Pedagogisch Beleidsplan

Verpleegkundig BSO Medikleintjes

1

Verpleegkundig BSO

Opvang Chronisch zieke kinderen

Verpleegkundig BSO Medikleintjes,
Binderij 47
1321EG Almere
0368447111
www.medikleintjes.nl
info@medikleintjes.nl

WELKOM!

Welkom bij Medikleintjes!

Dit pedagogisch beleidsplan dient als basisdocument voor de (Verpleegkundig) BSO Medikleintjes. Het heeft tot doel om personeel, stagiaires, begeleiders, ouders en belangstellenden te informeren over onze werkwijze en de gang van zaken bij Medikleintjes. Dit beleidsplan wordt regelmatig besproken tijdens werkoverleggen en trainingen. De opvoeddoelen en praktijkvoorbeelden die onze medewerkers aandragen, dienen als input voor de evaluatie en aanpassing van ons beleid.

Bij Medikleintjes streven wij ernaar een veilige en plezierige omgeving te bieden voor zowel kinderen met als zonder medische indicatie. Ons doel is om een plek te creëren waar kinderen met een glimlach naartoe komen en waar ouders met een gerust hart hun kinderen kunnen achterlaten, in de wetenschap dat zij zich in een vertrouwde en zorgzame omgeving bevinden.

Dit pedagogisch beleidsplan draagt bij aan de kwaliteit van de opvang die wij bieden. Het zorgt ervoor dat iedereen duidelijkheid heeft over onze werkwijze en verwachtingen.

Wij gebruiken in dit beleidsplan de term 'pedagogisch medewerkers' om zowel vrouwelijke als mannelijke medewerkers aan te duiden. Voor de leesbaarheid hanteren wij de termen “hij” en “zijn”, waarmee wij ook “zij” en “haar” bedoelen.

Sandra van Vlodrop
(kinder) Verpleegkundig BSO Medikleintjes

Inhoud

WELKOM! 2
Welkom bij Medikleintjes! 2
Hoofdstuk 1. Visie en Missie Medikleintjes 6
Onze Visie en Missie bij Medikleintjes 6
Visie: 6
Missie: 6
Hoofdstuk 2. Pedagogische doelen 7
2.1 Inleiding 7
Pedagogische Doelen bij Medikleintjes 7
2.2 Emotionele veiligheid 7
Het Bieden van Veiligheid bij Medikleintjes 7
2.3 Het ontwikkelen van de sociale competentie 8
2.4 Het ontwikkelen van de persoonlijke competentie bij Medikleintjes 8
2.5 Het ontwikkelen van kinderen 9
2.6 Lichamelijke ontwikkeling 10
Lichamelijke Ontwikkeling bij Medikleintjes 10
2.7 Sociaal-emotionele ontwikkeling 10
Sociale Ontwikkeling bij Medikleintjes 10
2.8 Cognitieve ontwikkeling 10
Cognitieve Ontwikkeling bij Medikleintjes 10
2.9 Creatieve ontwikkeling 11
Stimulering van Creatieve Ontwikkeling bij Medikleintjes 11
2.10 Ontwikkeling identiteit en zelfredzaamheid 11
Identiteit en Zelfredzaamheid bij Medikleintjes 11
2.11 Het overbrengen van waarden en normen 11
Omgaan met Waarden en Normen bij Medikleintjes 11
2.12 Doorverwijzingen bij bijzonderheden 12
Hoofdstuk 3 17
3.1 BKR (beroepskracht kind ratio) 17
Aantal pedagogisch medewerkers per kind 17

3.2 Drie-uursregeling 17
Flexibiliteit bij de Buitenschoolse Opvang (BSO): 17
BKR afwijkingen tijdens schoolvakanties en vrije dagen: 17
3.3 Groep indeling 18
3.3.1 Werkwijze en Groepsgrootte bij Medikleintjes 19
3.3.2 Kaders voor Afwijking van de Personele Inzet 20
3.4 Dagprogramma BSO Medikleintjes 21
3.5 Ruildagen en Extradagen in BSO Medikleintjes 22
3.5.2 Definities: 22
3.5.3 Algemene richtlijnen: 22
3.5.4 Procedure voor ruildagen: 23
3.5.5. Procedure voor extradagen: 23
3.5.6 Communicatie: 23
3.5.7 Studiedagen bij Medikleintjes 23
3.5 Mentorschap 24
3.5.1 Het mentorschap 24
3.5.2 Meerwaarde mentor 24
3.5.3 Aanpak voor Communicatie over de Mentorrol 25
3.5.4 Protocol wennen 26
Hoofdstuk 4 Veiligheid 29
4.1 Verklaring omtrent gedrag 29
4.2 Risico inventarisatie veiligheid (RIV) en Risico inventarisatie gezondheid (RIG) 29
Risico-inventarisatie Veiligheid: 29
Risico-inventarisatie Gezondheid: 29
4.3 Meldcode kindermishandeling 30
4.4 EHBO/BHV 30
Maatregelen voor EHBO en Bedrijfshulpverlening: 30
4.5 Uitsluitcriteria 31
Hoofdstuk 5 Inrichting, materialen en activiteiten 32
5.1 De ruimte 32
5.2 Spelvormen en activiteiten 32
5.3 Speelgoed beleid 33
5.4 Keuzevrijheid 33
Hoofdstuk 6 Ouders en Personeel 34
6.1 Communicatie naar ouders 34

6.2 Vormen van overleg 34
6.2.1 Oudergesprekken 35
6.2.2 Teamoverleg 35
6.3 Oudercommissie 35
Hoofdstuk 7 Professionaliteit van de medewerkers 37
7.1 Vast personeel 37
7.3 Stagiaires 37
7.3.1 Taken en Begeleiding van Anders gekwalificeerde Beroepskrachten, Beroepskrachten in Opleiding, Stagiairs en Vrijwilligers bij Medikleintjes 38
7.4 Vertrouwenspersoon 40
7.5 Pedagogisch beleidsmedewerker/Coach 40
7.6 Pedagogisch Beleid aanpassen als dit van belang is 42
Hoofdstuk 8, Interne klachtenregeling Medikleintjes 43
0.1 Voordat u een interne klacht indient 43
0.2 Waarover kunt u een interne klacht indienen? 43
0.3 Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen? 44
Klachtenregeling Medikleintjes 45
1. Definities 45
2. Indienen van een interne klacht 46
3 Behandeling van de interne klacht 47
4. Externe klachtafhandeling 48
5. Klachtenverslag 48

Hoofdstuk 1. Visie en Missie Medikleintjes

Onze Visie en Missie bij Medikleintjes

Visie:

Medikleintjes streeft ernaar kinderen met een chronische ziekte een zo normaal mogelijke kindertijd te bieden, waarbij zij zich niet uitzonderlijk voelen. Daarom zijn kinderen zonder chronische ziekte ook van harte welkom bij ons. Wij vinden dat kinderopvang een verlengstuk moet zijn van de thuissituatie, met extra mogelijkheden zoals spelen met andere kinderen. Het belangrijkste hierbij is dat de kinderen veiligheid en geborgenheid ervaren. Dit bereiken we door op een ontspannen en ongedwongen manier met de kinderen om te gaan en hen te leren ook zo met elkaar om te gaan, alles in een gemoedelijke sfeer.

Op de groep zijn vaste leidsters aanwezig, zodat er een goede vertrouwensband met de kinderen opgebouwd kan worden. Het bieden van een duidelijke structuur is essentieel. Zo weten de kinderen wat ze kunnen verwachten op de dagen dat ze op de BSO zijn. Ieder kind heeft zijn eigen identiteit en mogelijkheden, waarop de leidsters hun benaderingswijze aanpassen. Om dit goed te laten verlopen, hechten we veel belang aan een goede afstemming tussen ouders en het team van het dagverblijf.

Missie:

Onze missie is om kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar een leuke dag te bezorgen waarin zij normen en waarden meekrijgen. Daarnaast willen we dat chronisch zieke kinderen leren dat zij geen uitzondering zijn en dat gezonde kinderen begrijpen dat chronisch zieke kinderen niet anders zijn dan zij. Soms hebben ze even hulp nodig, maar verder zijn ze net als elk ander kind.

Hoofdstuk 2. Pedagogische doelen

2.1 Inleiding

Pedagogische Doelen bij Medikleintjes

Bij Medikleintjes onderscheiden we de volgende pedagogische doelen, die in de praktijk een geïntegreerd geheel vormen:

- Het bieden van emotionele en fysieke veiligheid;
- Het ontwikkelen van persoonlijke competenties bij kinderen;
- Het ontwikkelen van sociale competenties bij kinderen;
- Het overbrengen van waarden en normen.

Deze opvoedingsdoelen gelden voor alle kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar. Om deze doelen te bereiken, maken we pedagogisch gebruik van de volgende elementen:

- De interactie tussen pedagogisch medewerker en kind;
- De fysieke omgeving;
- De groep;
- Het activiteitenaanbod;
- Het spelmateriaal.

2.2 Emotionele veiligheid

Het Bieden van Veiligheid bij Medikleintjes

Het bieden van veiligheid is van primair belang bij Medikleintjes. Dit draagt niet alleen bij aan het huidige welbevinden van de kinderen, maar vormt ook de basis voor het realiseren van andere pedagogische doelstellingen. Er zijn drie bronnen van veiligheid te onderscheiden:

- Vaste en sensitieve pedagogisch medewerkers;
- Aanwezigheid van bekende leeftijdsgenoten;
- De inrichting van de omgeving.

Om zich goed te kunnen ontwikkelen, moeten kinderen zich veilig en vertrouwd voelen. Het dagprogramma bij Medikleintjes biedt kinderen een gevoel van veiligheid doordat het aansluit bij hun behoefte aan spelen, activiteiten, eten en drinken. Ieder kind moet vertrouwen hebben in zichzelf en in zijn omgeving. Het is de taak van de pedagogisch medewerkers om dit vertrouwen te voeden en te beschermen door het kind te laten voelen dat het gezien, gekend en bemind wordt. Dit doen we door mee te leven, te luisteren en er voor het kind te zijn. Door kinderen te bevestigen in waar ze goed in zijn, komt vroeg of laat het beste in hen naar boven.

Wij zijn ons bewust van onze voorbeeldfunctie voor de kinderen. Daarom streven we naar vertrouwde medewerkers op de groep. De ruimtes bij Medikleintjes zijn kindvriendelijk ingericht. In een veilige omgeving kunnen kinderen zelfstandig op ontdekking gaan, wat hun zelfvertrouwen vergroot. Bij Medikleintjes zoeken we een balans tussen veiligheid en uitdaging voor de kinderen. Een te grote nadruk op fysieke veiligheid kan soms de zelfstandigheid en vrijheid van een kind belemmeren. We leren kinderen omgaan met de consequenties en risico's van hun eigen gedrag, zodat ze zelfstandiger worden en beter met gevaren kunnen omgaan.

Wat wel of niet gevaarlijk is voor kinderen, hangt af van hun leeftijd en ontwikkeling. Kleine kinderen zien vaak nog geen gevaren, waardoor het een belangrijke taak is voor de pedagogisch medewerkers om zorg te dragen voor een veilige omgeving. Naarmate kinderen groter worden en beter begrijpen wat gevaren zijn, praten we met hen over deze gevaren en maken we afspraken. Als kinderen de gevaren begrijpen en zich goed aan de afspraken houden, kunnen de grenzen steeds meer verruimd worden. Zo leren we kinderen omgaan met gevaren, wat hoort bij de ontwikkeling naar zelfstandigheid.

2.3 Het ontwikkelen van de 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
- Conflicten voorkomen en oplossen
- Het ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid

De interactie met leeftijdgenoten, het deel uitmaken van een groep en het deelnemen aan groepsactiviteiten bieden kinderen een waardevolle leeromgeving voor het ontwikkelen van sociale competenties. Dit geeft hen de kans zich te ontwikkelen tot individuen die goed functioneren in de samenleving. Kinderen in de BSO komen gedurende hun verblijf een substantieel deel van de dag/week in aanraking met leeftijdgenoten en de aanwezigheid van een groep.
Bij Medikleintjes hechten wij veel waarde aan het werken met vertrouwde pedagogisch medewerkers en bekende leeftijdgenootjes. De pedagogisch medewerkers ondersteunen de kinderen in hun interacties onderling en helpen hen bij het voorkomen en oplossen van conflicten. Zij streven ernaar om kinderen gezamenlijk betekenisvolle ervaringen op te laten doen, wat bijdraagt aan hun sociale ontwikkeling en competenties.

