

Pedagogisch beleidsplan
Kindercentrum De bloeiboel

KDV



Inhoudsopgave

Inleiding	4
1. Algemeen.....	5
1.1. De organisatie.....	5
1.2. De visie	5
1.3. De doelstellingen.....	5
1.4 Algemene uitgangspunten.....	6
2. Pedagogische visie.....	7
2.1 Emotionele en fysieke veiligheid.....	8
2.2 Persoonlijke competenties	8
2.3 Sociale competenties	9
2.4 Overdracht van normen en waarden	10
3. Medewerkers.....	10
3.1 De pedagogisch medewerker	10
3.3 Stagiaires	12
3.6 Ondersteuning andere volwassene.....	12
4. Ouders	13
4.1 Individuele contacten	13
4.2 Schriftelijke informatie	14
4.3 Oudercommissie.....	15
4.4 Klachtenprocedure	16
4.5 Ruildagen & extra dagen	16
5. De Groepen	16
5.1 Babygroep/dreumesgroep	16
5.2 Peutergroepen.....	17
5.3 Thematisch werken	19
5.4 Ontwikkelen door spel	19
5.4 Samenvoegen van KDV-groepen	20
5.5 De sfeer in de groep	21
5.7 Hechting en vertrouwen.....	22
5.9 Mentorschap	24
5.10 Observatiesysteem	25
5.11 Onacceptabel gedrag.....	25
5.12 Uitstapjes.....	26
6. Verzorging	27
6.2 Zieke kinderen	27

7. Voeding.....	30
<u>8.1</u> Aanwezigheid medewerkers en 3-uurs regeling	34
<u>8.2</u> Vier ogen principe.....	34
Bijlage 1 stageprocedure baby/dreumes groep	35
Bijlage 2 Stageprocedure peutergroep	37
Bijlage 3 Klachtenregeling	39
Klachtenregeling Kindercentrum De Bloeiboei	40

Inleiding

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van Kindercentrum De bloeiboel afdeling KDV. In dit beleidsplan ontvangt u meer informatie over onze werkwijze en is tevens voor onze werknemers een leidraad hoe zij op pedagogisch vlak moeten handelen.

Kindercentrum De bloeiboel is opgericht door twee ondernemers met een hart voor kinderen. Die allebei dezelfde passie en visie delen. Namelijk een plek creëren waar kinderen weer kind kunnen en mogen zijn. De Bloeiboel vindt het belangrijk om actief te kijken en te luisteren naar kinderen en hen te stimuleren om hun eigen mogelijkheden te ontdekken. Wij willen elk kind het gevoel geven: 'Ik ben ik en dat is oké'. Elk kind kan zichzelf zijn. Wij willen plek creëren waar kinderen samen komen, waar er vriendschappen ontstaan. Maar ook een plek waar we met elkaar kunnen lachen, soms ook wat kattenkwaad kunnen uithalen, en je helemaal vrij wordt gelaten in creatieve uitingen. Een plek waar normen & waarden van verschillende culturen centraal staan. Kindercentrum De bloeiboel wil samen met haar pedagogisch medewerkers een plek creëren waar al deze elementen dagelijks naar voren komen. Kindercentrum De bloeiboel wordt een veilige haven voor alle kinderen.

Onze pijlers groeien, verrijken, verbinden in combinatie met de kernwoorden hygiëne en veiligheid. Moet ervoor zorgen dat Kindercentrum De bloeiboel een fijne plek word waar ouders hun kinderen met een gerust hart kunnen achterlaten.

Wij kijken ernaar uit om samen met de kinderen mooie herinneringen te maken, en uiteraard vinden wij de mening van de ouders uiterst belangrijk en waarderen elke vorm van feedback.

Team Kindercentrum De Bloeiboel



1. Algemeen

1.1. De organisatie

Kindercentrum De bloeiboel is gevestigd aan de Audioweg 5 te Almere. En beschikt over 4 stamgroepen.

1 babygroep in de leeftijd van 0 – 1,5 jaar max. 9 kinderen

- 1 dreumesgroep in de leeftijd van 1,5 – 2,5 jaar max. 11 kinderen
- 1 peutergroep in de leeftijd van 2,5 – 4 jaar max. 16 kinderen
- 1 BSO groep crea in de leeftijd van 4 – 11 jaar

Kinderen zitten in een vaste stamgroep met vaste pedagogisch medewerkers die aan deze stamgroep zijn gekoppeld. Bij de inzet van de pedagogisch medewerkers wordt aan de BKR voldaan. Elk kind heeft een mentor: een pedagogisch medewerker die contactpersoon is voor de ouders, de observaties en oudergesprekken doet en belangrijke informatie doorgeeft aan collega's.

Kinderen jonger dan 1 jaar krijgen 2 vaste gezichten toegewezen, waarvan 1 de mentor is. Er wordt altijd één van de vaste gezichten ingepland, uitgezonderd overmacht-situaties.

1.2. De visie

De visie Kindercentrum De bloeiboel is om kinderen op de eerste plaats een gevoel van veiligheid te geven. Door het gevoel van veiligheid en het gevoel dat elke kind gezien wordt ontstaat er ruimte om zichzelf te kunnen ontwikkelen. Wij vinden het belangrijk dat alle kinderen worden gezien ongeacht hun culturele achtergrond. Iedereen is welkom bij Kindercentrum De bloeiboel. De huiselijke inrichting zal bijdragen aan een omgeving waarin de kinderen zich vrij kunnen bewegen. Daarnaast willen wij de ontwikkeling van kinderen ook stimuleren door middel van extra activiteiten/workshops die bijdrage aan het zelfvertrouwen van de kinderen. Denk daarbij aan danslessen, toneellessen en andere creatieve workshops.

1.3. De doelstellingen

Wij zorgen voor een verantwoorde en professionele kinderopvang in een huiselijke sfeer.

Op de kinderopvang werken wij aan de vier pedagogische opvoedingsdoelen

- Het bieden van emotionele en fysieke veiligheid
- Het bevorderen van de persoonlijke competentie
- Het bevorderen van de sociale competentie
- Het bevorderen van de morele competentie, de overdracht van normen en waarden.

Bij het tot stand brengen van onze pedagogische visie en het verantwoorden van de pedagogische opvoedingsdoelen, is er gebruik gemaakt van theorieën van verschillende filosofen en pedagogen.

1.4 Algemene uitgangspunten

In algemene zin kunnen we benoemen dat onze visie bestaat uit een aantal uitgangspunten:

In een huiselijke omgeving waar elke kind zichzelf kan zijn, creëren wij een omgeving waar kinderen zich veilig voelen en zich durven te uiten en te ontwikkelen. Een plek waar positieve aandacht wordt geschonken aan de kinderen om zo hun zelfvertrouwen op te bouwen. Dit doen wij door middel van o.a. creatieve activiteiten. De Bloeiboel is een plek waar wij open staan voor verschillende culturen en achtergronden.

In dit pedagogisch beleidsplan gaan we vooral in op de omgang van pedagogisch medewerkers met de kinderen.

We vragen van de pedagogisch medewerkers *een holistische kijk* op kinderen. Dit betekent dat pedagogisch medewerkers altijd kijken naar de achterliggende oorzaken van ongewenst gedrag of verminderd welbevinden van kinderen.

Daarnaast is het belangrijk dat een kind altijd onvoorwaardelijk steun en vertrouwen krijgt van de pedagogisch medewerker die voor het kind zorgt.

Dat betekent:

- Dat we elk kind onvoorwaardelijk accepteren zoals het is;
- Dat we vanuit deze acceptatie bewust kijken naar het kind met de vraag: wat kan ik als pedagogisch medewerker dit kind aanbieden zodat het zich verder kan ontwikkelen;
- Dat we ingaan op vragen/signalen van kinderen en daarmee het kind serieus nemen;
- Dat een kind altijd de gelegenheid krijgt om terug te vallen op een volwassene (er is altijd nabijheid van een volwassene bij een kind);
- Dat een kind nooit geïsoleerd mag worden;
- Dat niets als dwangmiddel gebruikt mag worden;
- Dat een kind niet door een ander kind (of een groep kinderen) gepest of gekleineerd wordt.

Wij vragen van medewerkers een actieve instelling om deze regels na te leven.

2. Pedagogische visie

De visie Kindercentrum De bloeiboel is om een fijne uitdagende huiselijke plek te bieden om er zo voor te zorgen dat kinderen zich veilig voelen bij De bloeiboel. Door dat zij zich veilig voelen kunnen zij zich gaan ontwikkelen op de verschillende ontwikkelingsgebieden. Sociaal-emotioneel, motorisch & cognitief. Omdat kinderen een groot deel van de dag op de locatie verblijven willen wij zorgen voor een huiselijke sfeer. Waar ze zichzelf kunnen en mogen zijn. Dit allemaal met professionele ondersteuning van de pedagogisch medewerkers. De pedagogisch visie is gebaseerd op het gedachtegoed van verschillende psychologen de meeste input komt vanuit de Thomas Gordon methode en Reggio Emilia.

Regio Emilia “Kinderen zijn sterke,
competente wezens die zelf hun eigen leerproces vormgeven, ieder op zijn unieke wijze”

Thomas Gordon “ik kijk naar kinderen,
luister naar wat ze te vertellen hebben en neem hen serieus”

Zoals in de inleiding beschreven staat staan een aantal elementen bij de Kindercentrum de bloeiboel centraal. De elementen waar van wij vinden dat die elke dag in ons dagverblijf naar voren moeten komen. Deze worden dan ook ondersteund door onze pedagogische visie. Bij Kindercentrum de bloeiboel vinden wij het onze taak om naast het “opvangen” van kinderen wij ook de aangewezen personen zijn om een bijdrage te leveren aan de opvoeding van de kinderen.

“it takes a village to raise children “

Een kind kan zich pas ontwikkelen als het zich veilig voelt. Wij zorgen voor veiligheid door vaste leidsters, de aanwezigheid van bekende leeftijdsgenoten en een fysiek veilige omgeving. Wij houden rekening met de individuele ontwikkelingsfasen van iedere kind.

