen wassen na toiletbezoek, enz. Spenen, bekers, 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.



Hygiëne op locatie

Op elke locatie zijn formulieren (schoonmaaklijsten) aanwezig met daarop inzichtelijk gemaakt wat de schoonmaaktaken zijn per groep. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen dagelijkse, wekelijkse en periodieke taken.

Zie
protocol
hygiëne

Omgaan met zieke kinderen

In geval van ziekte worden de ouders verzocht de pedagogisch professional hierover te informeren. Zieke kinderen kunnen, afhankelijk van bepaalde situaties, wel tijdelijk (nog) op de kinderopvang zijn. Wanneer bij een kind een temperatuur van 38,5 graad of hoger gemeten wordt, zal er contact gelegd worden met de ouders om de situatie te bespreken. Het gedrag van het kind is hierbij leidend. De temperatuur wordt gemeten aan de hand van een oorthermometer. Als kinderen specifieke infectieziekten hebben en daarmee een gevaar vormen voor andere kinderen, mogen zij niet op de opvang komen en worden zij geweerd. HOPPAS volgt hiervoor de richtlijnen zoals vastgelegd door het Landelijk Centrum Hygiëne en Veiligheid (onderdeel van het RIVM). Indien noodzakelijk nemen wij, in geval van besmettelijke ziekte, contact op met de GGD. Op de locatie zal een deurbrief van de GGD op de voordeur van de locatie opgehangen worden, zodat de ouders hier alert op kunnen zijn bij hun eigen kind(eren). Daarnaast wordt er melding gedaan via het ouderportaal.

Als de ouder het kind thuis paracetamol of andere medicatie heeft gegeven, vlak voordat deze naar de opvang is gekomen, is het belangrijk dat de pedagogisch professionals geïnformeerd worden. De pedagogisch professionals kunnen dan een betere inschatting maken van de situatie van het kind. Bij medicijngebruik op voorschrift van de huisarts dient er een medicijnverklaring te worden ingevuld en ondertekend door ouders. Er zijn ook middelen die gegeven mogen worden waarvoor een recept van een arts niet nodig is. Verdere informatie over het toedienen van medicatie en het handelen van de pedagogisch professional bij ziekte, staat beschreven in het protocol.

Zie
protocol
zieke
kinderen

Veiligheid

Brandactieplan en ontruimingsplan

Alle locaties beschikken over een ontruimingsplan. 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.

Bedrijfshulpverlening (BHV)/Kinder-EHBO

Op alle locaties is er ieder dagdeel minimaal één pedagogisch professional 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 professionals 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 één volwassene aanwezig die beschikt over een gecertificeerd 'kinder-EHBO' diploma.



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 risicomonitor. 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 risicomonitor gekeken wordt of HOPPAS voldoet aan de eisen die de Wet Kinderopvang stelt. Op onze website verwijzen wij naar onze inspectierapporten van de GGD.

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.

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

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. Het beleidsplan veiligheid en gezondheid is op te vragen bij de locatiemanager.

Kinderopvang en ouders



Plaatsingsbeleid

Ieder kind is welkom bij HOPPAS. Moeilijke kinderen kennen wij niet. Wel kinderen die of tijdelijk of constant meer aandacht nodig hebben. We hebben beleid gemaakt hoe hiermee om te gaan, waarbij de pedagogisch coach en de mentor een grote rol spelen.

Onderstaande 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.

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.

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.

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.

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 professional. Kinderen die wisselen van locatie bieden we, om dezelfde reden, ook de mogelijkheid om te wennen op de nieuwe locatie.

Brengen en halen

Tijdens de haal- en brengmomenten wordt belangrijke en leuke informatie uitgewisseld tussen ouders en de pedagogisch professional. We verzoeken de ouders om kinderen voor 09.00 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 dient de ouder dit van tevoren aan ons door te geven. 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.

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 omtrent 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 worden bekeken. Algemene nieuwsberichten worden opgeslagen in het ouderportaal.

Oudercommissie

De oudercommissie houdt zich bezig met organisatiebrede 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 twee keer per jaar met de manager van de locatie. Daarnaast vergaderen ze ook vier keer 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. Wilt u contact opnemen met de oudercommissie, dan kan dit via het volgende mailadres: oudercommissie@hoppas.nl

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 website.

Tevredenheidsonderzoek 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.



Zie
klachten-
reglement