2.4 Het ontwikkelen van de persoonlijke competentie bij Medikleintjes

Het begrip "persoonlijke competentie" verwijst naar brede persoonlijkheidskenmerken zoals veerkracht, zelfstandigheid, vertrouwen, flexibiliteit en creativiteit. Deze kenmerken stellen een kind in staat om verschillende typen problemen adequaat aan te pakken en zich goed aan te passen aan veranderende omstandigheden.
Bij jonge kinderen zijn exploratie en spel de belangrijkste middelen om grip te krijgen op hun omgeving. Door exploratie ontdekt het kind nieuwe handelingsmogelijkheden, die vervolgens in spel worden geoefend, uitgebouwd, gevarieerd en geperfectioneerd. Om exploratie en spel te bevorderen, worden bij Medikleintjes drie groepen factoren ingezet:

- **Inrichting van de ruimte en aanbod van materialen en activiteiten:** De inrichting van de ruimte bij Medikleintjes is zodanig dat een kind zich veilig voelt en ongestoord kan spelen. Er is voldoende gelegenheid en uitdaging voor motorisch spel en andere activiteiten.
- **Vaardigheden van pedagogisch medewerkers in het uitlokken en begeleiden van spel:** Pedagogisch medewerkers scheppen condities voor spel door een aanbod van materialen en activiteiten dat aansluit bij het ontwikkelingsniveau en de interesse van het kind. De pedagogisch medewerkers hebben een ondersteunende rol naar kinderen.
- **Aanwezigheid van bekende leeftijdgenoten:** Bekende leeftijdgenoten bieden een vertrouwde omgeving waarin kinderen samen kunnen spelen en zich kunnen ontwikkelen.

De situatie bij Medikleintjes is erop gericht om kinderen in een veilige en prettige omgeving de dag te laten doorbrengen. Hierbij wordt zowel in groepsverband als individueel bewust aangesloten op de ontwikkelingsfase waarin het kind zich bevindt. Door middel van activiteiten stimuleren de pedagogisch medewerkers de ontwikkeling van kinderen.

2.5 Het ontwikkelen van kinderen

Deelgebieden van de Ontwikkeling bij Medikleintjes

Bij Medikleintjes onderscheiden we de volgende deelgebieden in de ontwikkeling van kinderen:

1. **Lichamelijke ontwikkeling:** Het bevorderen van motorische vaardigheden, zoals grove en fijne motoriek, en het stimuleren van een gezonde fysieke groei en ontwikkeling.
2. **Sociaal-emotionele ontwikkeling:** Het ondersteunen van kinderen in het ontwikkelen van sociale vaardigheden, het opbouwen van relaties, het reguleren van emoties en het versterken van hun zelfbeeld en zelfvertrouwen.
3. **Cognitieve ontwikkeling:** Het stimuleren van denkprocessen, probleemoplossende vaardigheden, taalontwikkeling en het bevorderen van nieuwsgierigheid en leerbereidheid.
4. **Creatieve ontwikkeling:** Het aanmoedigen van expressie en verbeeldingskracht door middel van kunst, muziek, drama en andere creatieve activiteiten, waardoor kinderen hun talenten kunnen ontdekken en ontwikkelen.
5. **Ontwikkeling van identiteit en zelfredzaamheid:** Het ondersteunen van kinderen bij het ontdekken van hun eigen identiteit, het ontwikkelen van een gevoel van eigenwaarde en het bevorderen van zelfstandigheid in dagelijkse activiteiten.

Deze deelgebieden vormen de basis van ons pedagogisch beleid en de activiteiten die wij bij Medikleintjes aanbieden. Door bewust aandacht te besteden aan elk van deze gebieden, dragen we bij aan een holistische ontwikkeling van ieder kind.

2.6 Lichamelijke ontwikkeling

Lichamelijke Ontwikkeling bij Medikleintjes

In de leeftijd van 4 tot 13 jaar maken kinderen een grote ontwikkeling door in hun motorische vaardigheden. Bij Medikleintjes stimuleren we zowel de grove als de fijne motoriek door middel van diverse materialen en activiteiten.
De **grove motoriek**, waarbij coördinatie en het samenspel van romp, armen en benen centraal staan, wordt gestimuleerd door dans- en bewegingsspel. Voor jonge kinderen, en met name kleuters, is herhaling belangrijk. In onze opvang bieden we uitdagende spelmogelijkheden die deze behoefte ondersteunen.
De **fijne motoriek**, die kleine bewegingen omvat die coördinatie tussen ogen en handen vereisen, wordt gestimuleerd door materialen zoals kralen, insteekknoppen, puzzels en spelletjes. Deze activiteiten helpen kinderen hun precisie en hand-oog coördinatie te verbeteren.
Bij Medikleintjes zorgen we ervoor dat kinderen de kans krijgen om hun motorische vaardigheden op een leuke en uitdagende manier te ontwikkelen, passend bij hun leeftijd en individuele behoeften.

2.7 Sociaal-emotionele ontwikkeling

Sociale Ontwikkeling bij Medikleintjes

Een belangrijk aspect van de sociale ontwikkeling bij Medikleintjes is de ervaring van het samen zijn met andere kinderen en volwassenen. Door interactie met leeftijdsgenoten en pedagogisch medewerkers leert een kind de impact van zijn gedrag op anderen kennen. Dit helpt het kind inzicht te krijgen in zijn eigen gevoelens en leert het verschillende manieren van reageren.
Tijdens deze interacties leert een kind ook al vroeg de betekenis van delen, troosten, helpen, rekening houden met anderen en omgaan met conflicten. Het waarnemen en serieus nemen van de gevoelens van de kinderen staat centraal. Hoewel het soms nodig kan zijn dat pedagogisch medewerkers corrigeren of bijsturen, is het belangrijk dat zij de gevoelens van het kind accepteren.
De pedagogisch medewerkers proberen de gevoelens van de kinderen, zoals blijdschap, woede, verdriet, angst en onverschilligheid, te verwoorden. Op deze manier leren kinderen om te gaan met hun emoties, herkennen zij emoties bij andere kinderen en leren zij hiermee om te gaan.
Kleine kinderen uiten vaak veel van hun gevoelens in hun spel. De pedagogisch medewerkers spelen hierop in en stimuleren dit door bijvoorbeeld fantasie- en rollenspelen, waarin kinderen verschillende emoties kunnen uiten en verkennen.

2.8 Cognitieve ontwikkeling

Cognitieve Ontwikkeling bij Medikleintjes

De cognitieve ontwikkeling bij Medikleintjes richt zich op de ontwikkeling van taal (begrijpen en spreken) en denken: het verkrijgen van begrip en inzicht door informatie uit de omgeving te ordenen, te onthouden, toe te passen en te combineren met nieuwe situaties. Taal en denken zijn nauw met elkaar verbonden. Taal is een essentieel middel om inzicht te krijgen in de wereld om ons heen. Kinderen vragen in taal om uitleg en hulp, waarbij de pedagogisch medewerkers een actieve rol spelen door veel met het kind te praten.
Ter bevordering van de taalontwikkeling organiseren de pedagogisch medewerkers verschillende activiteiten, zoals zang, taalspelletjes en spelletjes met klanken en geluiden. Bij Medikleintjes wordt er Nederlands gesproken. Voor kinderen is spelen en bezig zijn een vorm van leren. Ze leren onder andere door voorbeeld en nabootsing. Door dagelijkse gebeurtenissen te bespreken, ontstaat er structuur in de wereld van het kind. De pedagogisch medewerkers leggen uit, benoemen dingen en moedigen de kinderen aan om zelf te verwoorden wat ze zien en ervaren.
De pedagogisch medewerkers doen regelmatig een beroep op het vermogen van kinderen om zelf oplossingen te vinden voor problemen. Bij Medikleintjes wordt veelzijdig materiaal aangeboden

waarmee kinderen kunnen spelen en bezig kunnen zijn met kleuren, vormen en seizoenen, wat bijdraagt aan hun cognitieve ontwikkeling.

2.9 Creatieve ontwikkeling

Stimulering van Creatieve Ontwikkeling bij Medikleintjes

Bij Medikleintjes stimuleren de pedagogisch medewerkers de creatieve ontwikkeling door het aanbieden van diverse materialen en activiteiten, zoals water, zand, verf, klei, verkleedkleren en schmink, evenals activiteiten zoals muziek en dans. Creativiteit kan op vele manieren tot uiting komen en het is van groot belang dat kinderen hierbij worden aangemoedigd en hun eigen inbreng kunnen geven.
Kinderen worden aangemoedigd om hun creativiteit te verkennen en te uiten door middel van verschillende materialen en activiteiten. Het is essentieel dat zij worden gewaardeerd voor hun creatieve expressie en dat zij zoveel mogelijk de ruimte krijgen om hun eigen ideeën en creatieve impulsen te volgen. Door middel van deze vrijheid worden de creatieve vaardigheden van de kinderen gestimuleerd en kunnen zij hun verbeeldingskracht en expressie verder ontwikkelen.

2.10 Ontwikkeling identiteit en zelfredzaamheid

Identiteit en Zelfredzaamheid bij Medikleintjes

Identiteit: Bij Medikleintjes wordt het zelfvertrouwen van het kind gestimuleerd door een positieve benadering van het kind. Pedagogisch medewerkers besteden aandacht aan de persoonlijke verhalen van het kind en stimuleren het kind om zichzelf te uiten en eigen keuzes te maken. Ook worden onderlinge verschillen tussen de kinderen gewaardeerd, zoals verschillen in voorkeur voor activiteiten, tempo en spontaniteit. Daarnaast wordt het identiteitsbesef bevorderd door bijvoorbeeld regelmatig de namen en achternamen van de kinderen te benoemen, en door het geven van eigen plekjes of spullen aan de kinderen.

Zelfredzaamheid: Pedagogisch medewerkers bij Medikleintjes moedigen kinderen aan tot zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Kinderen worden aangemoedigd om zelf dingen te proberen en positieve ervaringen op te doen. Pedagogisch medewerkers geven kinderen af en toe opdrachten en taken, zoals het opruimen van speelgoed. Deze opdrachten zijn duidelijk en overzichtelijk voor het kind, zodat ze worden gestimuleerd om zelfstandig te handelen en verantwoordelijkheid te nemen.

2.11 Het overbrengen van waarden en normen

Omgaan met Waarden en Normen bij Medikleintjes

Het helpen van kinderen bij het begrijpen en omgaan met waarden en normen speelt een essentiële rol in hun opvoeding. Waarden drukken uit hoe belangrijk mensen bepaalde gedragingen, zaken of gebeurtenissen vinden, terwijl normen deze waarden vertalen in regels en voorschriften.
Bij Medikleintjes worden kinderen mede gevormd door hun interactie met volwassenen en andere kinderen. We begrijpen dat de omgang tussen volwassenen en kinderen binnen de BSO anders kan zijn dan thuis. We leggen aan kinderen uit dat niet alles en iedereen hetzelfde is. Elk gezin heeft zijn eigen cultuur met eigen waarden en normen, en elk kind is een individu met zijn eigen opvattingen en ideeën.
We streven naar een duidelijke structuur, een goede sfeer en een veilige omgeving. Door zelf het goede voorbeeld te geven, willen we kinderen helpen om met waarden en normen om te gaan. Respect voor anderen staat hierbij centraal. Voor ons betekent respect voor anderen dat we iedere persoon als waardevol beschouwen en anderen in hun waarde laten. We leren kinderen om rekening

te houden met de behoeften van anderen en om hun eigen behoeften te uiten. Kinderen worden aangesproken en gecorrigeerd als hun gedrag of uitingen respectloos zijn.
Daarnaast leren we kinderen om zorgvuldig om te gaan met speelgoed en andere materialen, en om respect te hebben voor zowel hun eigen spullen als die van anderen. We stimuleren kinderen om de groep en de gebruikte materialen op te ruimen. Tijdens buitenactiviteiten en uitstapjes dragen we zorg voor de omgeving.