Wij vinden het belangrijk dat met het dagritme wordt ingespeeld op de behoeftes/ontwikkeling/ groepsdynamiek van de kinderen en/of groep. Wij hanteren wel een standaard dagritme maar daar mag naar eigen inzicht worden afgeweken als dit de groep of individu ten goede komt. Wij bieden een breed aanbod aan activiteiten, zoals dansles, creatieve knutselochtenden, muziekles en werken op het KDV volgens een VVE methode UK&PUK die een breed aanbod heeft aan educatieve activiteiten.

In de beleidsregels kwaliteit kinderopvang, behorend bij de Wet Kinderopvang, wordt de voorwaarde gesteld dat in een pedagogisch beleid beschreven staat hoe de vier pedagogische basisdoelen van Marianne Riksen-Walraven (2000) gerealiseerd worden. Deze basisdoelen zijn:

- Het waarborgen van emotionele veiligheid.
- Het bieden van mogelijkheden voor kinderen tot ontwikkeling van persoonlijke competentie.
- Het bieden van mogelijkheden voor kinderen tot ontwikkeling van sociale competentie
- Socialisatie; het overdragen van waarden en normen.

In onderstaande hoofdstukken zullen we deze basisdoelen uitwerken.

2.1 Emotionele en fysieke veiligheid

Wij willen kinderen in de gelegenheid stellen zich in hun eigen tempo te ontwikkelen. Dit doen we door de ontwikkeling en belevingswereld van het kind te volgen en hierop aan te sluiten door het aanbieden van ervaringen die bij het kind passen en het kind verrijken. Wanneer een kind zich emotioneel veilig voelt kan het zich optimaal ontwikkelen.

Een emotioneel veilige situatie kan geboden worden door drie aspecten: een goede interactie tussen pedagogisch medewerker en kind, goede interactie tussen kinderen onderling en een goed ingerichte ruimte. De invoelende (sensitieve) pedagogisch medewerker is van groot belang. Zij is erg bepalende voor het welbevinden en de ontwikkeling van kinderen in een kinderdagverblijf. Jonge kinderen hebben namelijk veel interacties met pedagogische medewerkers en de interacties zijn ook anders van aard dan de interacties met leeftijdsgenootjes. Door hun grotere sociale en cognitieve (verstandelijk) vermogen zijn de pedagogische medewerkers in staat een kind goed te begeleiden en hun een gevoel van emotionele veiligheid te geven. Daarna komt de omgang met leeftijdgenootjes. Door regelmatige interacties met dezelfde kinderen kan een kind positieve relaties met leeftijdsgenootjes ontwikkelen die bijdragen tot een gevoel van veiligheid en welbevinden.

Tot slot kan ook de inrichting van de ruimte bijdragen aan een gevoel van veiligheid en geborgenheid bij kinderen. Denk hierbij aan warme kleuren, gezellige sfeer, gebruik van materiaal.

2.2 Persoonlijke competenties

Met de ontwikkeling van de persoonlijke competentie wordt bedoeld op de ontwikkeling van brede persoonskenmerken zoals veerkracht, zelfstandigheid, zelfvertrouwen en flexibiliteit, die kinderen in staat stellen om allerlei typen problemen adequaat aan te pakken en zich goed aan te passen aan veranderende omstandigheden. Maar ook de verschillende ontwikkelingsgebieden, zoals de motorische, creatieve (spel, muziek) de taal- en cognitieve ontwikkeling horen bij het ontwikkelen van de persoonlijke competentie. Wij gaan ervan uit dat kinderen de ruimte moeten krijgen om zich op zijn/haar eigen tempo te ontwikkelen. Daarnaast bieden ons extra aanbod aan workshops daar een positieve bijdrage aan.

We gaan ervan uit dat pedagogische medewerkers vanuit hun opleiding deskundig zijn en kennis hebben van de globale stappen in de ontwikkelingsfasen en deze kennis meenemen bij het volgen van de kinderen. Onze visie is gericht op de individuele ontplooiing van kinderen. Wij vertrouwen erop dat elk kind dat in z'n eigen tempo doet. Toch vinden we het belangrijk dat pedagogisch medewerkers de ontwikkeling van de kinderen wel in de gaten houden en aan de bel trekken als er zorgen zijn rondom de ontwikkeling van een kind.

2.3 Sociale competenties

Het begrip sociale competentie verwijst naar een heel scala aan sociale kennis en vaardigheden. Kinderen leren door het omgaan met leeftijdgenootjes zaken zoals het zich in een ander kunnen verplaatsen (als je speelgoed afpakt van een ander dan heeft een ander verdriet), communiceren, delen, samenwerken, helpen en conflicten oplossen. De pedagogisch medewerker heeft een belangrijke taak in de begeleiding hierbij. Het is niet de bedoeling dat de pedagogisch medewerker altijd ingrijpt. Veel meningsverschillen spelen zich af in een paar seconden en dan lost het zich vanzelf op. De kinderen gaan elk wat anders doen of spelen weer vreedzaam verder. Allereerst kijkt de pedagogisch medewerker dus of zij wel of niet in moet grijpen. Kinderen zijn soms heel capabel om zelf een aanvaring op te lossen.

Begeleiding bieden is nodig als:

- Het te gevaarlijk wordt,
- De ruzie maar blijft doorgaan,
- De partijen te ongelijk zijn,
- Er iets vernield wordt.

Belangrijk is hierbij het volgende:

- Er wordt een neutrale houding aangenomen (geen partij trekken dan moet het kind immers tegen twee personen opboksen in plaats van 1 en dan wordt het nog bozer).
- De pedagogisch medewerker gaat naar de kinderen toe en stopt hun gedrag met woorden en soms met daden; de kinderen worden uit elkaar gehaald of het voorwerp waarom gevochten wordt, wordt even afgenomen. De pedagogisch medewerker zorgt dat ze op ooghoogte is zodat ze de kinderen goed kan zien en zij haar.
- Er wordt een ik-boodschap gebruikt om aan te geven wat de situatie voor de pedagogisch medewerker betekent: "Ik zie dat jullie ruzie hebben".
- Er worden neutrale vragen gesteld en actief geluisterd: "Wat is er aan de hand?" (i.p.v. "Waarom heb je dat gedaan?"), en "dat heeft je echt pijn gedaan en je verdrietig gemaakt, hé?".
- Er wordt geholpen om de ruzie op te lossen door middel van overleg: De kinderen bedenken zelf een oplossing (de pedagogisch medewerker kan wel oplossingen toevoegen). Er wordt nagegaan of de oplossing goed begrepen wordt, door de oplossing nog eens te benoemen en te vragen of iedereen het daar mee eens is.

Een pedagogisch medewerker die de interacties tussen kinderen goed begeleid, besteedt niet alleen aandacht aan negatieve interacties en conflicten tussen kinderen, maar reageert ook positief wanneer zij positieve interacties en pro-sociaal gedrag laten zien. Ook dit gaat via de ik-boodschap: "Ik vind het leuk om te zien hoe jullie samen aan het tekenen zijn" of "Ik vind het fijn dat jullie Kim ook een handje geven voor de kring. Nu staat zij niet meer alleen".

2.4 Overdracht van normen en waarden

Om goed te functioneren in de samenleving waarvan zij deel uitmaken, moeten kinderen zich de waarden en normen, ofwel de “cultuur” van die samenleving eigen maken. Ouders leren kinderen niet alleen de gedragsregels die binnen het gezin gelden maar ook de waarden en normen die zij van belang achten voor het functioneren van hun kind buiten het gezin. De kinderopvang kan zorgen voor een nog breder kader.

Kindercentrum De bloeiboei hecht veel waarde aan normen en waarden. Onze normen en waarden vertellen hoe wij zijn in onze organisatie, wat wij belangrijk vinden en hoe wij met elkaar omgaan. Daarnaast moeten de leidsters een voorbeeldfunctie zijn voor de kinderen door de normen en waarden voor te leveren. Belangrijke normen en waarden vinden wij

- Rekening houden met elkaar
- Elkaar respecteren
- Elkaar in elkaars waarde laten
- Netjes met elkaar praten
- Elkaar groeten bij binnenkomst en verlaten van de groep
- Wees niet bang om te vragen
- Niet vechten
- Elkaar uit laten praten
- Niet stelen
- Elkaar helpen
- Samen delen /samen spelen

Wij staan open voor het kennismaken met andere culturen, het is een verrijking met deze multiculturele verschillen kennis te maken.

3. Medewerkers

3.1 De pedagogisch medewerker

De (pedagogisch) medewerkers beschikken over de juiste diploma's, VOG en opleiding volgens de wet en regelgeving. Alle medewerkers hebben een EHBO-certificaat of volgen op korte termijn na indiensttreding een cursus om een geldig kinder EHBO-certificaat te behalen.

Bij de Bloeiboei hebben wij een zorgvuldige selectie procedures waarbij wij zoeken naar medewerkers die verschillende eigenschappen beheersen zoals, vertrouwen, vriendelijk, verantwoordelijk, creatief en vooral liefdevol en warm. Wij streven ernaar om een gedifferentieerd team samen te stellen qua leeftijd en afkomst.

3.2 Pedagogisch coach

Het is verplicht om binnen de organisatie een pedagogisch coach/beleidsmedewerker te hebben. Bij Kindercentrum de Bloeiboei is dit Vanity Jungerman. Er wordt voor 2024 120 uur ingezet.

De pedagogisch coach heeft binnen Kindercentrum De Bloeiboei de volgende taken:

- Helpen met het ontwikkelen van het pedagogisch beleid
- Het implementeren van het pedagogisch beleid in de organisatie
- Het coachen van medewerkers op de werkvloer in het werken met de pedagogische visie
- Het ondersteunen van medewerkers wanneer ze pedagogische vragen hebben.
- Het voeren van coaching gesprekken (zowel op het pedagogisch als op het persoonlijke vlak)
- Het geven van werkbegeleidingen / trainingen over pedagogische onderwerpen
- Het leiden van intervisiegesprekken
- Coachen van interactievaardigheden

Tijdens het coachen van de medewerkers wordt er onder andere gewerkt aan de 6 interactievaardigheden;

Respect voor de autonomie, Sensitieve responsiviteit, structuur en grenzen stellen,

Ontwikkelingsstimulering, Begeleiden van interacties tussen kinderen & Praten en uitleggen.

Met deze zes interactievaardigheden bestrijkt de pedagogisch medewerker alles wat een kind nodig heeft: de zorg voor veiligheid en welbevinden, autonomie en participatie, spelen, leren en sociale relaties.