2.12 Doorverwijzingen bij bijzonderheden

Aanpak voor Doorverwijzing naar Passende Instanties bij Bijzonderheden in de Ontwikkeling van het Kind

Bij Medikleintjes behandelen we een zorgvuldige werkwijze om bijzonderheden in de ontwikkeling van een soort te signaleren en adequaat te handelen. Het welzijn en de ontwikkeling van ieder kind staan centraal. duidelijk wordt beschreven hoe wij ouders ondersteunen bij het zoeken naar passende hulp en begeleiding.

Signalering van bijzonderheden

1. **Observatie en documentatie**
    - Pedagogische medewerkers en kinderverpleegkundigen observeren dagelijks het gedrag, de interactie en de ontwikkeling van het kind.
    - Bij opvallend gedrag van ontwikkelingsachterstanden wordt dit zorgvuldig gedocumenteerd, waarbij zowel objectieve observaties als subjectieve observaties worden vastgelegd.
2. **Bespreking binnen het team**
    - Bij het signaleren van bijzonderheden wordt dit binnen het team besproken tijdens een multidisciplinair overleg.
    - Indien nodig wordt een advies ingewonnen bij specialisten, zoals de kinderverpleegkundige ,orthopedagoog of andere specialist.

Communicatie met ouders

3. **Informatievoorziening en gesprek**
    - Bij het constateren van bijzonderheden worden ouders zo snel mogelijk ingelicht.
    - Er wordt een persoonlijk gesprek gepland waarin de observaties worden gedeeld, en er ruimte is voor ouders om hun ervaringen en zorgen te bespreken.
    - Gezamenlijk wordt bekeken of de signalen aanwijzingen geven voor verdere stappen.

Doorverwijzing naar passende discipline

4. **Advies op maat**
    - Afhankelijk van de aard van de bijzonderheden wordt advies gegeven welke professionals passend zouden zijn, zoals een jeugdarts, logopedist, kinderpsycholoog of wijkteam.
    - Wij zorgen dat ouders praktische informatie ontvangen over deze, zoals onderdelen, werkwijze en eventuele mogelijkheden.
5. **Ondersteuning bij het traject**
    - Indien ouders dit wensen, ondersteunen wij hen bij de eerste contactpersoon met de betreffende inrichting. Dit kan bestaan uit het opstellen van een begeleidende brief, hulp bij het invullen van formulieren, of telefonisch overleg.
    - Onze kinderverpleegkundigen of pedagogisch medewerkers kunnen, indien nodig, aanwezig zijn bij een intakegesprek of overleg met de externe oorzaak.

6. **Terugkoppeling en afstemming**
    - Wij blijven in overleg met de ouders over de voortgang van het traject.
    - Waar mogelijk werken wij samen met de externe disciplines om een integrale aanpak voor het soort te behalen.

Privacy en Vertrouwelijkheid
Tijdens dit proces wordt zorgvuldig omgegaan met de privacy van het gezin. Er worden geen gegevens gedeeld zonder expliciete toestemming van de ouders.
Door deze aanpak bieden wij niet alleen een veilige plek voor kinderen, maar ondersteunen wij ouders ook in het vinden van de juiste hulp en begeleiding wanneer dat nodig is.

Hoofdstuk 3

3.1 BKR (beroepskracht kind ratio)

Aantal pedagogisch medewerkers per kind

Er geldt een maximaal aantal kinderen waar 1 pedagogisch medewerker verantwoordelijk voor is. Dit heet wel de beroepskracht-kindratio (BKR). Oudere kinderen zijn minder afhankelijk en hebben minder begeleiding nodig van een pedagogisch medewerker. Terwijl een pedagogisch medewerker juist meer tijd en ruimte nodig heeft om aan de behoeften van baby's te voldoen. Daarom geldt dat een pedagogisch medewerker verantwoordelijk is voor:

- maximaal 3 baby's;
- maximaal 5 kinderen van 1 tot 2 jaar;
- maximaal 8 kinderen van 2 tot 4 jaar;
- maximaal 10 kinderen van 4 tot en met 6 jaar;
- maximaal 12 kinderen van 7 en ouder.

3.2 Drie-uursregeling

Hier is de informatie over de afwijkingen van de BKR die Medikleintjes hanteert, in lijn met de voorschriften van de wet IKK:

Flexibiliteit bij de Buitenschoolse Opvang (BSO):

Drie-uursregeling:

- Maximaal drie uur per dag (niet aaneengesloten) mogen minder medewerkers worden ingezet dan volgens de BKR is vereist, maar nooit minder dan de helft van het benodigde aantal medewerkers.

BKR afwijking tijdens reguliere schoolweken:

- Maximaal een half uur per dag minder pedagogisch medewerkers worden ingezet dan volgens de BKR is vereist. Tijdens dit half uur is minimaal de helft van het aantal benodigde medewerkers aanwezig.

Afwijkingsmomenten tijdens reguliere schoolweken:

- Tussen 17.30 – 18.00 uur: Maximaal een half uur afwijking van de BKR. Minimaal de helft van het aantal benodigde medewerkers is aanwezig.

BKR afwijkingen tijdens schoolvakanties en vrije dagen:

Twee medewerkers ingepland:

- Tussen 7.30 - 8.30 uur: Maximaal één uur afwijking van de BKR.
- Tussen 16.00 - 18.00 uur: Maximaal twee uur afwijking van de BKR.

Één medewerker ingepland:

- Geen afwijking van de BKR.

Achterwachtregeling:

- Op momenten dat een medewerker alleen op locatie is, is de achterwachtregeling van kracht.

Controle en Aanpassingen:

- De BKR afwijkingen worden periodiek gecontroleerd. Indien nodig worden de inzet van medewerkers aangepast om te voldoen aan de wet IKK.

Dit beleid zorgt voor de nodige flexibiliteit in de bezetting, terwijl de veiligheid en het welzijn van de kinderen te allen tijde worden gewaarborgd.

3.3 Groep indeling

Bij Medikleintjes wordt de opvang georganiseerd in één grote groepsruimte voor de Buitenschoolse Opvang (BSO), waar alle kinderen samen verblijven. Deze groep valt onder de BKR (Beroepskracht-Kind-Ratio), waarbij het maximale aantal kinderen per leeftijdscategorie wordt bepaald. Hoewel de kinderen zich hoofdzakelijk in deze groepsruimte bevinden, zijn er bepaalde activiteiten en situaties waarbij de groep wordt verlaten:

Activiteiten buiten de groep:

- Gezamenlijke thema-activiteiten (buiten)
- Creatieve activiteiten (buiten)
- Muziekactiviteiten (buiten)
- Spelactiviteiten (buiten)
- Educatieve activiteiten (buiten)
- Buitenactiviteiten/wandelen

Situaties waarin de groep wordt verlaten:

- Bij sommige activiteiten
- Bij sommige uitstapjes
- Bij het spelen in het naastgelegen park
- Bij calamiteiten zoals bijvoorbeeld een evacuatieoefening

Als er van de groep wordt afgeweken, behalve bij reguliere activiteiten, wordt dit vooraf aan de ouders kenbaar gemaakt en wordt om hun toestemming gevraagd. Dit zorgt ervoor dat ouders op de hoogte zijn van de activiteiten en de locatie van hun kinderen, en dat er altijd rekening wordt gehouden met hun wensen en zorgen.

3.3.1 Werkwijze en Groepsgrootte bij Medikleintjes

Bij **Medikleintjes** vinden we het belangrijk dat kinderen zich in een veilige en persoonlijke omgeving kunnen ontwikkelen. Daarom hebben we duidelijke richtlijnen opgesteld voor de werkwijze, groepsgrootte en de beroepskracht-kindratio binnen de basisgroepen.

Basisgroepen en Leeftijdsopbouw

- De basisgroepen bestaan uit kinderen van verschillende leeftijden, met een leeftijdsopbouw die zo goed mogelijk aansluit bij de ontwikkelingsbehoeften van elk soort.
- Er wordt gestreefd naar een selecte samenstelling van de groep, waarbij rekening wordt gehouden met de specifieke zorgbehoeften van de kinderen, zoals chronische ziekte en gezonde kinderen

Groepsgrootte en Maximaal Aantal Kinderen

- **Maximale groepsgrootte** :
    - De reguliere groepsgrootte bij Medikleintjes is maximaal 20 kinderen per dag.
    - Dit aantal is lager dan de geverifieerde 25 kinderen per dag, omdat wij dat beter vinden bij de beschikbare ruimte en de zorg die we willen bieden.
    - Als er meer chronisch zieke kinderen aanwezig zijn, wordt het aantal kinderen per groep verlaagd naar maximaal 15 . Dit is zodat we voldoende aandacht en zorg aan elk kind kunnen bieden.

19

Beroepskracht-Kindratio

- Wij zorgen ervoor dat de beroepskracht-kindratio altijd in lijn is met de behoeften van de groep en voldoet aan de gelijkwaardige normen.
- In de basisgroepen is altijd minimaal één pedagogisch medewerker of kinderverpleegkundige aanwezig per 4 tot 5 kinderen.
- Bij een hogere zorgvraag, zoals bij chronisch zieke kinderen, wordt de persoonlijke inzet aangepast zodat de zorg en begeleiding optimaal blijven.

Flexibiliteit en Zorg op Maat

- Omdat we werken met chronisch zieke kinderen, kan de groepsgrootte afhankelijk zijn van de zorgbehoefte op dat moment. Wij stemmen de groepsgrootte af op het aantal kinderen met een overtuigende zorgvraag, zodat we altijd kunnen voldoen aan de zorgbehoefte van elk individueel soort.

Door deze werkwijze zorgen we voor een veilige en veilige omgeving, waarin elk soort de juiste aandacht en zorg krijgt.

3.3.2 Kaders voor Afwijking van de Personele Inzet

1. **Maximaal 3 uur per dag**
    - De wijziging van de persoonlijke inzet is maximaal 3 uur per dag en mag niet de gehele dag duren. Dit betekent dat gedurende deze tijd één beroepskracht, met ervaring en kennis van de zorgbehoefte van de kinderen, tijdelijk de groep alleen begeleidt.
2. **Minimale bezetting**
    - Bij deze betekenis wordt altijd minimaal de helft van het vereiste aantal beroepskrachten ingezet. Dit betekent dat de werkdruk voor de aanwezige beroepskracht niet te hoog wordt, en de zorg en veiligheid van de kinderen nog altijd gegarandeerd blijven.
3. **Veiligheid en Overzicht**
    - Wanneer de groep tijdelijk door één beroepskracht wordt begeleid, worden er passende maatregelen genomen om de veiligheid en het overzicht te behouden.
    - Kinderen blijven bijvoorbeeld binnen in een rustige ruimte en mogen niet buiten spelen om te zorgen dat de beroepskracht voldoende toezicht kan houden.
    - Er wordt gekozen voor rustige activiteiten , zoals tekenen, puzzelen of lezen, die weinig beweging mechanische, zodat de beroepskracht de kinderen goed kan begeleiden en een veilige omgeving kan bevatten.

    - De groep word**t** georganiseerd in kleinere subgroepen om het toezicht te verbeteren, bijvoorbeeld door de kinderen in kleinere groepen te verdelen voor verschillende activiteiten.
4. **Communicatie met ouders**
    - Ouders worden tijdig besproken over de tijdelijke aanpassing in de groepsgrootte en de activiteiten die met de kinderen worden gedaan. Dit zorgt voor een goede afstemming en transparantie over de opvang.
5. **Bijstand indien nodig**
    - Indien de situatie het vereist (bijvoorbeeld bij een duurzame toename van kinderen), kan er tijdelijk extra personeel worden gekozen . Dit kan een extra pedagogisch medewerker of kinderverpleegkundige zijn, afhankelijk van de situatie en de zorgbehoeften van de kinderen.

De Unieke Ondersteuning van Medikleintjes

Medikleintjes heeft het voordeel van een nauwe samenwerking met Vlo Care , waardoor we de luxe hebben om nooit daadwerkelijk onderbezetting te ervaren. Omdat Medikleintjes naast de BSO ook zorgdiensten biedt via Vlo Care , kunnen we altijd rekenen op extra ondersteuning van onderhoudszorgprofessionals.