- **Respect voor de autonomie** Kinderen die zich veilig voelen, durven op ontdekking te gaan. Het is belangrijk dat een kind ook de mogelijkheden krijgt om zelf dingen te doen. Ieder kind is uniek en heeft een eigen temperament. Een professioneel opvoeder respecteert deze autonomie en stimuleert kinderen om zoveel mogelijk zelf te proberen en zelf op te lossen. De pedagogisch medewerker houdt daarbij rekening met de eigenheid van het kind. Wat geeft het kind aan en wat wil het kind? Het betrekken en volgen van het kind heeft een positief effect op hun zelfbeeld en zelfvertrouwen.
- **Sensitieve responsiviteit** Sensitieve responsiviteit betekent dat de pedagogisch medewerkers gevoelig zijn voor wat een kind bezig houdt. De pedagogisch medewerker laat merken dat ze het kind gezien hebben, waarderen, rekening houden met het kind en helpen als dat nodig is. Wanneer een kind erg nieuwsgierig is, zich niet lekker voelt, onzeker is of behoefte heeft aan contact of emotionele ondersteuning, dan moet dit gezien worden. De pedagogisch medewerker heeft oog voor de signalen van een kind en handelt hiernaar. Denk aan een extra troost momentje als papa of mama weg gaat of juist even ruimte voor jezelf als het kind dit aangeeft. Dit zorgt dat het kind zich begrepen, geaccepteerd en veilig voelt.
- **Structuur en grenzen stellen** Kinderen hebben duidelijke grenzen nodig voor wat wel en niet mag. Binnen deze grenzen moeten zij zich vrij kunnen bewegen. Kinderen zijn op jonge leeftijd nog grotendeels aangewezen op hun opvoeders. De pedagogisch medewerker is er om aan te geven hoe gevoelens geuit mogen en kunnen worden, maar ook om hierin de grenzen aan te geven. Zij leren en laten de kinderen zien hoe zij hun gedrag en emoties kunnen reguleren, zodat zij in de toekomst hun eigen gedrag kunnen sturen, regels kunnen volgen en problemen op kunnen lossen.

- **Begeleiding van interacties tussen kinderen** De pedagogisch medewerkers zorgen ervoor dat de kinderen zich veilig en vertrouwd voelen met elkaar. Ze stimuleren verbondenheid in de groep en een wij gevoel door rituelen en positieve aandacht voor alle kinderen. Ze stimuleren vriendschap en plezier in samen spelen tussen de kinderen. Praten en uitleggen Door als pedagogisch medewerker veel te praten en uit te leggen maken ze de wereld en gevoelswereld begrijpelijk voor de kinderen. Zo leren kinderen woorden te linken aan voorwerpen, gevoel en geluiden. Ook voelen kinderen zich veilig en geborgen en voorbereid als er over alles en bij alles gepraat worden.

3.3 Stagiaires

Wanneer er stagiaires worden begeleid in de organisatie worden deze gekoppeld aan een “vaste stagebegeleider”. De stagiaire worden in de meeste gevallen boventallig ingezet. Een stagiaire die 2^e, 3^e of 4^e jaars is mag invallen als een pedagogisch medewerker ziek is of in de vakanties. Deze stagiaire krijgt hiervoor een invalcontract.

De taken die de stagiaires krijgen en de dingen die ze in de loop van hun stage leren, hangen deels af van hun leerjaar en de groei van de stagiaire.

We werken met een stageprocedure die duidelijke taken en stappen omschrijft.

Wanneer een stagiaire een taak onder de knie heeft, wordt deze afgetekend en kan ze zich richten op de volgende taak. We starten met de eenvoudige taken en ze worden steeds moeilijker of brengen meer verantwoordelijkheden met zich mee. Er staat geen tijdsplan omschreven wanneer een taak onder de knie moet zijn. Dit is per stagiaire verschillend. De ene stagiaire gaat sneller door de taken heen dan de ander. Een stagiaire in haar laatste jaar, met meer ervaring zal alle stappen kunnen doorlopen (afhankelijk van inzet en groei). Een stagiaire in haar eerste jaar, zal langer doen over de eerste stappen en zal niet alle taken kunnen leren.

In de stageprocedure worden ook de protocollen en beleidsdocumenten meegenomen, die de stagiaire moet lezen.

Zie bijlage 1A en 1B voor de stageprocedures van de baby-dreumesgroep en de peutergroep.

BBL'ers

Een stagiaire van een BBL opleiding wordt binnen de Bloei-boei gezien als pedagogisch medewerker in opleiding en ontvangt daarbij dezelfde informatie als de gediplomeerde pedagogisch medewerkers. De desbetreffende leidinggevende stelt de mate waarin iemand formatief inzetbaar is als pedagogisch medewerker op de groep, vast op basis van informatie van de begeleider vanuit de opleiding en BBL-begeleider op de groep. (hiervoor wordt gebruik gemaakt van het formulier ‘Ontwikkelingsplan BBL'er’) Het gehele beleid aangaande BBL stageplekken staat beschreven in het beleid WI 331 Inzet BBL'er.

Het kindercentrum zorgt ervoor dat er niet meer BBL-ers zijn dan toegestaan volgens de CAO.

3.6 Ondersteuning andere volwassenen

De pedagogisch medewerkers worden op verschillende manieren ondersteund door andere volwassenen. Ten eerste is er de algemene ondersteuning (coaching op de werkvloer) van de leidinggevende. Ten tweede is er de inhoudelijke ondersteuning door structurele deskundigheidsbevordering en werkbegeleiding. Jaarlijks volgen de medewerkers een (herhalings-)cursus kinder-EHBO. Daarnaast zijn er een groot aantal medewerkers die jaarlijks BHV-training krijgen. De aandacht functionarissen – Vanity Jungerman volgen regelmatig een training op dit gebied.

Wanneer er 1 pedagogisch medewerker op de groep staat wordt er altijd geregeld dat er een vaste achterwacht is voor het geval er een calamiteit is. Deze achterwacht is op maximaal 15 min. rij-afstand van de locatie. De medewerkers worden hier van op de hoogte gesteld tijdens hun inwerk periode. Wanneer er meerdere pedagogisch medewerkers aanwezig zijn en er is een calamiteit, wordt Vanity Jungerman of Ailyne Stein en bij geen gehoor de hoofd BHV) direct gewaarschuwd zodat er zo snel mogelijk ondersteuning geboden kan worden (zie ook noodplan)

Daarnaast kunnen de pedagogisch medewerkers ook ondersteund worden door een groepshulp. De groepshulp is er om bijvoorbeeld kleine huishoudelijke taken van de PM'ers over te nemen. Maar kan ook ondersteunen bij een knutselactiviteit. Deze groepshulp moet er voor zorgen dat in geval dat de PM'er alleen staat zij wat taken uit handen kan geven. Een groepshulp kan ook worden ingezet op het moment dat de groep samenstelling zodanig is dat er extra handen vereist zijn.

3.7 Vaste gezichten

Kinderen onder 1 jaar krijgen afhankelijk van de groepsgrootte één, of meerdere vaste gezichten toegewezen.

Dit houdt in dat op de dagen dat uw kind komt, er altijd één van deze vaste, dus vertrouwde gezichten, aanwezig moet zijn, uitgezonderd overmachtssituaties.

Bij vrije dagen en vakanties doen wij ons uiterste best om ook aan deze vaste gezichten te blijven voldoen.

Mocht door inspanningen het niet lukken om de vaste gezichten in te zetten. Vinden wij het wel van belang dat de emotionele veiligheid van de kinderen te waarborgen. Er wordt eerst gekeken naar de optie voor vervanging door een andere vaste medewerker van dezelfde groep. Indien dit niet mogelijk is, wordt er gezocht naar een vertrouwde beroepskracht van een aangrenzende groep of een bekende invalkracht. Wanneer er geen vaste beroepskracht of bekende invalkracht in kan vallen, nemen wij de volgende maatregelen om de emotionele veiligheid en stabiliteit te waarborgen: Het dagritme is uitgewerkt en hangt op een zichtbare plek op de groep. Medewerkers zijn op deze manier snel op de hoogte van het dagritme. Informatie over de behoeften en eventuele bijzonderheden van de kinderen kan worden teruggevonden in Bitcare. relevante informatie kan gemakkelijk opgezocht worden, zodat de kinderen de juiste zorg en voldoende aandacht krijgen. De kinderen blijven op hun eigen stamgroep zodat de zij zich kunnen blijven bewegen in een bekende en voor hun veilige omgeving.

4. Ouders

4.1 Individuele contacten

Wanneer ouders vertrouwen hebben in de pedagogisch medewerkers en hun kind hierdoor met een gerust gevoel naar De Bloeiboel brengt draagt dit ook bij aan de emotionele veiligheid van het kind.

Dit vertrouwen groeit door bewuste aandacht en een goede informatieoverdracht.

Bij het binnen komen van de ouder en het kind worden zowel de ouder als het kind welkom geheten. Het kind krijgt even de aandacht van de pedagogisch medewerker. Het kind voelt zich hierdoor welkom en gezien. Het is ook prima als een kind zelf iets kiest om mee te spelen. Als een kind niet kan kiezen doet de pedagogisch medewerker een voorstel. Wanneer het kind aan het spelen is kan de overdracht met de ouder plaats vinden. Het is belangrijk dat de ouder kwijt kan wat hij/zij belangrijk vindt om te vertellen. Vervolgens is er is er ruimte voor afscheid nemen. Het ene kind wil graag op de arm genomen worden en samen met de pedagogisch medewerker de ouder nazwaaien bij het raam. Het andere kind wil niet zwaaien maar direct gaan spelen. De pedagogisch medewerkers volgen het

kind en als er sprake is van een ritueel dan zijn ze hiervan op de hoogte en volgen ze dit. Wel zegt de ouder altijd even dat hij/zij weg gaat en wanneer het kind weer gehaald wordt. Bewust afscheid nemen is belangrijk.

Tijdens het ophalen wordt er altijd even tijd voor de ouder vrijgemaakt voor een overdracht. De pedagogisch medewerkster vertelt hoe de dag gegaan is aan de ouder. Wanneer er meerdere ouders tegelijk komen moet de tijd die hieraan besteed kan worden wat beperkt worden.

Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van een *online schriftje*. Pedagogisch medewerkers schrijven hierin en ouders kunnen ook dingen er in schrijven. In dit schriftje worden ook regelmatig foto's geplaatst. Op die manier kunnen de pedagogische medewerkers de ervaringen, successen of andere zaken van het kind met de ouders delen.

Eenmaal per jaar wordt het kind ook geobserveerd. Aan deze observatie wordt een oudergesprek gekoppeld.

Soms komt het voor dat ouders een bepaald idee hebben over de verzorging en begeleiding van het kind wat niet overeenkomt met de pedagogische visie. Of dat de pedagogische medewerkers bepaalde instructies krijgen die indruisen tegen hun gevoel wat het beste is voor het kind (bijvoorbeeld: een kindje mag niet meer overdag slapen van ouders, maar de pedagogisch medewerkers merken dat het kind de slaap nog wel nodig heeft op de opvang). In zulke gevallen is goede communicatie met ouders ook erg belangrijk. Het is belangrijk dat de pedagogisch medewerker uitlegt waarom we dingen op een bepaalde manier doen. Ook kan het uitleggen waarom een bepaalde keuze die de ouders thuis maken op de opvang niet altijd de beste keuze is. De opvang is een andere situatie, met meer prikkels. Ook is het belangrijk dat de pedagogisch medewerker luistert naar de redenen van de ouders om dit aan te geven. Vaak vinden ouders het fijn als er meegedacht wordt over bepaalde lastige situaties.

Wanneer ouders zich niet kunnen vinden in de pedagogische visie, dan wordt er in een gesprek met de leidinggevende gekeken of de opvang gecontinueerd kan worden of dat het beter is dat er een andere oplossing gezocht wordt. Deze situatie is zeldzaam en proberen we te voorkomen. Tijdens de interne trainingen wordt aandacht besteed aan verschillende manieren van communiceren. Hier geven we een aantal handreikingen:

- Houd een professionele houding wanneer je in gesprek bent. Dit houdt in dat je je niet laat leiden door je eigen emoties, maar in het overzicht blijft.
- Blijf uit de aanval-verdedigingsfeer,
- Vermijd het be- of veroordelen,
- Vertrouw op je eigen deskundigheid.

4.2 Schriftelijke informatie

Bij belangrijke algemene informatie of veranderingen zullen ouders op de hoogte gebracht worden via de mail of een nieuwsbrief. En ouders krijgen bij de inschrijving een informatieboekje.

Met de administratie en de ouders zal er voornamelijk via de mail contact zijn. Ouders kunnen vragen stellen omtrent opvangdagen of andere zaken.

4.3 Oudercommissie

De oudercommissie adviseert De Bloeiboei over het beleid ten aanzien van:

- de uitvoering van het bieden van verantwoorde kinderopvang
- voeding, pedagogische visie, veiligheid en gezondheid;
- openingstijden;
- spel- en ontwikkelingsactiviteiten;
- klachten en klachtenregeling;
- de prijs van kinderopvang.

De leden van de oudercommissie worden gekozen uit en door de ouders waarvan een kind door de Bloeiboei opgevangen wordt. In de praktijk zijn er meestal minder kandidaten dan zetels en worden de oudercommissieleden zonder verkiezingen benoemd. De bevoegdheden en facilitering (budget, ondersteuning) van de oudercommissie worden vastgelegd in een reglement.

De oudercommissie kan zelf bepalen hoe ze haar adviestaken uitvoert. Vaak gebeurt dat in bijeenkomsten, waarin de leden met elkaar en met de ondernemers onderwerpen bespreken.

4.4 Klachtenprocedure

De klachtenprocedure vind u in bijlage 3

4.5 Ruildagen & extra dagen

Ouders hebben in één kalenderjaar recht op 6 ruildagen per jaar. Deze kunnen zij aanvragen door een e-mail te sturen naar info@debloeiboei.nl. De ruildagen kunnen alleen worden goedgekeurd als het kindratio dit wordt toegelaten. Ziekte-dagen en vakantie-dagen kunnen niet worden geruild. Ook dagen waarbij het kind onaangekondigd afwezig is geweest kunnen nadien niet meer geruild worden.

Extra dagen kunnen evenals de ruildagen worden aangevraagd door een mail sturen naar info@debloeiboei.nl. Aan de extra dagen zitten extra kosten verbonden en deze worden in de eerstvolgende maand gefactureerd. Ook de extra dagen worden alleen goedgekeurd indien het kind ratio dit toelaat.

5. De Groepen

Een goede ingerichte ruimte geeft mogelijkheden voor rustig samenspel. Daarbij is niet alleen de afmeting van belang maar ook de inrichting, aankleding en materiaalkeuze. Wanneer we observeren hoe kinderen zich bewegen in de ruimte valt op dat ze behoefte hebben aan aanbod van verschillende activiteiten. Activiteiten die prikkelend en uitnodigend zijn en die bijdragen in de ontwikkeling van elk kind. Dit gebeurt op verschillende gebieden: fantasie, creativiteit, motoriek, taal en op het cognitieve vlak.

Hieronder volgt het algemene dagritme. Hierbij is het zo dat we de individuele behoefte boven het dagritme stellen. Als een kind bijvoorbeeld te moe is om mee te doen met een activiteit of om te eten kan het zijn dat dit kindje eerst gaat slapen. Het kan ook zijn dat er iets afgeweken wordt van het dagritme. Wanneer de kinderen bijvoorbeeld nog niet uitgespeeld zijn buiten, kan het zijn dat het eten iets wordt uitgesteld. Baby's hebben sowieso hun eigen ritme van slapen en drinken/eten.

5.1 Babygroep/dreumesgroep

Er is één babygroep van maximaal 9 kinderen gelegen op de begane grond. En één dreumesgroep van maximaal 11 kinderen. In de baby/dreumesgroep zijn er verschillende hoeken, maar deze zijn minder afgeschermd, zodat de pedagogisch medewerker goed zicht heeft op de kinderen. Er zijn plekje's met een zacht kussen, waar de kinderen heerlijk op kunnen liggen, maar ook plekje's met een hardere ondergrond wat de motoriek bevordert (o.a. kruipen en lopen)

Om op een goede en prettige manier voor alle baby's tegelijk te zorgen, is een goede planning nodig en veel overleg en samenwerking. Voedingsschema's en slaapritmen staan allemaal genoteerd. Het basispatroon is er, maar met baby's en startende dreumesen moet je flexibel zijn, er kunnen redenen zijn waarom je afwijkt van het vaste ritme. Voorbeeld: als een baby niet heeft geslapen of slecht heeft gedronken, dan moet dit op een ander moment opnieuw geprobeerd kunnen worden. Op de babygroep zijn er voor de grotere kinderen ook vaste momenten van samen aan tafel zitten en iets eten en drinken, waar de kleinere baby's die wakker zijn ook bij zitten. Ouders hebben soms thuis specifieke manieren om hun kind in slaap te krijgen, zoals even rond lopen, wiegen, een liedje zingen. De pedagogisch medewerksters informeren bij de ouders naar deze slaaprituelen. Binnen bepaalde

grenzen kan daar aan voldaan worden. Het is niet mogelijk voor een pedagogisch medewerkster om eindeloos met een kind rond te lopen, omdat dit ten koste gaat van de andere kinderen. Belangrijk is dan met de ouders te overleggen hoe dit afgebouwd kan worden en het kind toch in zijn eigen bedje te laten slapen. Er is ook de mogelijkheid voor kleine baby's om in een schommelwieg of hoge box op de groep te slapen.

Hieronder volgt het algemene dagritme waar mocht een kind en/of groep dit nodig hebben van kan worden afgeweken.

Dagritme

7.00 tot 9.00 uur	inloop, vrij spel
09.30 uur	fruit eten + boekje lezen of spelletje
10.00 uur	verschonen, daarna spelen (zowel binnen als buiten)
12:00 uur	Warm eten
12.45 uur	tafel afruimen en kinderen naar bed brengen/ verschonen
13:00 – 15:00	rust tijd
15:00 uur	Verschonen/ aankleden
15:30 uur	Broodje/groente
16:00	Activiteit binnen/buiten
17:00	Snack (groente/soepstengel enz.) laatste verschoonronde
17:00 – 19:00	ophalen, vrij spel

5.2 Peutergroepen

Er is één peutergroep bij Kindercentrum De bloeiboel en op de groep worden er maximaal 16 kinderen opvangen. Op de peutergroep zijn er verschillende hoeken ingericht, zoals bijvoorbeeld een huishoek, een bouw hoek, een lees/relax hoek. De hoeken zijn enigszins afgebakend met een kast en/of een kleed. Op deze manier is het voor de kinderen duidelijk waar ze met het materiaal mogen spelen. We proberen kinderen te stimuleren het materiaal in de juiste hoek te houden en niet mee te nemen naar andere hoeken. Tenzij de kinderen een duidelijk plan hebben om materialen met elkaar te combineren en dit het spel bevordert.

In deze hoeken wisselen de medewerkers zo nu en dan van materiaal. Zo kan de huishoek tijdens het thema 'ziek en gezond' een ziekenhuis worden. De bouwhoek kan gevuld met lego, maar ook met houten blokken of eens met kosteloos materiaal zoals wc-rollen en doosjes.

Op de peutergroep wordt er evenals bij de baby/dreumesgroep gebruik gemaakt van de educatieve methode uk & puk. Daarnaast wordt er elke ochtend geoefend met kleuren benoemen, de dagen van de week benoemen, tellen en het weer.

Hieronder volgt het algemene dagritme waar mocht een kind en/of groep dit nodig hebben van kan worden afgeweken.

Op de peutergroepen wordt er gezamenlijk gegeten, en worden de kinderen gestimuleerd om zoveel als mogelijk zelf te doen. Zoals zelf een broodje smeren, zelf beleg pakken enz.

Als het tijd is voor bed worden zij gestimuleerd om zelf hun kleding uit te trekken, vervolgens worden de kinderen die nog in bed slapen naar bed gebracht. De overige kinderen mogen even rusten op een stretcher. Om zo de prikkelingen van de ochtend te verwerken en op te laden voor het middag ritme. De kinderen liggen minimaal 30 min. En max. 60 min op de stretchers.