- Naast de reguliere pedagogisch medewerkers (PM) kan er, indien nodig, altijd een extra verpleegkundige worden ingezet. Deze verpleegkundige komt uit de teams van Vlo Care , en

kan de PM ondersteunen, vooral wanneer er kinderen aanwezig zijn met chronische ziekten of specifieke zorgbehoeften.

- Dit stelt ons in staat om extra zorg en aandacht te bieden, en te benadrukken dat alle kinderen, ook de kinderen met noodzakelijke zorgbehoeften, goed begeleid en worden, zelfs wanneer de groepsgrootte tijdelijk groter is.

Evaluatie en Monitoren

- **Evaluatie** : Na de vakanties van periodes waarin de wijziging van de persoonlijke inzet heeft plaatsgevonden, wordt de situatie beperkt om te kijken of de imperfecte effectieve en verantwoorde waren.
- **Vervolgmaatregelen** : Indien blijkt dat er meer structurele structuren nodig zijn, wordt het personeelsbeleid van de groepsindeling verder aangepast om te zorgen voor een optimale balans tussen groepsgrootte, personeelsinzet en zorg voor de kinderen.

Met deze aanpak zorgen we ervoor dat de opvang altijd veilig, verantwoord en van hoge kwaliteit is, ook wanneer er tijdelijk meer kinderen aanwezig zijn. De samenwerking tussen Medikleintjes.

3.4 Dagprogramma BSO Medikleintjes

Het dagprogramma bij Medikleintjes is zorgvuldig samengesteld om een gebalanceerde en stimulerende omgeving te bieden voor de kinderen. Hier is een overzicht van een typische dag bij ons:

14:30 - 15:30: Aankomst en vrije speeltijd

- Kinderen komen aan bij de BSO en hebben wat tijd om te ontspannen en vrij te spelen.
- Ze kunnen met speelgoed spelen, boeken lezen of sociale interactie hebben met andere kinderen.

15:30 - 16:00: Snacktijd

- De kinderen krijgen een gezonde snack aangeboden, zoals fruit, groenten, crackers of yoghurt.
- Tijdens de snacktijd kunnen ze ontspannen en sociale interactie hebben met andere kinderen.

16:00 - 17:00: Gezamenlijke activiteit

- Een groepsactiviteit wordt georganiseerd, zoals een knutselproject, een gezelschapsspel of een educatieve activiteit.
- Dit kan gericht zijn op creativiteit, samenwerking of het ontwikkelen van specifieke vaardigheden.

OF 16:00 - 17:00: Buitenspeeltijd en georganiseerde activiteiten

- De kinderen hebben tijd om buiten te spelen en deel te nemen aan georganiseerde spellen en activiteiten, zoals een sportwedstrijd, speurtocht of teamspel.

OF 16:00 - 17:00: Creatieve activiteit

- Er wordt een creatieve activiteit georganiseerd, zoals schilderen, tekenen, knutselen of boetseren.

- Dit stimuleert de verbeeldingskracht, creativiteit en fijne motoriek van de kinderen.

17:00 - 17:30: Gezamenlijk eten

- Er wordt gezamenlijk met de groep gegeten aan de grote tafel, waarbij een warme maaltijd wordt geserveerd.

17:30 - 19:00: Vrije speeltijd en vertrek

- Tijdens de vrije speeltijd hebben de kinderen de mogelijkheid om vrij te spelen en te ontspannen.
- Ouders kunnen hun kinderen in deze tijd ophalen, terwijl de kinderen nog genieten van sociale interactie en spel.

Dit dagprogramma biedt een mix van vrije tijd, gestructureerde activiteiten en gezamenlijke momenten, waardoor de kinderen een evenwichtige en stimulerende dag ervaren.

3.5 Ruildagen en Extradagen in BSO Medikleintjes

Het doel van deze richtlijnen is om een gestructureerd systeem voor ruildagen en extradagen in de buitenschoolse opvang van Medikleintjes vast te stellen. Dit systeem zal bijdragen aan een eerlijke en georganiseerde aanpak, waarbij zowel de behoeften van de kinderen als de beschikbaarheid van de BSO in overweging worden genomen.

3.5.2 Definities:

• Ruildagen: Ouders hebben de mogelijkheid om de reguliere opvangdag van hun kind te ruilen voor een andere dag, indien er beschikbaarheid is binnen de BSO.

22

• Extradagen: Ouders kunnen extra opvangdagen aanvragen bovenop de reguliere opvangdagen van hun kind, afhankelijk van de beschikbaarheid binnen de BSO.

3.5.3 Algemene richtlijnen:

- Ruildagen en extradagen zijn afhankelijk van beschikbaarheid binnen de BSO. Ouders dienen ervan op de hoogte te worden gesteld dat niet altijd aan alle verzoeken kan worden voldaan.
- Ouders dienen ruildagen en extradagen minimaal 48 uur van tevoren aan te vragen. Dit geeft Medikleintjes voldoende tijd om de beschikbaarheid te controleren en de nodige regelingen te treffen.
- Ruildagen en extradagen kunnen alleen worden aangevraagd voor reguliere opvangdagen. Feestdagen, sluitingsdagen of dagen waarop Medikleintjes vol is, komen niet in aanmerking voor ruildagen of extradagen.
- Ruildagen en extradagen worden alleen goedgekeurd indien het kind al is ingeschreven bij Medikleintjes en op de betreffende dag aanwezig kan zijn.
- Ruildagen en extradagen kunnen niet worden overgedragen naar een andere periode. Indien een ruildag of extradag niet wordt gebruikt, komt deze te vervallen.

3.5.4 Procedure voor ruildagen:

- Ouders dienen minimaal 48 uur van tevoren een schriftelijk of online verzoek via Bitcare in te dienen voor een ruildag bij Medikleintjes.
- Medikleintjes zal de beschikbaarheid controleren en ouders informeren of de ruildag kan worden goedgekeurd.
- Indien de ruildag kan worden goedgekeurd, zal Medikleintjes de gewijzigde opvangdag vastleggen en ouders hiervan op de hoogte stellen.
- Het kind dient aanwezig te zijn op de goedgekeurde ruildag, anders komt de ruildag te vervallen.

3.5.5. Procedure voor extradagen:

- Ouders dienen minimaal 48 uur van tevoren een schriftelijk of online verzoek via Bitcare in voor een extra dag bij Medikleintjes.
- Medikleintjes zal de beschikbaarheid controleren en ouders informeren of de extra dag kan worden goedgekeurd.
- Als de extra dag kan worden goedgekeurd, zal Medikleintjes de gewijzigde opvang dag vastleggen en ouders hiervan op de hoogte stellen.
- Voor extradagen worden extra kosten in rekening gebracht, zoals vooraf bepaald door Medikleintjes en gecommuniceerd naar de ouders.

3.5.6 Communicatie:

- Medikleintjes zal ouders voorzien van een schriftelijke handleiding waarin het protocol voor ruildagen en extradagen wordt uitgelegd. (inzien in de protocollenmap)
- Medikleintjes zal ouders regelmatig herinneren aan de procedures en richtlijnen voor ruildagen en extradagen via e-mails, nieuwsbrieven of andere communicatiemiddelen.

3.5.7 Studiedagen bij Medikleintjes

Bij Medikleintjes hechten we veel waarde aan de continuïteit en de kwaliteit van de zorg die wij bieden, ook tijdens studiedagen van scholen. Daarom hebben we een helder beleid opgesteld voor het opvangen van kinderen op deze dagen.

Volledige Studiedag

Een volledige studiedag, van 7.00 uur tot 18.00 uur, wordt aangeboden onder de voorwaarde dat er minimaal 3 kinderen zijn aangemeld. Dit betekent dat we in staat moeten zijn om voldoende kinderen te hebben om een zinvolle en plezierige dag te organiseren, met activiteiten en begeleiding die aansluiten bij de behoeften van de kinderen. Indien er minder dan 3 kinderen zijn aangemeld, zal er helaas geen opvang kunnen plaatsvinden.

Studiedag Middag

Voor een studiemiddag, vanaf 12.00 uur, kunnen wij wel opvang bieden, ongeacht het aantal aangemelde kinderen. Dit houdt in dat ook als er slechts één kind is aangemeld, wij toch zorg kunnen dragen voor deze middag. Het is belangrijk dat ouders zich ervan bewust zijn dat hun kind mogelijk de enige in de opvang kan zijn. Wij zorgen ervoor dat, zelfs in dit geval, er een veilige en

stimulerende omgeving is waar uw kind zich op zijn of haar gemak kan voelen en kan deelnemen aan leuke en educatieve activiteiten.

Bij Medikleintjes streven we ernaar om altijd in de behoeften van zowel de kinderen als de ouders te voorzien, terwijl we een warme, familiegerichte sfeer behouden. Door duidelijk en transparant te zijn over ons beleid hopen we bij te dragen aan het vertrouwen en de tevredenheid van de ouders.

3.5 Mentorschap

Binnen Medikleintjes heeft elk kind een mentor. Deze mentor werkt op de groep waar het kind is geplaatst. Deze ontwikkeling komt voort uit de invoering van de Wet Innovatie en Kwaliteit in de Kinderopvang. Hoewel het mentorschap geen volledig nieuwe rol is voor pedagogisch medewerkers, gaat het verder dan alleen het toewijzen van een kind aan een PM'er voor consistentie en het signaleren van problemen. Het mentorschap biedt een kans om bij te dragen aan zowel de emotionele veiligheid als de ontwikkeling van kinderen en medewerkers.

3.5.1 Het mentorschap

Mentoring is een waardevol één-op-één interactief proces waarbij de mentor zich richt op de persoonlijke ontwikkeling van het kind. Bij Medikleintjes zetten de mentoren hun kennis, vaardigheden en ervaring in om kinderen te helpen bij het bereiken van hun ontwikkelingsdoelen.

Het toewijzen van mentorkinderen aan pedagogisch medewerkers biedt de mogelijkheid om een diepere band op te bouwen en zich meer te verdiepen in de ontwikkeling van elk kind. Hierdoor kan de mentor beter inspelen op de individuele behoeften van de kinderen en eventuele ontwikkelingsproblemen vroegtijdig signaleren. Bij Medikleintjes wordt dit ondersteund door een team van deskundigen op het gebied van pedagogiek, waardoor passende ondersteuning snel kan worden geboden.

De mentor houdt niet alleen de ontwikkeling van de mentorkinderen bij, maar ook de andere pedagogisch medewerkers van de groep zijn betrokken bij het nastreven van de gestelde doelen. De observaties worden vastgelegd in het online dossier, waardoor alle betrokkenen op de hoogte zijn van de voortgang.

Aangezien Medikleintjes met verschillende thema's werkt en kinderen niet constant aanwezig zijn op de groep, is een goede samenwerking tussen de pedagogisch medewerkers essentieel. Het biedt een omgeving waarin medewerkers elkaar ondersteunen en samenwerken, met de mogelijkheid om uitdagingen en successen te bespreken. Bovendien worden de pedagogisch medewerkers gecoacht door een pedagogisch coach binnen de organisatie, wat bijdraagt aan hun professionele ontwikkeling en de kwaliteit van de geboden zorg.

3.5.2 Meerwaarde mentor

Voor Medikleintjes is een mentor in de kinderopvang een waardevolle toevoeging, een beroepskracht-plus die extra kracht en vermogen heeft om een kind een vertrouwensrelatie en een gevoel van sociaal-emotionele veiligheid te bieden. Het is inderdaad niet haalbaar voor pedagogisch medewerkers om met ieder kind in de groep een even sterke band op te bouwen.

Met gemiddeld zo'n zeven mentorkinderen is het opbouwen van een vertrouwensrelatie een arbeidsintensief proces dat extra aandacht vereist, zowel van de medewerker als van de organisatie. Het vraagt om investeringen in tijd en moeite, maar het resulteert ook in waardevolle contactmomenten en een beter begrip van de behoeften van het kind. Hetzelfde geldt voor het contact met de ouders; een rustig en persoonlijk gesprek kan van onschatbare waarde zijn voor het opbouwen van een goede samenwerking.

Door deze investeringen kan de medewerker beter inspelen op de individuele behoeften van het kind, en zullen kinderen zich eerder openstellen voor hun mentor. Een goede vertrouwensrelatie draagt bij aan een gevoel van emotionele veiligheid voor de kinderen.

Daarnaast fungeert de mentor als rolmodel, waarbij goed voorbeeldgedrag essentieel is. Dit geldt ook voor het gebruik van technologie op de groep; het tonen van consistente gedragsregels helpt kinderen om gezonde gewoonten te ontwikkelen.

De mentor speelt ook een belangrijke rol bij het signaleren van mogelijke ontwikkelingsproblemen. Dankzij hun nauwe band met het kind en hun observatievermogen kunnen zij problemen snel opmerken en bespreekbaar maken met de ouders.

Voor kinderen die ook zorg ontvangen van Vlo Care, is er een nauwe samenwerking tussen de mentor van Medikleintjes en de EVV van Vlo Care. Eventuele bijzonderheden worden zorgvuldig besproken en vervolgstappen worden in overleg genomen, waarbij het belang van het kind altijd voorop staat.

3.5.3 Aanpak voor Communicatie over de Mentorrol

Bij Medikleintjes vinden we het heel belangrijk dat de communicatie met ouders en kinderen helder en duidelijk is. Het is belangrijk dat ouders en kinderen precies weten wie de mentor is en hoe deze ontwikkeling van het kind volgt en spreekt. Hier leggen we uit hoe we dit doen:

Bekendmaking van de mentor

1. **Bij inschrijving**
    - Bij de intakeprocedure wordt direct aan ouders en soort meegedeeld wie de mentor is.
    - De naam en contactgegevens van de mentor worden vermeld in de welkomstinformatie die ouders bij aanmelding ontvangen.
2. **Introductiegesprek**
    - De mentor stelt zichzelf tijdens een persoonlijk kennismakingsgesprek voor aan het kind en de ouders.
    - Hierbij wordt uitleg gegeven over de rol van de mentor, zoals het monitoren van de ontwikkeling, het effectief als beïnvloeden en het organiseren van oudergesprekken.
3. **Visuele informatie**
    - De mentor van het soort wordt vermeld op een overzichtelijke groepslijst, die zichtbaar is op de locatie en/of digitaal wordt gedeeld met ouders.
    - Daarnaast wordt een foto van de mentor beschikbaar gesteld in de ouderapp of bij de ingang van de groep.

Bespreken van de ontwikkeling

4. **Regelmatige communicatie**
    - De mentor voert minimaal twee keer per jaar een voortgangsgesprek met ouders over de ontwikkeling van het soort.
    - Als er bijzonderheden zijn, kan de mentor op eigen initiatief of op verzoek van de ouders een tussentijds gesprek plannen.
5. **Informatievoorziening**
    - Tijdens oudergesprekken deelt de mentor observaties, ontwikkelingsdoelen en eventuele problemen op een overweging en verantwoorde manier.
    - Waar mogelijk trekt de mentor het soort in de gesprekken, afhankelijk van de leeftijd en het ontwikkelingsniveau.
6. **Documentatie en terugkoppeling**
    - De mentor houdt alle gesprekken en observaties bij in het kindvolgsysteem. Ouders ontvangen hiervan een samenvatting, zodat zij goed op de hoogte blijven van de voortgang.

Continuïteit en duidelijk

7. **Vervanging van de mentor**
    - Mocht de mentor tijdelijk afwezig zijn, worden ouders en het kind tijdig ingelicht over wie de vervangende mentor is.
    - De vervangende mentor neemt, waar nodig, tijdelijk het mentorschap en verantwoordelijkheden over.

Door deze stappen zorgen we ervoor dat ouders en kinderen vanaf het begin weten wie de mentor is en hoe zij in gesprek kunnen gaan over de ontwikkeling van het soort. Dit helpt om een betrouwbare en duidelijke samenwerking te creëren.

3.5.4 Protocol wennen

Dit protocol is gemaakt om te zorgen dat kinderen en hun ouders in een aantal stappen gewend raken aan de BSO Medikleintjes waaronder vallen, de pedagogisch medewerkers en de andere kinderen op de groep.

Waarom?

- Voor elk kind dat nieuw bij Medikleintjes komt, is er een wenperiode. Ook voor de ouders is het soms moeilijk om hun kind achter te laten bij onbekende pedagogisch medewerkers.
- Wennen is heel belangrijk. Jonge kinderen hebben geen begrip van tijd en ruimte, dus als een ouder ‘verdwenen’ is, ervaart een kind heel veel stress. Tijdens de wenperiode

probeert de vaste pedagogisch medewerker (mentor) een band met het kind op te bouwen, zodat de stress vermindert en kinderen erop leren te vertrouwen dat hun ouders weer terugkomen.

- BSO-kinderen, vooral kleuters, krijgen bij de start op een nieuwe veel nieuwe indrukken te verwerken en moeten wennen aan de nieuwe mensen om zich heen.

Hoe verloopt het wentraject

1. Voor kleuters zijn de eerste maanden op school vermoeiend en intensief. Wij proberen dan ook kinderen voor de eerste schooldag te laten wennen, Het kind komt eenmaal met een ouder een uurtje kijken en een praatje maken. Bij kinderen die van een ander KDV komen zullen we in overleg nog een wenafspraak maken.
2. Er mogen maximaal twee kinderen tegelijk wennen op de BSO . Dit zorgt ervoor dat er voor de wennende kinderen voldoende aandacht is en dat de groepsprocessen van de bestaande groep niet teveel beïnvloed worden of te snel veranderen.
3. Aan het einde van de wenperiode vragen wij ouders hoe zij alles hebben Ervaren. Hoe was de reactie van het kind op deze nieuwe ervaringen. Hoe hebben wij het kind ervaren. Alles wordt via het online dossier en mondeling teruggekoppeld Eventueel, als ouders hier behoefte aan hebben, kan dit worden afgerond met een persoonlijk gesprek.

Begint een kind bij Medikleintjes na de schoolvakantie

- Wij bij Medikleintjes zullen ouders vragen de eerste keer mee te gaan tijdens het ophalen van school, en het brengen naar de BSO. De volgende keer zal in overleg met ouders en het kind worden gekeken of het dan zonder ouders mee kan

- Overleg met ouders om in de eerste weken waarin school als de BSO nieuw is, niet te veel te plannen zodat als het nodig is Medikleintjes contact met ouders kan opnemen en deze bereikbaar zijn. Vertel ouders dat hun kind anders kan reageren dit komt vooruit de vele indrukken . Raad ouders aan kinderen op tijd naar bed te brengen.
- Ieder kind heeft een eigen wen periode nodig, en krijgt bij Medikleintjes zijn eigen tijd om te kunnen wennen aan de omgeving, de leidsters en de andere kinderen
- Na de wenperiode volgt er een evaluatie gesprek met de ouders , het kind en de mentor van het kind. Hierin kunnen ze hun ervaringen aangeven en hun bevindingen bespreken. Kinderen die ook bij Vlo Care in zorg zijn daarbij zal ook de EVV van het kind deelnemen.
- Bespreek samen geregeld met ouders dat het kind op zijn of haar eigen tempo kennis kan maken met Medikleintjes. De mentor zal aangeven bij ouders als zij of hij denkt dat het kind voldoende gewend is.
- Elk kind bij Medikleintjes heeft een eigen mentor, de taak van de mentor staat beschreven in het pedagogisch beleidsplan
- Kinderen die al bekend zijn bij Medikleintjes zullen worden betrokken in het wennen van het nieuwe kind, deze kinderen kunnen dan zelf de nieuwe kinderen introduceren en mee nemen in de dagelijkse taken bij Medikleintjes.
- Laat ook de leerkracht van het kind weten dat het nieuw is op de BSO en aan het wennen is.

- Medikleintjes staat ook open voor de ouders, vraag hun naar ervaringen en sta open voor hun vragen
- Neem ruimschoots te tijd het kind te leren kennen en het de medewerker te laten kennen. Zorg als pedagogisch medewerker dat het kind veel persoonlijke aandacht krijgt om zo te ontdekken wat hij of zij leuk vind. Observeer het kind gedurende de dag.

Regels bij het wennen

- Wennen zonder getekende overeenkomst is niet mogelijk.
- Een nieuw kind telt volledig mee voor de BKR op de groep
- De maximale groepsgrootte mag niet worden overschreden als een kind komt wennen.
- De mentor van het wenkind heeft volledig de aandacht voor het kind tijdens de eerste wen momenten

Hoofdstuk 4 Veiligheid

4.1 Verklaring omtrent gedrag

Het is van groot belang dat alle personen die werkzaam zijn in de kinderopvang voldoen aan de eisen van de Wet Kinderopvang, waaronder het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Dit geldt niet alleen voor de houders van het kinderdagverblijf, maar ook voor alle medewerkers, inclusief kantoorpersoneel, vrijwilligers, stagiaires, beroepskrachten in opleiding en uitzendkrachten.

Een VOG is een officieel document dat aantoont dat een persoon geen strafbare feiten heeft gepleegd die hem of haar ongeschikt zouden maken om te werken in de kinderopvang. Het is een belangrijk instrument om de veiligheid en het welzijn van de kinderen te waarborgen. Medewerkers worden regelmatig gescreend om ervoor te zorgen dat ze blijven voldoen aan de vereisten voor het verkrijgen van een VOG. Zo wordt er voortdurend gewerkt aan een veilige en vertrouwde omgeving voor alle kinderen die worden opgevangen.

4.2 Risico inventarisatie veiligheid (RIV) en Risico inventarisatie gezondheid (RIG)

Risico-inventarisatie Veiligheid:

- Dit gedeelte richt zich op het identificeren en beoordelen van potentiële gevaren en risico's die de veiligheid van de kinderen in de kinderopvang kunnen beïnvloeden.
- Het proces omvat het gebruik van instrumenten zoals de risicomonitor, die de risico's systematisch in kaart brengt en concrete acties definieert om deze te minimaliseren of te elimineren.
- Jaarlijkse RIE's (Risico-inventarisatie en evaluaties) worden uitgevoerd om de veiligheid van de kinderopvang te beoordelen en actieplannen op te stellen om eventuele risico's aan te pakken.
- Protocollen voor veiligheid, zoals het protocol voor uitstapjes, meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, en het protocol bij overlijden, worden vastgesteld en gevolgd om adequaat te reageren op verschillende situaties.

Risico-inventarisatie Gezondheid:

- Dit deel richt zich op het identificeren van potentiële risico's voor de gezondheid van de kinderen in de kinderopvang.
- Het omvat het gebruik van instrumenten zoals de risicomonitor om gezondheidsrisico's te inventariseren en acties te bepalen om deze te minimaliseren.
- Protocollen voor gezondheid, zoals het protocol voor handen wassen, voedselveiligheid, en veiligheid in de zon, worden vastgesteld en nageleefd om de gezondheid van de kinderen te waarborgen.
- Jaarlijkse RIE's worden uitgevoerd om de gezondheidsrisico's te evalueren en actieplannen op te stellen om de gezondheid van de kinderopvang te verbeteren.

Door deze risico-inventarisaties uit te voeren en de bijbehorende acties te implementeren, kan Medikleintjes een veilige en gezonde omgeving bieden waarin kinderen zich optimaal kunnen ontwikkelen.