Dagritme

7.00 tot 9.00 uur	inloop, vrij spel
09.30 uur	fruit eten + boekje lezen of spelletje
10.00 uur	verschonen, daarna een activiteit binnen/buiten
12:00 uur	Warm eten
12.45 uur	tafel afruimen en kinderen naar bed brengen/ verschonen
13:00 – 15:00	rust tijd
15:00 uur	Verschonen/ aankleden
15:30 uur	Broodje/groente
16:00	Activiteit binnen/buiten
17:00	Snack (groente/soepstengel enz.) laatste verschoonronde
17:00 – 19:00	ophalen, vrij spel

5.3 Thematisch werken

We werken gedurende het jaar met thema's. De vier seizoenen komen elk jaar terug als thema. Daarnaast zijn er een aantal thema's die jaarlijks wisselen. De thema's duren 4 weken, waarna er een overgangswEEK volgt. Naast de seizoenen thema's volgen wij ook de thema's van het VE programma uk & puk. En kiezen wij voor thema's die bij de seizoenen passen. Zoals "oef wat warm" bij het seizoen zomer en "Regen" bij de herfst.

Het draaiboek van het thema is een leidraad voor de dag. De precieze invulling van de dag hangt af van de behoeftes van de kinderen en de belevingswereld van de kinderen. Als 1 van de kinderen net een broertje heeft gekregen zal hier de nodige aandacht aan geschonken worden en raakt het thema enigszins naar de achtergrond.

De hoeken worden ingericht passend bij het thema, op zo'n manier dat het interessant en uitdagend is voor de kinderen en waarbinnen ze met fantasie en creativiteit kunnen spelen.

Bij de inrichting van de groepsruimtes bij een thema, worden alle hoeken zoveel mogelijk in de sfeer van het thema gebracht.

Bij het thema lente kan bijvoorbeeld de zandtafel worden omgebouwd in een vijver met kikkers. Op de lichttafel kunnen bloemen en bomen gemaakt worden met gekleurde glazen steentjes. De bouwhoek en huishoek worden ook elk thema weer aangepast met nieuwe aantrekkelijke materialen. Tijdens het thema 'lichaam' wordt er bijvoorbeeld een weegschaal neergezet in de huishoek en een meetlat tegen de muur.

Elk jaar wordt de planning van de thema's aangepast, en in het jaar zal ook een thema vrije periode zijn waarin de pedagogisch medewerkers een eigen inbreng mogen geven.

Bij elk thema worden er 1 of twee boeken uitgekozen waarmee interactief voorgelezen kan worden. Het boek en de benodigde attributen worden in de voorleeskist gedaan.

Interactief voorlezen maakt een boek veel interessanter. Doordat kinderen er meer betrokken bij zijn nemen ze nieuwe kennis beter in zich op. Interactief voorlezen kan zowel op de baby-dreumesgroep (denk hierbij aan voorlezen met een handpop en knuffeltjes) als op de peutergroep.

5.4 Ontwikkelen door spel

In de ontwikkeling van kinderen neemt het spel een essentiële plaats in. Het kan gezien worden als het dagelijks brood voor kinderen. In spel kunnen kinderen hun creativiteit kwijt en leren kinderen wie ze zijn. In spel kunnen kinderen experimenteren met wat ze in de werkelijkheid hebben leren kennen. Kinderen leren ook in sociaal opzicht van samenspelen: rekening houden met elkaar, beurten geven en verdelen. Van groot belang hierin is hoe we kinderen de mogelijkheid bieden te gaan spelen en te begeleiden in hun spel.

Kinderen begeleiden in hun spel, zonder ze te storen, doen we door de 11 interactiestrategieën toe te passen.

1. Doe op ooghoogte met de kinderen mee.
2. Observeer: verzamel informatie, voel in en luister naar de kinderen.
3. Volg het voorbeeld van de kinderen en doe om beurten iets.
4. Maak opmerkingen om een gesprek te beginnen.
5. Benoem en beschrijf wat de kinderen doen.
6. Laat blijken dat je geïnteresseerd bent in wat de kinderen zeggen.
7. Moedig de kinderen aan om door te gaan en ondersteun het gesprek.
8. Stel niet te veel vragen.
9. Bied kinderen ondersteuning en contactmogelijkheden.
10. Speel mee met de kinderen.
11. Moedig kinderen aan zelf problemen op te lossen.

5.4 Samenvoegen van KDV-groepen

Samenvoegen: Op sommige momenten op de dag worden de groepen samengevoegd. Het samenvoegen gebeurt op vaste momenten en op vaste groepen. Wij voegen samen om het vier ogen principe te waarborgen maar vooral ook voor de kinderen. Het is natuurlijk niet leuk om als enigste kindje op de groep te zijn, het samenvoegen zorgt ervoor dat er altijd een andere kind is waar mee gespeeld kan worden.

Samenvoegen in de ochtend; in de ochtend worden de kinderen opgevangen op de babygroep. Zodra er meerdere leidsters aanwezig zijn gaan de groepen splitsen. Het uitgangspunt is het aantal kinderen in de ruimte.

Samenvoegen in de middag; Het kan voorkomen dat de groepen samenvoegen tijdens de pauze periode tussen 13:00 – 15:00 uur. Dit is afhankelijk van het aantal kinderen die wakker zijn.

Samenvoegen in de avond; vanaf 17.00u kan er worden samengevoegd. Wij voegen de baby en dreumes groepen samen zodra de vroege dienst naar huis gaat. Indien het kind aantal dit toelaat.

Samenvoegen gedurende vakantieperiode, in de vakantieperiode kan de bezetting laag zijn er kan dan worden samengevoegd. Bij een lage bezetting wordt de babygroepen met de dreumesgroep samengevoegd. Uiteraard wordt met het samenvoegen in vakantieperiode rekening gehouden met de emotionele veiligheid van de kinderen. Zo wordt bij het samenvoegen gestreefd naar het inzetten van één vertrouwde pedagogisch medewerker van de groep. Ouders worden van tevoren op de hoogte gesteld van het samenvoegen. De BSO groep kan ook worden samengevoegd vanaf 17.30 met de peutergroep. Op dat moment gaat de vroege dienst naar huis en wordt de overdracht gedaan aan de late dienst. Tevens zijn de bijzonderheden te lezen in het digitale dagboek van het kind.

5.5 De sfeer in de groep

Er heerst een ontspannen open sfeer in de groep. Dit doen wij door:

- ❖ Niet te schreeuwen of te roepen door de groep, maar de kinderen zoveel mogelijk individueel te benaderen. Ook bij het corrigeren van ongewenst gedrag. We stoppen ongewenst gedrag dan ook door het kind te benaderen op een duidelijke maar vriendelijke toon.
- ❖ We proberen contactinitiatieven te herkennen en hierop te reageren (interactie). We reageren op lichaamstaal, verbale signalen en oogcontact van het kind. We geven aan dat we het contact herkennen, ook al zijn we ergens mee bezig: “Ja, wat goed van je. Ik kom zo bij je als ik klaar ben met
- ❖ Van groot belang is niet alleen wat we zeggen maar ook hoe we het zeggen (prettige conversatietoon).
- ❖ We volgen het spel van het kind en storen ze zo weinig mogelijk. Kijk naar de kinderen zonder te praten, het kind voelt dan je aanwezigheid en betrokkenheid. Als er toch iets gezegd wordt praten we over de activiteiten waarop de aandacht van het kind gericht is. We spelen mee in de fantasiewereld van het kind en laten ons daarbij leiden door de structuur die door het kind geschapen is. We corrigeren een kind niet in zijn spel tenzij het daar zelf om vraagt.
- ❖ We hebben begrip als iets niet lukt en laten kinderen de ruimte om hun teleurstelling of verdriet te ervaren. We delen in het plezier en succes.
- ❖ We zorgen voor adequate inrichting en het aanbieden van spelmaterialen.

Als kinderen binnen hun draai niet kunnen vinden of hun energie niet goed kwijt kunnen gaan we activiteiten buiten doen.

5.6 Gebruik van radio, televisie, computer en tablet

Bij Kindercentrum De Bloei-boei, is het gebruik van radio, televisie en tablet toegestaan. De pedagogisch medewerkers werken dagelijks met de tablet om via de ouderapp de bijzonderheden van de kinderen te noteren.

Ook is het toegestaan om de tablet/ televisie op de groep te gebruiken voor educatieve doeleinden.

5.7 Hechting en vertrouwen

Voor jonge kinderen is veilige hechting aan een beperkt aantal personen een noodzakelijke basis voor hun persoonlijkheidsontwikkeling. Als kinderen in de eerste periode van hun leven een goede band opbouwen met hun ouders en andere familieleden en met enkele pedagogisch medewerkers in een kinderdagverblijf, dan wordt daarmee een goede basis gelegd voor de relaties die zij later aangaan. Daarnaast geeft een goede band een gevoel van veiligheid en vanuit die veiligheid kunnen zij vervolgens op zoek gaan naar nieuwe ontdekkingen en avonturen. Dit komt ten goede aan hun ontwikkeling. Het ontstaan van een veilige gehechtheid tussen een pedagogisch medewerker en een kind hangt af van de mate waarin de pedagogisch medewerker sensitief en responsief reageert naar het kind. Het goed invoelen/herkennen van signalen van kinderen (sensitiviteit) en hierop goed inspelen (responsiviteit) zorgt voor vertrouwen bij kinderen. Sensitief en responsief zijn kan door middel van een warme betrokkenheid en aandachtige omgang tussen pedagogisch medewerker en kind.

De 9 contactprincipes:

Het sensitief en responsief zijn doen we door de 9 contactprincipes toe te passen:

1) Contactinitiatieven herkennen.

Herkennen en "lezen" van de lichaamstaal van het kind (stralen, praten, huilen, kijken).

2) Toe wending / aankijken .

a. Oogcontact maken, terugkijken, bevestigen, ja-knikken, ja-zeggen, meedoen, instemmend benoemen.

b. Aanhouden van een prettige stem, rustig stemritme, bepaalde toonhoogte.

3) Ontvangen / spiegelen van initiatieven en aansluiten bij initiatieven van het kind

a Herkenning van het contactinitiatief wordt teruggegeven in woord en/of lichaamstaal.

b. Nagaan of je het kind begrepen hebt. Kom eventueel met een nieuw idee, verdieping of een positieve ombuiging.

4) Beurten geven en beurten verdelen .

Het opbouwen van een positieve reeks beurten.