4.3 Meldcode kindermishandeling

In het hoofdstuk over risico-inventarisatie en veiligheid is het belangrijk om de meldplicht voor professionals in de kinderopvang te benadrukken, die sinds 1 juli 2013 van kracht is. Hieronder vind je een uitleg die je kunt gebruiken:

Meldplicht Kindermisbruik en -mishandeling:

- Sinds 1 juli 2013 zijn professionals in de kinderopvang wettelijk verplicht om (vermoedens van) kindermisbruik en -mishandeling te melden bij hun werkgever of bij de vertrouwenspersoon van de Inspectie van het Onderwijs.
- Bij vermoedens van huiselijk geweld, kindermishandeling of zedendelicten tegen een kind, hetzij door een ouder of een collega, volgt Medikleintjes strikt het stappenplan zoals beschreven in de meldcode en de handleiding van huiselijk geweld en kindermishandeling van de brancheorganisatie Kinderopvang.
- De meldcode en handleiding zijn beschikbaar op de groep voor inzage, zodat medewerkers bekend zijn met de te volgen procedures in dergelijke situaties.
- Rowena van den Eshof is aangesteld als aandachtsfunctionaris bij Medikleintjes. Zij heeft hiervoor de cursus voor aandachtsfunctionaris gevolgd en zal de medewerkers ondersteunen bij het nemen van de juiste stappen in geval van vermoedens van kindermisbruik of -mishandeling.
- Alle leidsters hebben de online cursus "Werken met een meldcode" gevolgd om hen te voorzien van de nodige kennis en vaardigheden om effectief om te gaan met de meldplicht en om te kunnen handelen in overeenstemming met de geldende protocollen en richtlijnen.
- Meer informatie over de meldcode en de meldplicht is beschikbaar op www.meldcode.nl, zodat medewerkers toegang hebben tot aanvullende bronnen en ondersteuning bij het omgaan met deze belangrijke kwesties.

4.4 EHBO/BHV

Maatregelen voor EHBO en Bedrijfshulpverlening:

- Bij Medikleintjes zijn alle medewerkers in het bezit van een geldig certificaat Kinder-EHBO, waardoor zij bekwaam zijn in het verlenen van eerste hulp aan kinderen.
- Daarnaast zijn er medewerkers die het diploma bedrijfshulpverlener (BHV) hebben behaald, waardoor zij getraind zijn om in noodsituaties binnen het kinderdagverblijf op te treden.
- Jaarlijks volgen alle medewerkers herhalingscursussen om hun kennis en vaardigheden op het gebied van EHBO en BHV up-to-date te houden.
- Op de buitenschoolse opvang van Medikleintjes is een EHBO-koffer aanwezig, die jaarlijks wordt gecontroleerd op de vervaldatum van de inhoud en op de volledigheid van de benodigde materialen.
- Door deze maatregelen te treffen, zorgt Medikleintjes ervoor dat in geval van nood snel en effectief eerste hulp kan worden geboden aan kinderen en medewerkers, wat bijdraagt aan een veilige en gezonde omgeving voor iedereen.

4.5 Uitsluitcriteria

Binnen Medikleintjes hanteren we strikte richtlijnen met betrekking tot uitsluitingscriteria, waarbij de veiligheid en het welzijn van alle kinderen en medewerkers voorop staan. Hieronder volgen de regels die we hanteren:

1. **Fysiek geweld tegen andere kinderen:** Kinderen die andere kinderen fysiek letsel toebrengen, worden niet langer toegelaten bij Medikleintjes. We streven ernaar om een veilige en respectvolle omgeving te bieden, waarin alle kinderen zich vrij kunnen ontwikkelen zonder angst voor lichamelijke schade.

2. **Fysiek geweld tegen medewerkers:** Kinderen die medewerkers van Vlo Care of Medikleintjes bedreigen of fysiek geweld gebruiken, zullen per direct de toegang tot Medikleintjes worden ontzegd. We tolereren geen enkele vorm van agressie of geweld jegens onze medewerkers, en zullen passende maatregelen nemen om de veiligheid van het personeel te waarborgen.

3. **Herhaaldelijk verstorend gedrag:** Kinderen die herhaaldelijk verstorend gedrag vertonen dat de veiligheid of het welzijn van andere kinderen of medewerkers in gevaar brengt, kunnen worden uitgesloten van deelname aan Medikleintjes. Dit kan onder meer gedrag omvatten zoals pesten, agressie, vandalisme of ernstige verstoringen van de groepsdynamiek.

4. **Ongepast taalgebruik:** Kinderen die herhaaldelijk ongepast taalgebruik hanteren dat kwetsend, beledigend of schadelijk is voor anderen, kunnen worden uitgesloten van Medikleintjes. We streven naar een respectvolle en inclusieve omgeving waarin elk kind zich gerespecteerd voelt, en tolereren geen taal die anderen schade kan berokkenen.

5. **Onbehandelbare besmettelijke ziekten:** Kinderen die lijden aan een besmettelijke ziekte die onbehandelbaar is en een direct risico vormt voor de gezondheid van andere kinderen en medewerkers, kunnen tijdelijk worden uitgesloten van Medikleintjes totdat ze niet langer besmettelijk zijn of totdat de situatie onder controle is.

6. **Ongepast gedrag van ouders/verzorgers:** Ouders of verzorgers die herhaaldelijk ongepast gedrag vertonen jegens medewerkers, andere ouders of kinderen, kunnen de toegang tot Medikleintjes worden ontzegd. We streven naar een positieve en respectvolle samenwerking tussen ouders en medewerkers, en tolereren geen gedrag dat de harmonie en veiligheid binnen de gemeenschap verstoort.

Het naleven van deze uitsluitingscriteria is essentieel voor het handhaven van een veilige en harmonieuze omgeving binnen Medikleintjes. We zijn vastbesloten om een positieve en ondersteunende sfeer te creëren, waarin elk kind zich geliefd, gerespecteerd en veilig voelt.

Hoofdstuk 5 Inrichting, materialen en activiteiten

Kinderen hebben ruimte nodig om te spelen. Zich uit te leven en te bewegen. Maar ook om zich terug te trekken, tot rust te komen en zich te concentreren. Medikleintjes is hierop afgestemd en aangepast.

5.1 De ruimte

In ons beleidsplan streven we ernaar een omgeving te creëren die niet alleen functioneel is, maar ook veilig en stimulerend voor de kinderen. We hebben een grote open ruimte ingericht waarin de kinderen vrij kunnen spelen, samenkomen en creatief bezig kunnen zijn. Deze ruimte biedt niet alleen mogelijkheden voor individuele activiteiten, maar ook voor groepsactiviteiten, waardoor sociale interactie en samenwerking worden gestimuleerd.

Een centraal element in onze ruimte is de grote tafel, die gebruikt wordt voor gezamenlijke activiteiten zoals eten en knutselen. Dit bevordert niet alleen het gevoel van samenhorigheid, maar biedt ook kansen voor educatieve en sociale ontwikkeling.

Daarnaast beschikken we over een ruime keuken die veilig is voor alle leeftijden. Deze keuken biedt mogelijkheden voor gezamenlijke maaltijden en educatieve activiteiten zoals koken en bakken, waarbij de kinderen nieuwe vaardigheden kunnen leren in een veilige omgeving.

Onze loungehoek is ontworpen als een rustige ruimte waar kinderen kunnen ontspannen en tot rust kunnen komen. Hier worden geen actieve spelletjes gespeeld, maar het is een plek waar kinderen kunnen lezen, tekenen of gewoon even kunnen bijkomen van hun activiteiten.

Door deze diverse ruimtes aan te bieden, streven we ernaar om een omgeving te creëren die zowel functioneel als stimulerend is voor de ontwikkeling van alle kinderen.

5.2 Spelvormen en activiteiten

Bij Medikleintjes staat spel centraal als de belangrijkste manier voor kinderen om te ontdekken, ervaren en onderzoeken. Door spel ontwikkelen kinderen zich en leggen ze contact met hun omgeving. Het is essentieel dat kinderen de ruimte krijgen om hun eigen spel te ontwikkelen. Wij moedigen en stimuleren het kind hierbij aan. Als het kind zelf speelt, geven we als leidster ruimte en afstand. Zo krijgt het kind de kans om op zijn eigen creatieve manier te ontwikkelen en zichzelf te uiten.

Binnen Medikleintjes bieden we een breed scala aan activiteiten aan, waaronder muzikale spelvormen, drama en expressie. Muzikale spelvormen zoals zingen, dansen en muziek maken zijn belangrijke elementen in ons dagelijks programma. Het samen zingen versterkt de band tussen kinderen en leidster, terwijl het dansen de motorische vaardigheden en ritmegevoel van de kinderen ontwikkelt. Tijdens het gebruik van muziekinstrumenten leren kinderen verschillende geluiden te maken en begrippen als hard en zacht, hoog en laag te begrijpen.

Drama en expressie bieden kinderen de mogelijkheid om verhalen en ervaringen uit te beelden en om te zetten in handelingen. Tekenen en schilderen geven kinderen de kans om zichzelf uit te drukken en creatief bezig te zijn.

Naast vrij spel worden er ook georganiseerde activiteiten aangeboden, die plaatsvinden in groepsverband onder begeleiding van leidsters. De keuze van deze activiteiten wordt bepaald door

de inbreng van de kinderen en de sfeer in de groep. We werken ook regelmatig met thema's, zoals seizoenen en feestdagen, waarbij we liedjes zingen, knutselen en verhalen vertellen die passen bij het gekozen thema.

5.3 Speelgoed beleid

Speelgoed speelt een essentiële rol in het spel van kinderen, omdat het hen uitnodigt om te spelen. Voor een optimale spelstimulans is speelgoed gemaakt van natuurlijke materialen onmisbaar. Spelen met water en zand bijvoorbeeld brengt veel plezier. Speelgoed van natuurlijke materialen, zoals hout, zorgt voor een authentieke spelervaring. Dit speelgoed heeft een uniek karakter, aangezien hout een ander gevoel geeft dan bijvoorbeeld steen. Het ontdekken van de verschillen tussen het speelgoed en de eigenheid van het materiaal stimuleert verschillende zintuiglijke ervaringen.

Hoewel plastic speelgoed minder karakteristiek is vanwege de variëteit aan vormen en toepassingen, is het toch aanwezig bij Medikleintjes. Dit omvat speelgoed dat niet van natuurlijke materialen kan worden gemaakt, maar nog steeds voldoende uitdaging biedt. We hebben een breed scala aan speelgoed dat aansluit bij diverse spelgebieden, waardoor kinderen continu nieuwe uitdagingen kunnen aangaan.

5.4 Keuzevrijheid

Bij Medikleintjes hanteren we een belangrijk principe: als kinderen op een bepaald moment niet willen deelnemen aan een spel of activiteit en liever zelf bezig zijn, hoeven ze niet mee te doen. We proberen hoogstens het kind te stimuleren om deel te nemen of een activiteit op een goede manier af te sluiten. Ook als kinderen genoeg hebben van wat de volwassene doet, hebben ze de vrijheid om (samen met andere kinderen) iets anders te gaan doen. Kinderen leren niet alleen door naar volwassenen te kijken en vragen te stellen; ze leren ook veel van elkaar, en daar moet ruimte voor zijn binnen de groep.

Op verschillende plekken zijn speelmaterialen vrij toegankelijk voor de kinderen. De ruimte waarin de kinderen spelen, is ingedeeld op basis van verschillende spelbehoeften. Zo kunnen ze zich uitleven met groot spelmateriaal, op de poefjes of zitzakken een boekje lezen, of aan tafel tekenen. Op deze manier kan het kind kiezen welk spel het graag wil spelen. De rol van de leidster is niet actief deelnemen aan het spel, maar eerder het bewaken van de veiligheid en kwaliteit van het spel.

Hoofdstuk 6 Ouders en Personeel

Bij Medikleintjes hechten we veel waarde aan het contact tussen ouders/verzorgers en onze medewerkers. Een goede communicatie is essentieel om de belangen van het kind te waarborgen. We streven ernaar om de situatie thuis en op de opvang zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen, zodat het kind zich optimaal kan ontwikkelen.

6.1 Communicatie naar ouders

Bij Medikleintjes beschouwen we het contact en de openheid over ons beleid naar ouders als van uiterst belang voor de kwaliteit van de opvang. Door een goede afstemming, zijn onze medewerkers in staat de kinderen tijdens hun verblijf op de BSO beter te begrijpen en te begeleiden. Omgekeerd krijgen ouders via onze medewerkers inzicht in de ervaringen en ontwikkelingen van hun kind in een andere omgeving.

We informeren ouders over verschillende aspecten van ons beleid, waaronder:

- Verantwoorde kinderopvang;
- Het pedagogisch beleid;
- De verhouding tussen het aantal medewerkers en het aantal kinderen per leeftijdscategorie;
- De groepsgrootte;
- De opleidingseisen van onze medewerkers;
- Het veiligheids- en gezondheidsbeleid, inclusief de risico-inventarisatie.

Deze informatie is gedetailleerd genoeg om ouders een nauwkeurig beeld van onze praktijk te geven, en onze praktijk sluit uiteraard aan bij de verstrekte informatie. Het inspectierapport is beschikbaar op onze website.

Het contact met ouders vindt op verschillende manieren plaats:

- Bij het brengen en halen (mondeling);
- Via het persoonlijke bakje van het kind of via overhandiging door medewerkers;
- Voedingsinformatie wordt mondeling besproken en gerapporteerd
- Naast mondelinge overdracht worden ouders ook geïnformeerd via (nieuws)brieven, die persoonlijk worden overhandigd, evenals via een digitale nieuwsbrief die kwartaal wordt verstuurd;
- We hebben een online rapportagesysteem waarin zowel wij als ouders belangrijke informatie kunnen delen.

6.2 Vormen van overleg

De medewerkers bij Medikleintjes rapporteren dagelijks hun bevindingen van de dag en over de kinderen. Ze hebben ook dagelijks een kort gesprekje met de ouders of verzorgers over hoe de dag is verlopen. Deze informatie is tevens terug te vinden in het online dossier van uw kind. Daarnaast wordt er jaarlijks minstens één evaluatiegesprek gehouden, en indien nodig kunnen er meer evaluatiegesprekken plaatsvinden.

6.2.1 Oudergesprekken

Jaarlijks wordt er een evaluatiegesprek gepland tussen ouders/verzorgers en de persoonlijke mentor van het kind. Dit gesprek wordt gepland via een uitnodiging. Ouders/verzorgers hebben te allen tijde de mogelijkheid om een individueel gesprek aan te vragen wanneer zij dit nodig achten. Ook kan de mentor van het betreffende kind besluiten dat een individueel gesprek noodzakelijk is.

6.2.2 Teamoverleg

Om de zes weken organiseren we bij Medikleintjes een teamvergadering waarin we de samenwerking op de groep bespreken tussen de leidsters onderling. We richten ons ook op de kinderen en de groepsdynamiek. Tijdens deze vergaderingen voeren we kind besprekingen op basis van observaties over de ontwikkeling van de kinderen.

De teamvergaderingen vinden plaats in de avonduren of ochtenduren, om ervoor te zorgen dat alle leidsters, invalkrachten en stagiaires kunnen deelnemen. Tijdens de vergaderingen behandelen we zowel inhoudelijke als organisatorische zaken die de hele BSO aangaan. We nemen bij elke vergadering een ander aspect van ons pedagogisch beleid door, zodat iedereen zich bewust blijft van zijn handelen en eventuele wijzigingen direct kunnen worden toegepast om het beleid up-to-date te houden. Daarnaast besteden we aandacht aan scholing, cursussen en trainingen over diverse onderwerpen uit het pedagogisch plan. Jaarlijks worden ook de protocollen doorgenomen en indien nodig aangepast.

Tijdens de teamvergaderingen kunnen ook intervisiesessies of klinische lessen plaatsvinden, afhankelijk van de behoefte en het onderwerp dat van tevoren wordt aangekondigd in de agenda

6.3 Oudercommissie

In het kader van de wet kinderopvang is het verplicht voor iedere BSO om een oudercommissie te hebben. De oudercommissie heeft een eigen reglement, waarvan informatie kan worden opgevraagd bij de oudercommissie zelf. Ouders kunnen zich ook altijd aanmelden om lid te worden via oudercommissie@medikleintjes.nl.

De oudercommissie stelt zich tot doel:

- De belangen van kinderen en ouders zo goed mogelijk te behartigen en de ouders te vertegenwoordigen.
- De verantwoordelijkheid van ouders voor de opvoeding van hun eigen kinderen te realiseren door invloed uit te oefenen op het beleid van de BSO binnen de door het kinderdagverblijf gestelde randvoorwaarden.
- De communicatie te bevorderen tussen ouders en de leidsters van de BSO, en tussen ouders onderling.

Volgens de wet kinderopvang hebben ouders op een aantal onderdelen van het beleid binnen de BSO (verzwaard) adviesrecht, waaronder:

- De wijze van uitvoering van het kwaliteitsbeleid.
- Voedingsaangelegenheden en beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid of gezondheid, inclusief openingstijden.

- Beleid met betrekking tot spel en ontwikkelingsactiviteiten.
- De regeling inzake behandeling van klachten.
- Wijzigingen van de prijs van kinderopvang.

Hoofdstuk 7 Professionaliteit van de medewerkers

Medewerkers die bij Medikleintjes werken, dragen een verantwoordelijke en veelzijdige taak. Ze moeten beschikken over kennis op het gebied van het verzorgen, begeleiden en stimuleren van jonge kinderen in elke fase van hun ontwikkeling. Daarnaast moeten ze in staat zijn om een huiselijke, veilige en vertrouwde sfeer te creëren, zowel voor de groep als geheel als voor elk individueel groepslid.

7.1 Vast personeel

Pedagogisch medewerkers bij Medikleintjes vervullen diverse taken, waaronder:

- Het verzorgen, begeleiden en opvangen van de toevertrouwde kinderen.
- Onderhouden van contacten met ouders, zowel schriftelijk als mondeling.
- Bijdragen aan de ontwikkeling en uitvoering van het pedagogisch beleid.
- Uitvoeren van ondersteunende activiteiten.

Alle groepsleidsters bij Medikleintjes hebben minimaal een relevante MBO-opleiding conform de CAO Kinderopvang, zoals:

- MBO Sociaal Pedagogisch Werker 3 (SPW-3)
- MBO Sociaal Pedagogisch Werker 4 (SPW-4)
- MBO Pedagogisch Werker 3 (PW-3)
- MBO Pedagogisch Werker 4 (PW-4)

Gezien Medikleintjes ook verpleegkundige zorg biedt, zijn de volgende medewerkers aanwezig:

- IG verzorgende niveau 3
- MBO Verpleegkundige Niveau 4
- HBO Verpleegkundige Niveau 5/6
- HBO Kinderverpleegkundige Niveau 5/6

Alle nieuwe medewerkers overleggen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), een document dat aangeeft of zij in aanraking zijn geweest met justitie. Medewerkers van Medikleintjes handhaven een professionele afstand en betrokkenheid, bewaren vertrouwelijke informatie en zijn zich bewust van hun geheimhoudingsplicht. Oproepkrachten moeten na een inwerkperiode zelfstandig een groep kunnen leiden en hebben dezelfde verantwoordelijkheid als vaste medewerkers. Medikleintjes beperkt het gebruik van uitzendkrachten om de bekendheid, veiligheid en geborgenheid voor de kinderen te waarborgen, met als doel dat ze voornamelijk worden opgevangen door vaste medewerkers.

7.3 Stagiaires

Naast de pedagogisch medewerkers kan het team van Medikleintjes bestaan uit leidsters in opleiding en/of stagiaires. Het beleid stelt dat maximaal 33% van het personeelsbestand kan bestaan uit stagiaires. Deze stagiaires kunnen afkomstig zijn van diverse middelbare beroepsopleidingen. Elke stagiaire wordt toegewezen aan een vaste begeleider, meestal een van de vaste medewerkers.

Stagiaires voeren verschillende opdrachten uit met de kinderen, zowel individueel als in groepsverband. In eerste instantie gebeurt dit onder begeleiding en supervisie van de vaste medewerkers, later ook zelfstandig. Deze opdrachten variëren van verzorgende/begeleidende

activiteiten tot rapporteren en observeren. De praktijkbegeleidster houdt toezicht op het totale opleidingsplan, onderhoudt contact met diverse beroepsopleidingen en begeleidt de vaste medewerkers in hun rol als begeleider van de stagiaires.

Stagiaires in de Beroeps Opleidende Leerweg (BOL) worden alleen boventallig ingezet. Bij stagiaires in de Beroeps Begeleidende Leerweg (BBL) is het de bedoeling dat ze vier dagen werken en één dag naar school gaan. Zij ontvangen een vergoeding voor hun werk en worden ingezet als reguliere medewerkers.

7.3.1 Taken en Begeleiding van Anders gekwalificeerde Beroepskrachten, Beroepskrachten in Opleiding, Stagiairs en Vrijwilligers bij Medikleintjes

Bij Medikleintjes hebben we veel waarde aan een professionele en verantwoorde inzet van medewerkers, inclusief stagiaires, en anders gekwalificeerde beroepskrachten en vrijwilligers. Deze medewerkers spelen een belangrijke rol in de begeleiding en ondersteuning van de kinderen. Het is essentieel dat zij duidelijke genomen verantwoordelijkheden hebben, en dat zij goed begeleid worden in hun werk. duidelijk wordt beschreven welke taken zij mogen uitvoeren en hoe ze krachtig ondersteund worden.

Stagiairs en Beroepskrachten in Opleiding

Stagiairs en beroepskrachten in opleiding (BBL's) zijn een waardevolle aanvulling op ons team. Zij krijgen bij Medikleintjes de mogelijkheid om hun kennis in de praktijk te krijgen onder begeleiding van ervaren medewerkers.

Concrete Taken voor Stagiairs en Beroepskrachten in Opleiding:

1. **Begeleiden van Groepsactiviteiten**
    - Stagiairs en BBL's mogen groepsactiviteiten begeleiden, zoals knutselen, spelletjes doen, of leesmomenten organiseren. Ze ondersteunende de pedagogische medewerkers (PM) bij het plannen en uitvoeren van deze activiteiten.
2. **Ondersteunen bij Zorgmomenten**
    - Wanneer er kinderen aanwezig zijn met specifieke zorgbehoeften (bijvoorbeeld door chronische ziektes), mogen stagiairs en BBL leerlingen eenvoudig en bevoegde handelingen uitvoeren , zoals het begeleiden van kinderen tijdens rustige activiteiten of het helpen bij het verzorgen van materialen.
3. **Observator en Rapporteur**
    - Stagiairs en BBL leerlingen kunnen meewerken in het observeren van de kinderen en rapporteren over hun ontwikkelingsgedrag, duidelijk onder toezicht van de vaste pedagogisch medewerker. Dit kan helpen bij het signaleren van bijzonderheden in de ontwikkeling van de kinderen.
4. **Hulp bij Organisatie en Logistiek**
    - Het ondersteunende van de PM bij de dagelijkse organisatie van de opvang, zoals het begeleiden van de kinderen bij binnenkomst en vertrek, het uitdelen van maaltijden,

of het verzorgen van de persoonlijke eigendommen van de kinderen, behoort ook tot de genomen van stagiairs en BBL leerlingen.

Begeleiding van Stagiairs en Beroepskrachten in Opleiding:

- **Dagelijkse Begeleiding**
  Stagiairs en BBL's worden begeleid door een ervaren pedagogisch medewerker , die hen ondersteunt in hun leerproces en hen feedback geeft op hun uitvoering van genomen.
- **Individuele Leerdoelen**
  Er worden persoonlijke leerdoelen opgesteld, die afgestemd zijn op het niveau en de voortgang van de stagiair van BKO. Deze doelen worden regelmatig constant in gesprek met hun begeleider om hun ontwikkeling te monitoren en waar nodig bij te sturen.
- **Coaching en Evaluaties**
  Naast de dagelijkse begeleiding krijgen stagiairs en BBL's periodieke coaching sessies en evaluatiemomenten waarin ze feedback ontvangen en hun ervaringen kunnen delen. Dit sterke zowel hun professionele groei als de kwaliteit van de zorg die ze bieden.

Vrijwilligers en Anders gekwalificeerde Beroepskrachten

Vrijwilligers en anders gekwalificeerde beroepskrachten kunnen ook bijdragen aan het welzijn van de kinderen, met de naam op het gebied van sociale activiteiten of praktische ondersteuning. Zij worden tegelijkertijd goed begeleid en krijgen duidelijke richtlijnen voor hun werkzaamheden.