5) Afstemmen op de ontwikkeling van het kind.

Kennis hebben over de sociale, emotionele en cognitieve ontwikkeling van het kind en je en je contact hierop aanpassen.

6) Positief leidinggeven.

Zonder dingen uit handen te nemen of ongevraagd hulp te bieden. Bied eventueel structuur, zorg voor evenwicht en bied rust. Probeer de sfeer positief te houden, door bij te sturen en eventueel om te buigen. Biedt begeleiding bij conflicten. Maak contact onderling mogelijk.

7) Instemmend benoemen.

Op een prettige manier sociaal attent zijn, voordoen. Op een prettige manier vertellen wat het kind doet, volgen wat het kind doet. Spiegelen van woorden en klanken van het jonge kind. Vertel wat jezelf doet of gaat doen (bijvoorbeeld bij verzorgingsmomenten)

8) Positief labelen .

Goede bedoelingen die niet overkomen, positief benoemen. Bijvoorbeeld een kindje wil een ander kindje helpen met het maken van een puzzel, maar neemt de puzzel over, waardoor het andere kindje beteuterd toekijkt. Je kunt dan zeggen: "B, volgens mij wil je A helpen, klopt dat? Maar nu kan A de puzzel niet meer maken. Misschien kan jij aanwijzen waar het blokje moet.

9) Waarderen/ sociaal attent zijn.

Expliciet laten merken wat je prettig vindt. Dit kan door een complimentje (wat heb je daar je best op gedaan) en even wat extra aandacht

5.8 Wenprocedure

Het wennen voorafgaand aan de plaatsing is een belangrijk onderdeel als het gaat om emotionele veiligheid. Het aantal wennmomenten wordt afgestemd op de individuele vraag en situatie van het kind, de ouder(s)/verzorger(s) en de (basis)groep. In de praktijk betekent dit meestal 2 of 3 wennmomenten. De wennmomenten zijn: twee a drie ochtenden van 9:30 – 12:30 uur. Voorafgaand aan het eerste wennmoment zal er eerst een intakegesprek plaats vinden met de ouders. Mocht het kind uit zichzelf al gaan spelen op de desbetreffende groep, zal het gesprek alleen met de ouders gevoerd worden. In het geval van een baby wordt de baby na het gesprek naar de groep gebracht. Behalve de wennochtenden is er ook tijdens de rondleiding de mogelijkheid om het kind mee te nemen om alvast een kijkje te nemen op de locatie. En de groepsruimtes al te verkennen in het bijzijn van de ouders .

Deze wennmomenten zijn ook belangrijk voor de ouder(s). Ze laten hun kind achter in een nieuwe situatie bij mensen die ze nog niet goed kennen. We tonen begrip voor de emoties die sommige ouders hebben bij het afscheid van hun kind. We geven aan dat ouders gerust even mogen bellen halverwege het wennmoment.

We maken bewust contact met ouders zodat er snel een vertrouwensband ontstaat.

Wanneer een kind van de baby/dreumesgroep naar de peutergroep gaat wordt een kind hier goed op voorbereid. Allereerst is er een gesprek tussen de ouder en de pedagogisch medewerker waarin afgestemd wordt wanneer het kind naar de peutergroep gaat.

Vervolgens gaat het kind wennen op de dreumes/peutergroep. Hoe dit vorm gegeven wordt hangt af van het kind. Het ene kind vindt het fijn om eerst even met de vaste pedagogisch medewerker samen op de groep te kijken en de tijd waarop het op de dreumes/ peutergroep speelt langzaam op te bouwen. Het andere kind wil gelijk graag een dagdeel mee draaien. Wanneer het nodig is wordt de wenperiode verlengt. Tijdens het wennen mag het kind altijd terug naar de baby-dreumes groep wanneer hij/zij dat wil.

5.9 Mentorschap

Elk kind heeft een mentor. Tijdens het intakegesprek wordt aan de ouders verteld wie de mentor is. Bij voorkeur doet de mentor dit intakegesprek ook zelf. Ouders kunnen ten allen tijde nakijken wie hun mentor is via de ouderloginpagina op de website. Wanneer er een mentor vervangen moet worden, wordt dit schriftelijk aan ouders kenbaar gemaakt. De mentor zorgt er voor dat belangrijke informatie over het kind of het gezin gedeeld wordt in het team. De mentor doet de oudergesprekken en de overdracht naar een volgende groep.

5.10 Observatiesysteem

Als een kind zich goed voelt is het vrolijk, zorgeloos, onderzoekend, ontdekkend en nieuwsgierig. Hierdoor ontwikkelt het kind zich, het voelt zich fijn, veilig en vertrouwd en gaat op ontdekking. Het is aan de deskundigheid van de pedagogisch medewerkers om, wanneer een kind zich niet lekker voelt (dus een verstoring van dit welbevinden), dit te onderkennen. Dit gebeurt in nauw overleg met de ouders. De pedagogisch medewerker wordt hierin ondersteund door trainingen en de regelmatige werkbegeleiding.

Natuurlijk begeleiden en volgen we de ontwikkeling en het welbevinden van een kind. Er wordt op gelet dat ieder kind dat aanwezig is iedere dag “echt gezien” (dus bewust gevolgd) wordt. We volgen de kinderen door schriftelijke observaties in het digitale schriftje van het kind zelf en de (dagelijkse) gesprekken met ouders. De uitgebreide schriftelijke observaties d.m.v. onze eigen observatieformulieren vinden jaarlijks plaats rond de verjaardag van het kind, deze observaties worden altijd besproken met de ouders in een vooraf ingepland oudergesprek. De jaarlijkse observatie en het oudergesprek wordt altijd uitgevoerd door de mentor van het kind. Als blijkt dat een kind zich niet optimaal ontwikkeld wordt dit met de ouders besproken en wordt er door de pedagogisch medewerker uitgelegd welke stappen er genomen zouden kunnen worden.

Als organisatie hebben wij de rol ouders daarin te adviseren en te ondersteunen. De keuze in de te nemen stappen is aan de ouders zelf. Naast de observaties vanuit het kind-volgsysteem kennen we het Protocol Signalering van mogelijke ontwikkelingsproblemen. Ouders worden altijd op de hoogte gesteld van de observaties als deze gehouden worden. De observatie wordt ook altijd met hen besproken.

Kinderen worden gedurende de periode van de dagopvang met elk levensjaar geobserveerd. Het laatste observatiemoment is als ze bijna 4 jaar zijn.

De bevindingen worden genoteerd op het overdrachtsformulier. Dit formulier wordt in een oudergesprek besproken met ouders waarna de ouders de keus hebben om het overdrachtsformulier wel of niet aan school te overhandigen.

Op het formulier staat aangeven of de pedagogisch medewerkers van de dagopvanggroep de voorkeur voor een warme overdracht hebben of dat dit niet noodzakelijk is. De school kan dan waar nodig, en met toestemming van de ouders, contact zoeken met de pedagogisch medewerkers voor meer informatie.

Als een kind binnen de Bloeboei zelf overgaat naar een andere groep, peutergroep of BSO, dan wordt er gebruik gemaakt van een intern overdrachtsformulier.

Als het kind naar een andere BSO gaat zorgt de ouder zelf voor de overdracht.

5.11 Onacceptabel gedrag

Onacceptabel gedrag is niet een teken van slechtheid van een kind maar een hulpvraag. Er kan sprake zijn van een behoefte die vervuld moet worden, van gebrek aan informatie, van opgekropte pijnlijke gevoelens. Als kinderen dat in welke vorm dan ook laten zien, is het goed dit te interpreteren als: het gaat niet goed (welbevinden is verstoord); wat vraagt het kind van mij. Hierbij dienen uiteraard de ouders betrokken te worden.

Correctie van onacceptabel gedrag moet op een accepterende wijze te gebeuren. Het gedrag wordt bijgestuurd terwijl het kind geaccepteerd blijft.

De volgende handelingen kenmerken deze benaderingswijze:

- Stop gedrag op een heldere en duidelijke manier
- Zeg kort wat je wilt: "ik wil dat je stopt met slaan".
- Hand (bijv. met slaan) tegenhouden
- Geen negatieve emotie tonen (niet boosheid of verdriet laten zien, maar neutraal blijven)
- Gevoel laten ontladen en dit aanmoedigen
- Toon respect (geen kleinerende opmerkingen)
- Houd een vriendelijke toon
- Gebruik weinig woorden
- Blijf bij de ik-boodschap

De kern van bovengenoemde aanpak is: - Geef de grens aan (dit mag niet) - Toon respect - Bied hulp. Er wordt geen gebruik gemaakt van straf en kinderen worden niet in een aparte ruimte gezet om 'af te koelen' of 'na te denken'. Wanneer het kind, doordat het bijvoorbeeld boos is, storend voor andere kinderen is op de plek waar het speelde, neemt de pedagogisch medewerker het kind even mee naar een andere plek en gaat samen met het kind iets anders doen. In dit geval wordt naar het kind benoemd dat het op dit moment niet lukt om op die plek te blijven spelen en dat de pedagogisch medewerker het kind helpt om even iets anders te kiezen om te spelen. Eventueel kan het kind ook uitgenodigd worden om de pedagogisch medewerker te helpen met een taakje (bijvoorbeeld de tafel dekken).

Als het kind het fijn vindt om nog even alleen ergens te spelen (nadat de pedagogisch medewerker het spel heeft helpen opstarten) dan kan dit. Het 'alleen zijn' moet niet als straf worden ervaren door het kind en de pedagogisch medewerker moet wel in de buurt blijven en zo nu en dan even bij het kind gaan kijken.

We geven het kind de ruimte om zijn/haar emoties te tonen en nog over te praten als het daar behoefte aan heeft.

Op het moment dat het ongewenst gedrag betrekking heeft op andere kinderen, leren wij de kinderen op enige vorm van excuses aan te bieden voor hetgeen wat het kind heeft gedaan. Deze vorm mag het kind zelf kiezen, dit kan o.a. door mondeling "sorry" te zeggen, het geven van een high five/boks, of een knuffel.

5.12 Uitstapjes

Wanneer er een uitstapje met de kinderen gemaakt wordt, worden van tevoren de ouders ingelicht. De toestemming voor uitjes wordt tijdens de intake besproken. Ouders worden ook gevraagd om een eigen kinderzitje achter te laten, zodat de kinderen veilig vervoerd kunnen worden. Bij het vervoer van kinderen houden we ons aan de wettelijke richtlijnen (zie vervoer-protocol). Bij een uitstapje wordt er voor extra begeleiding gezorgd. De beroepskracht-kind ratio wordt minimaal aangehouden, maar daarnaast gaat er extra begeleiding mee. Dit kan een stagiaire, vrijwilligster of pedagogisch medewerker zijn.

De groepen gaan minimaal 1 x per jaar op een uitje naar bijvoorbeeld een playground of de dierentuin.

6. Verzorging

6.1 Lichamelijke verzorging

We vinden het van essentieel belang dat een kind zich bij De bloeiboel veilig voelt. Daarnaast is het van belang dat het goed verzorgd wordt. De verzorgingsmomenten kunnen – naast de fysieke verzorging – ook gebruikt worden voor het bevorderen van de emotionele veiligheid.

In de verzorging zitten veel contactmomenten. Bij het verschonen van een baby maakt de pedagogisch medewerker contact door te praten, lachen, zingen, aan te raken en te knuffelen. Het verzorgen is daarom meer dan alleen een schone luier geven of bij de peuter na het eten gezicht en handen wassen. In deze handelingen zit contact, nabijheid naar het kind

De volgende basisregels dienen bij de dagelijkse verzorgingshandelingen in acht te worden genomen:

- Accepteer de eigenheid van het kind, o.a. in ritme.
- Vertrouw op wat het kind aangeeft graag te willen: - korter/langer slapen, - minder/meer eten, - veel/ weinig drinken.
- Reageer geduldig. Bedenk daarbij dat jij zicht hebt op het geheel, zij niet.
- Laat kinderen je nabijheid voelen.
- Het tillen van baby's doen we bijna automatisch met de grootste zorg en voorzichtigheid: met rustige bewegingen, warme handen, het hoofdje goed ondersteunend.
- We kondigen handelingen zoals het gezichtje wassen of een kind optillen aan, zodat het kind hier niet van schrikt en doen dit heel rustig.

6.2 Zieke kinderen

6.2.1 Gezondheid en welbevinden

Bij de bloeiboel staat het kind centraal. Mocht een kind ziek zijn of worden dan vinden we het belangrijk dat er goed naar het kind gekeken wordt. We kijken vooral naar of het kind zich nog wel prettig voelt in de groep. En of de pedagogisch medewerkers voldoende aandacht en verzorging kunnen bieden aan het kind.

6.2.2 Koorts

Wanneer een kind 's morgens koorts of verhoging heeft is het wellicht beter om het thuis te houden. Vaak worden kinderen in de loop van de dag zieker en is de drukte van de andere kinderen ze teveel waardoor ze alsnog opgehaald moeten worden.

Wanneer een kind op de groep koortsverschijnselen heeft (hangerig, oplopende temperatuur, rode wangen etc.) en-/of een temperatuur heeft van 38 °C, wordt er altijd contact opgenomen met de ouders.

Er wordt overlegd tussen de pedagogisch medewerker en de ouder wat het beste is voor het kind en wat in de gegeven situatie mogelijk is.

Hierbij wordt gekeken naar:

- De mate waarin het kind ziek is/ koorts heeft.
- De ruimte die De bloeiboer op dat moment biedt om het kind tijdelijk extra zorg en aandacht te geven.
- De mogelijkheid die ouders (of een ander vertrouwd persoon) hebben om het kind snel op te halen.

Wanneer een kind op de groep koorts krijgt, en de koorts wordt/is meer dan 38 °C, dan dient het kind opgehaald te worden. Als ouders bellen met de vraag of hun kind mag komen is de stelregel in geval van koorts: 38 C koorts = ophalen/thuis houden

6.2.2 Medicijngebruik

Wanneer ouder(s) willen dat wij het kind medicijnen toedienen moeten de ouder(s) een medicatieformulier invullen en ondertekenen. Dit geldt ook voor homeopathische/antroposofische geneesmiddelen en zelfzorgmiddelen. Op het medicijn moet duidelijk staan:

- de naam van het kind
- de gebruiksaanwijzing
- de houdbaarheidsdatum

De ingevulde formulieren zal worden bewaard in het digitaal dossier van het kind.

6.3 Zetpillen

Pedagogisch medewerkers dienen geen zetpillen toe. Ook het zelf komen toedienen van een zetpil is niet toegestaan.

Wanneer er gezondheidsproblemen ontstaan bij kinderen hebben we op dat moment geen getekende verklaring van ouders. En een inconsequent gebruik van zetpillen kan een koortsstuip tot gevolg hebben.

Daarnaast is het zo dat koorts een zinvolle reactie van het lichaam is op een infectie. In de meeste gevallen zal de huisarts ook adviseren de koorts niet te behandelen. Bij hele kleine kinderen en bij koorts boven 40 graden Celsius kan de huisarts paracetamol voorschrijven.

Het is niet de bedoeling om het kind een paracetamol/zetpil te geven als het die dag naar de opvang komt. Als de paracetamol/zetpil uitgewerkt is kan de koorts omhoog schieten en een koortsstuip ontstaan.

Uitzonderingen

- 1) Wanneer het geven van een zetpil op doktersadvies is. Als dit het geval is moet er aan het begin van de dag een medicijnverklaring getekend worden. Ouders moeten zelf de zetpil mee geven.
- 2) In het geval van pijn mag er een zetpil gegeven worden. Mits er geen koorts aanwezig is, ook geen onderdrukte koorts (door bijv. een zetpil)
Ouders moeten zelf de zetpil mee geven.
Let wel: in het geval van pijn geldt ook dat een kind zich wel prettig moet voelen op de groep en dat de pedagogisch medewerkers de aandacht en de verzorging kunnen geven die het kind nodig heeft.

6.4 Bijzondere kinderziektes

Wij volgen de landelijke RIVM richtlijnen t.a.v. kinderziektes zoals waterpokken, krentenbaard, etc. Op de tablet van de groep staat de Kiddi app, deze kunnen de pedagogisch medewerkers raadplegen om na te gaan hoe ze moeten handelen bij de verschillende ziektebeelden.

6.5 GGD

Bij constatering van een besmettelijke ziekte zullen alle ouders op de hoogte gesteld worden van mogelijk besmettingsgevaar, via de overdracht en middels een brief op de deur van de groep. Bij ziekten als rode hond, bof, mazelen en waterpokken zullen extra maatregelen worden getroffen in verband met de mogelijke gevolgen van blootstelling tijdens zwangerschap.

Ook is het kinderdagverblijf verplicht dergelijke ziektegevallen te melden bij de GGD.

7. Voeding

Kindercentrum de Bloeiboel vindt gezonde voeding belangrijk omdat het een goede en gezonde basis is. De kinderen kunnen zich dan optimaal ontwikkelen. Ook bevatten het bouwstoffen waardoor het kind goed kan groeien. Als je goede voeding geeft aan het kind heeft het meer energie en een goede weerstand waardoor het minder snel ziek wordt.

- Het voedingsbeleid van de Bloeiboel heeft als doel om: kinderen te stimuleren in het ontwikkelen van gezond gedrag
- kinderen te ondersteunen in een goede gezondheid en gezond gewicht
- medewerkers te ondersteunen in het professioneel handelen en het vervullen van hun voorbeeldrol

Dit beleid is van toepassing op alle kinderen en medewerkers van de Bloeiboel. Naast goede voeding vindt de Bloeiboel bewegen ook erg belangrijk.

7.1 De uitgangspunten

Het gezonde voorbeeld geven

Kinderen ontwikkelen in de eerste levensjaren een voedingspatroon. Het voorbeeld van de volwassene speelt hierin een belangrijke rol. Medewerkers hebben daarin, naast de ouders/verzorgers, een grote verantwoordelijkheid.

Bij het aanleren van manieren geldt: goed voorbeeld doet goed volgen. Pedagogisch medewerkers letten op hun eigen gedrag als zij aan tafel zitten met de kinderen.

Algemene manieren zijn: rechtop zitten aan tafel, kauwen met de mond dicht, niet boeren, niet proppen.

Eten met mes en vork is op de dagopvang niet noodzakelijk. Voor jonge kinderen is het belangrijk om hun eten te voelen. Daarnaast is de motoriek bij jonge kinderen nog niet altijd voldoende ontwikkeld om de vork goed vast te houden. Bij oudere kinderen kan het gebruik van mes en vork wel gestimuleerd worden.

Kinderen worden wel gestimuleerd om hun eigen brood te smeren, als ze dit motorisch gezien enigszins kunnen.

Gezonde voeding

Brood en graanproducten

Tussen de middag wordt er bruin brood gegeten, omdat er meer vezels, vitamines en mineralen in zitten dan in witbrood. Bij de thee bieden we volkoren biscuits en theebiscuit aan. Op de babygroep bieden we bio maisstengels aan.

Warm eten

Bij de Bloeiboel wordt er ook een warme maaltijd verzorgd. Dit wordt elke ochtend vers bereid. Voor de baby zal er apart worden gekookt in verband met de (groente) hapjes die zij al mogen vanaf 5 maanden.

Broodbeleg

We kiezen voor hartig beleg zoals boterhamworst, kipfilet, smeerkaas, vegaworst, zuilvelspread en biologische pindakaas. Als zoet broodbeleg geven we appelstroop, jam, honing (niet voor kinderen onder 1 jaar). Ander zoet beleg zoals , gestampde muisjes en vruchtenhagel wordt ook gegeven, maar met mate en afgewisseld (1 soort per keer er bij). Het zoete beleg wordt bescheiden gesmeerd. Ook het smeren van smeerkaas en smeerworst wordt beperkt tot 1 x per week en wordt bescheiden gesmeerd.

Fruit/ groentes

Variëren is aan te raden met fruit. We stimuleren kinderen om zoveel mogelijk verschillende soorten fruit te proberen. Naast het fruit bieden we de kinderen ook groente aan, zoals bijvoorbeeld paprika of wortels.

We zorgen ervoor dat het fruit en de groente vers en rijp is. Wassen van fruit is belangrijk.

Bij de inkoop wordt gelet op duurzaamheid. Fruit wordt gekocht als het in het seizoen is en zoveel mogelijk uit Nederland.