39

Concrete Taken voor Vrijwilligers en Anders gekwalificeerde Beroepskrachten:

1. **Ondersteuning bij Activiteiten**
   - Vrijwilligers kunnen helpen bij het begeleiden van recreatieve activiteiten, zoals het spelen van spelletjes, sporten, of het organiseren van creatieve workshops. Zij bieden de PM-ondersteuning voor het creëren van een fijne en veilige sfeer.
2. **Toezicht en Begeleiding**
   - Anders gekwalificeerde beroepskrachten kunnen toezicht houden op de kinderen, waarbij zij de PM ondersteunt bij het behouden van overzicht en het bieden van structuur. Dit kan bijvoorbeeld tijdens de overgangsmomenten of rustige activiteiten.
3. **Hulp bij Administratieve Taken**
   - Vrijwilligers kunnen, onder toezicht, administratief uitgevoerd, zoals het bijhouden van aanwezigheid, het helpen bij het verzamelen van materialen voor activiteiten, of het verzorgen van eenvoudigweg werk.

Begeleiding van Vrijwilligers en Anders gekwalificeerde Beroepskrachten:

- **Duidelijke Instructies en Begeleiding**
  Vrijwilligers en anders gekwalificeerde beroepskrachten ontvangen vooraf duidelijke instructies over hun genomen en verantwoordelijkheden. Ze worden altijd begeleid door een ervaren PM die hen in de uitvoering ondersteunt en de ruimte geeft voor vragen of overleg.

- **Periodieke Evaluatie**
  Er wordt regelmatig een evaluatie van hun werk uitgevoerd om de voortgang en hun ervaring in de opvang te vergaderen. Deze evaluatie zorgt ervoor dat zij zich verder kunnen ontwikkelen en dat hun werk goed wordt aangesloten bij de behoeften van de kinderen en de organisatie.

- **Veiligheid en Kwaliteit**
  Zowel voor vrijwilligers als anders gekwalificeerde beroepskrachten zorgt ervoor dat hun werk altijd wordt uitgevoerd binnen de kaders van Medikleintjes 'zorg- en pedagogisch beleid. Veiligheid, de kwaliteit van de opvang en de zorg voor elk verstandig soort staan altijd voorop.

Met deze structuur en begeleiding zorgen we ervoor dat stagiairs, beroepskrachten in opleiding, vrijwilligers en anders gekwalificeerde beroepskrachten op een verantwoorde en professionele manier bijdragen aan de opvang, terwijl ze de ruimte krijgen om zich te ontwikkelen in hun vakgebied.

7.4 Vertrouwenspersoon

Als er zich problemen voordoen, van welke aard dan ook, staat onze vertrouwenspersoon, R. van den Eshof, altijd klaar om te helpen. Zij is bereikbaar via telefoonnummer 06-28338777 en zal, indien nodig, de juiste stappen ondernemen om te ondersteunen of de juiste instanties te benaderen. Haar rol is om een luisterend oor te bieden en op gepaste wijze te reageren op de situatie, met als doel een passende oplossing te vinden.

7.5 Pedagogisch beleidsmedewerker/Coach

De inzet van de pedagogisch beleidsmedewerker is essentieel voor het waarborgen van de kwaliteit van onze kinderopvang. Volgens de wettelijke rekenregel wordt de minimale inzet als volgt berekend:

Rekenregel:
(50 uur x het aantal kindercentra) + (10 uur x het aantal fte pedagogisch medewerkers)

Totaal fte pedagogisch medewerkers: 1 + 0,42 + 0,56 = 1,98 fte

Minimale inzet pedagogisch beleidsmedewerker:
(50 uur x 1) + (10 uur x 1,98) = 50 + 19,8 = 69,8 uur per jaar

Uitwerking

De pedagogisch beleidsmedewerker zal minimaal 70 uur per jaar worden ingezet. Deze uren worden als volgt verdeeld:

1. **Coaching en begeleiding:**
   - Individuele gesprekken met pedagogisch medewerkers en stagiaires.
   - Reflectiegesprekken en ondersteuning bij casussen uit de praktijk.
2. **Observaties:**
   - Observatie van groepsdynamiek en individuele kinderen.
   - Analyse van verbeterpunten in de dagelijkse praktijk.

3. **Intervisie en teamoverleg:**
    - Organisatie van intervisiebijeenkomsten om kennisdeling en samenwerking te bevorderen.
    - Input geven bij teamvergaderingen over pedagogische thema's.
4. **Beleid en evaluatie:**
    - Bijdragen aan de evaluatie en herziening van het pedagogisch beleidsplan.
    - Advies geven over implementatie van nieuw beleid en protocollen.

Coachings-aanbod voor medewerkers

Alle pedagogisch medewerkers krijgen tenminste 0:30 uur per maand persoonlijke coaching. We hebben 4 modules waaruit de medewerker kan kiezen.

1 Coaching op de groep – algemeen

De coach loopt met de medewerker mee tijdens de werkzaamheden op de groep en geeft directe feedback.

2 Coaching op de groep – specifiek met betrekking tot een vraag van de medewerker

De coach loopt met de medewerker mee tijdens de werkzaamheden op de groep en geeft directe feedback, specifiek gericht op een pedagogisch gericht onderwerp wat de medewerker heeft aangedragen.

3 Coaching in gesprek - specifiek met betrekking tot een vraag van de medewerker

De coach helpt de medewerker specifiek gericht op een pedagogisch gericht onderwerp wat de medewerker heeft aangedragen. De gesprekken vinden individueel of in een kleine groep plaats.

4 Coaching in training – specifiek met betrekking tot een pedagogisch gericht onderwerp De coach biedt een training/workshop aan specifiek gericht op een pedagogisch gericht onderwerp wat zich leent voor een groepsgerichte benadering.

Voor alle nieuwe medewerkers hebben we een coachings-aanbod. De coach werkt deze collega's in in het pedagogisch beleid en de handelswijze. Ze loopt mee met de nieuwe medewerker en geeft uitleg en directe feedback tijdens het werken op de groep

Team van Beleidsmedewerkers en Coaching

Op locatie hebben wij twee gediplomeerde pedagogisch beleidsmedewerkers/coaches:

1. **Coach 1:** Is actief op de werkvloer en biedt directe ondersteuning aan het team en de kinderen. Deze persoon signaleert verbeterpunten in de dagelijkse praktijk en geeft directe feedback aan collega's.
2. **Coach 2:** Werkt voornamelijk vanuit kantoor en is verantwoordelijk voor beleidsmatige taken. Deze coach valt alleen in op de groep indien nodig, zoals bij ziekte of onverwachte drukte.

Daarnaast wordt een derde medewerker opgeleid tot coach en pedagogisch beleidsmedewerker. Deze persoon volgt momenteel de opleiding Pedagogisch Beleidsmedewerker en Coach. Tijdens de opleiding wordt zij begeleid door de gediplomeerde coaches en biedt zij ondersteunende taken om praktijkervaring op te doen.

Onderlinge Coaching

De twee gediplomeerde coaches ondersteunen elkaar via een intervisiemodel. Hierbij wordt maandelijks:

- Een casus of uitdaging besproken.
- Reflectie uitgevoerd op ieders werkwijze en aanpak.
- Actiepunten vastgesteld om de kwaliteit van coaching en beleid verder te verbeteren.

Registratie en Monitoring

De uren worden geregistreerd in een urenregistratie en jaarlijks geëvalueerd. Dit waarborgt dat de inzet voldoet aan de wettelijke eisen en dat de medewerkers voldoende ondersteuning ontvangen.

Deze berekening en uitwerking worden jaarlijks herzien op basis van eventuele wijzigingen in het personeelsbestand of regelgeving. Het volledige verslag van de inzet wordt opgenomen in het jaarverslag van Medikleintjes.

7.6 Pedagogisch Beleid aanpassen als dit van belang is

Het streven bij Medikleintjes is om de kwaliteit van de BSO te waarborgen en voortdurend te verbeteren en aan te passen aan veranderende pedagogische inzichten. Dit beleidsplan vormt een leidraad, maar het is niet bedoeld als een starre methode. We willen juist flexibel blijven en kritisch blijven kijken naar onze benadering van de kinderen. Daarom zal dit pedagogisch beleidsplan regelmatig worden geëvalueerd en vernieuwd om ervoor te zorgen dat het altijd actueel en relevant blijft.

Hoofdstuk 8, Interne klachtenregeling Medikleintjes

Bij Medikleintjes streven we ernaar om dagelijks hoogwaardige kinderopvang te bieden. Desondanks kan er af en toe iets misgaan. We hechten er veel waarde aan dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben we een interne klachtenregeling opgesteld.

In deze regeling beschrijven we hoe we omgaan met het behandelen en registreren van klachten van ouders. Deze regeling voldoet aan de eisen zoals gesteld in de Wet kinderopvang, met name de artikelen 1.57b en 1.57c.

0.1 Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, stellen we het op prijs als u dit zo snel mogelijk bespreekt met de betrokken persoon, zoals een pedagogisch medewerker, leidinggevende of administratief medewerker, afhankelijk van het onderwerp van de klacht. Als u er samen niet uitkomt of als u niet tevreden bent met de geboden oplossing, kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U heeft ook de mogelijkheid om direct een interne klacht in te dienen, bijvoorbeeld omdat u wilt dat uw klacht zorgvuldig wordt beoordeeld en geregistreerd. In dat geval ontvangt u van ons een schriftelijke reactie. Alle schriftelijke klachten worden anoniem opgenomen in ons jaarlijkse klachtenverslag, dat wordt gedeeld met ouders en besproken wordt met onze oudercommissie. Tevens wordt dit verslag verzonden naar de toezichtdirectie van de GGD, zoals verplicht volgens de Wet kinderopvang.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

0.2 Waarover kunt u een interne klacht indienen?

Bij Medikleintjes kunt u een klacht indienen over verschillende zaken, waaronder:

- Een gedraging van de directie, een medewerker, of iemand die werkt in opdracht van de directie, gericht tegen ouder(s) of kind(eren).
- Een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie die u onjuist of onwenselijk vindt.
- De overeenkomst tussen de directie en de ouder(s).

Als uw klacht te maken heeft met een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gebruiken. Mocht het zo zijn dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst, dan kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

0.3 Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Als u niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop, kunt u ook extern uw klacht indienen. U kunt hiervoor contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Dit loket biedt gratis informatie, advies en bemiddeling.

Daarnaast kunt u naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Als BSO zijn wij wettelijk verplicht om ons bij de Geschillencommissie aan te sluiten. Wanneer u een geschil indient bij de Geschillencommissie, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Medikleintjes te doorlopen:

- Als u niet binnen 6 weken een beoordeling van uw klacht van Medikleintjes heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Medikleintjes indient. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht, waardoor de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

Klachtenregeling Medikleintjes

1. Definities

Organisatie:	Medikleintjes
Klacht:	formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder:	de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Medikleintjes gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Directie:	degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Klager:	de ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker:	de directie (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de directie, of personen die werken door tussenkomst van de directie (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
Klachtenfunctionaris:	de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de directie.
Leidinggevende:	diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket Kinderopvang:	onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

2. Indienen van een interne klacht

2.1 U kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de directie, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de directie, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen Medikleintjes;
- de overeenkomst tussen de directie en de ouder(s).

2.2 We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met R van den Eshof 0628338777. Zij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

2.3 Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

2.4 In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- Een omschrijving van de klacht

2.5 U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris, R van den Eshof. Zij is te bereiken per e-mail: rowena.v@vlocare.nl

3 Behandeling van de interne klacht

3.1 De klachtenfunctionaris, R van den Eshof, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 Medikleintjes zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor), of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

3.3 Medikleintjes houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

3.5 De klachtenfunctionaris, R van den Eshof, bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

3.6 De klager ontvangt van Medikleintjes een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom Medikleintjes tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding toe geven: welke maatregelen Medikleintjes neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd. 3.7 Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

4. Externe klachtafhandeling

4.1 Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Medikleintjes te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Medikleintjes heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Medikleintjes indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden. Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling. 4.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Medikleintjes heeft ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Medikleintjes zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Klachtenverslag

5.1 Medikleintjes maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

5.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de directie (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de directie wordt niet in het verslag opgenomen.

5.3 Medikleintjes stuurt het klachtenverslag naar de toezichtdirectie van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

5.4 Medikleintjes brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de directie het verslag met de oudercommissie.

5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Medikleintjes geen verslag op.