Melk

Kinderen vanaf 1 jaar krijgen halfvolle melk. Er wordt maximaal 2 bekertjes melk gegeven

Drinken

Thee of (fruit) water, limonade.

Speciale voeding:

Als een kind speciale voeding nodig heeft (op basis van een medisch advies of het advies van een diëtiste), dan kunnen ouders dit meegeven naar de opvang. De pedagogisch medewerkers zorgen ervoor dat het kind krijgt wat het nodig heeft. Dit geldt ook voor medewerkers, als zij op basis van medisch advies of op advies van een diëtiste andere voeding moeten nemen, dan brengen ze dit zelf mee.

Voedselveiligheid

Iedere organisatie die zich bezighoudt met het bereiden of aanbieden van etenswaren en dranken, moet zich houden aan de wettelijke bepalingen die daarvoor gelden en die zijn vastgelegd in de Warenwet.

Er zijn richtlijnen opgesteld waarmee de voedselveiligheid in de dagelijkse praktijk kan worden gewaarborgd, waaronder de HACCP-richtlijnen. De Voedsel en Waren Autoriteit is de instantie die namens de overheid controleert of voedsel veilig wordt bereid en aangeboden. De GGD controleert dit namens de gemeente.

Tijdsduur van de maaltijd

Voor een maaltijd of eet-/drinkmoment wordt op **de Bloeihoek** maximaal 30 minuten uitgetrokken, waarbij 20 minuten de voorkeur heeft. Deze tijd is voldoende om verzadigd te raken en lang (genoeg) voor kinderen om stil te blijven zitten. Aansluitend zou er een activiteit aan tafel gedaan kunnen worden, waardoor het eet-/drinkmoment maximaal een half uur duurt. Dit is ter beoordeling aan de pedagogisch medewerkers. Als kinderen mogen helpen bij het afruimen, leren zij dat het eet-/drinkmoment is afgelopen en met een nieuw spel of activiteit kan worden begonnen. Wanneer een kind moeite heeft met eten en langer tijd nodig heeft, mag dit kind samen met één van de pedagogisch medewerkers, natuurlijk nog aan tafel blijven, zodat de medewerker het kind individueel kan ondersteunen.

De maag doet er ongeveer 20 minuten over om in te schatten of er voldoende is gegeten. Bij sneller eten, ontstaat er geen verzadigd gevoel, ook als er al voldoende is gegeten. Rustig eten lukt beter als de kinderen zelf fruit mogen schillen of snijden, zelf hun boterham mogen smeren en beleggen. De pedagogisch medewerkers stimuleren dit. Wanneer kinderen mogen doen wat ze zelf al kunnen of wat ze anderen zien doen, wordt hun zelfstandigheid bevorderd en krijgen ze een positief zelfbeeld: "Kijk eens wat ik al kan!" Goed kauwen helpt ook om rustig te eten en zorgt er bovendien voor dat de voedingsstoffen beter verteerd worden.

Vaste eetmomenten

De Bloeiboei gaat er vanuit dat kinderen thuis hebben ontbeten. Baby's krijgen de eerste fles thuis. Een goed ontbijt is de beste manier om je dag mee te beginnen. Ontbijten geeft je energie om goed van start te gaan, het helpt de darmen op gang en zorgt ervoor dat je later op de dag minder snel naar tussendoortjes grijpt. Voor kinderen is het natuurlijk extra belangrijk, ze kunnen zich beter concentreren en spelen. Als je samen met de kinderen ontbijt begin je de dag ontspannen en bovendien ziet je kind dat jij deze eerste maaltijd serieus neemt. Het beste kun je kiezen voor vezelrijke producten zoals boterhammen, muesli en fruit.

Gezonde eetgewoontes voor baby's

Baby's kunnen op de opvang borstvoeding krijgen. De ouders kunnen flesjes afgekolde melk meegeven.

Als een kind flesvoeding krijgt (met flesvoeding wordt bedoeld: volledige zuigelingenvoeding, ook wel babyvoeding of kunstvoeding genoemd. Dit wordt verzorgd door **de Bloeiboei**

Vanaf 12 maanden, zijn de darmpjes van de baby zo ontwikkeld, dat vanaf die leeftijd koemelk of sojamelk geschikt zijn. Het is dan niet meer nodig om opvolgmelk te geven.

Vanaf 6 maanden is een kind klaar om vast voedsel te ontdekken/ te gaan eten. Het spijsverteringskanaal is er klaar voor en de motoriek van de mond en de tong is voldoende ontwikkeld. Het is daarom belangrijk dat kinderen vanaf dat moment ook vast voedsel gaan krijgen. Het zorgt voor een goede verdere ontwikkeling van de mond en het gebit en het bevordert de spraakontwikkeling. Bij voorkeur geven we fruit in stukjes of geprakt, omdat dit het beste is voor de baby. Eventueel kan het fruit ook gepureerd worden.

Brood kan eerst in kleine stukjes worden aangeboden, met alleen wat roomboter erop.

Het vaste voedsel kan de borst- of flesvoeding nu nog niet vervangen; dat blijft nog nodig tot 12 maanden.

Sfeer aan tafel

Het is belangrijk dat de maaltijd in een ontspannen en gezellige sfeer verloopt. Door aan tafel te eten, leert het kind dat er vaste eet-/drinkmomenten zijn en er op andere tijden niet gegeten hoeft te worden.

Het is goed kinderen al op jonge leeftijd te laten wennen aan verschillende smaken. Kinderen die al op jonge leeftijd gewend zijn geraakt aan verschillende smaken, lusten over het algemeen meer naarmate ze ouder worden. Gevarieerd eten is nodig om alle benodigde voedingsstoffen binnen te krijgen en zo je lichaam gezond te houden. Met enthousiasme verschillende smaken blijven aanbieden, helpt het kind om dit te leren. Wetende dat: een kind vaak wel 10 tot 15 keer iets geproefd moet hebben, voordat hij het lust.

De pedagogisch medewerkers eten het zelfde tijdens de eetmomenten als de kinderen. Andere voeding dat op basis van medisch advies gegeten wordt, mag aan tafel gegeten worden.

Als de pedagogisch medewerker er zelf voor kiest om wat anders te eten, kan dit in de pauze genuttigd worden.

Verjaardagen, feestelijke gebeurtenissen en feestdagen

Het vieren van feesten en feestelijke gebeurtenissen doen we met aandacht en veel enthousiasme. Soms wordt tijdens de feestelijke gebeurtenis iets lekkers getrakteerd. We houden de traktaties klein en deze geven we ter vervanging van een ander eetmoment.

Kinderen mogen ook een kleine traktatie meenemen als ze jarig zijn. De voorkeur gaat uit naar gezonde traktaties, maar voor verjaardagen en andere feestdagen maken wij bij de Bloeiboei graag een uitzondering.

8. Wet kinderopvang

8.1 Aanwezigheid medewerkers en 3-uurs regeling

Kindercentrum De Bloeiboei wijkt in de ochtend tussen 7 en 8.00/8.30 uur af van de BKR en aan het eind van de dag tussen 17.00 en 18/18.30 uur. Omdat niet alle kinderen tegelijk komen en er veel kinderen gebracht worden op het moment dat er wel een 2^e of 3^e pedagogisch medewerker aanwezig is, wijken we maar een gedeelte van deze periodes af van de BKR. We analyseren regelmatig wanneer de kinderen komen en worden opgehaald en kijken of er voldoende aandacht voor de kinderen en ouders kan zijn tijdens deze breng- en haalperiodes. Als de groep te druk is voor 1 PM'er, omdat er structureel veel kinderen vroeg komen, of juist laat worden opgehaald (ook al past dit binnen de 3-uursregeling) dan bekijken we hoe we de situatie aan kunnen passen. Door bijvoorbeeld de 2^e PM'er eerder te laten komen (of langer door te laten werken) of door een stagiaire naast de PM'er mee te laten werken.

Tijdens de pauze van de PM'ers wijken we ook af van de BKR. De pauzes vinden over het algemeen plaats tussen 12.45 en 14 uur (14.15 bij 3 medewerkers op de groep). De PM'ers schuiven soms iets met hun pauzetijd als dit noodzakelijk is voor de goede begeleiding van de kinderen. Ze plannen het zo dat ze om pauze gaan als er een aantal kinderen slapen, zodat de collega de kinderen die wakker zijn goed kan begeleiden.

In totaal wordt er niet langer dan 3 uur van de BKR afgeweken. We controleren door het jaar heen op verschillende momenten of de 3-uursregeling nog op de juiste manier wordt ingezet, door een analyse van de breng- en haaltijden en de pauzetijden van de PM'ers.

8.2 Vier ogen principe

Kindercentrum de Bloeiboei hecht veel waarde aan vertrouwen en veiligheid. U vertrouwt immers uw dierbaarste bezit aan ons toe. Daarom is het streven om altijd met twee of meerdere personen aanwezig te zijn in het pand. Soms zijn er situaties waarin dit niet mogelijk is. Bijvoorbeeld tijdens de vakantieperiodes of tijdens het openen. Het vier-ogen-principe betekent dat er altijd een andere volwassene met een pedagogisch medewerker moet kunnen meekijken of meeluisteren. Het vier ogen principe wordt als volgt vormgegeven. Er wordt getracht altijd met minstens twee volwassenen te openen en sluiten. Dit kan één pedagogisch medewerkers zijn en bijvoorbeeld de leidinggevende, houder, stagiaire of huishoudelijke hulp. Wanneer de stamgroepen alle naar hun eigen groep gaan of tijdens pauzetijd kan het voorkomen dat de pedagogisch medewerker alleen is op de groep. Op dit moment kunnen de pedagogisch medewerker visueel contact houden door de ramen en deuren tussen de groepen. Het vier-ogenprincipe in de slaapkamer wordt gewaarborgd doormiddel van de babyfoons met camera die zich in de kamers bevinden. Op deze manier is er altijd zicht en kan men horen wat er in de slaapkamer gebeurt. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van het raam in deur van de slaapkamers. Ook zorgt de Bloeiboei voor transparantie door de ramen doorzichtig te houden, zowel vanaf buiten als vanaf binnen.

Bijlage 1 stageprocedure baby/dreumes groep

Stage procedure baby- dreumes groep

<i>Omschrijving stappen</i>	<i>Datum uitgevoerd</i>	<i>Akkoord medewerker</i>
<i>Oriëntatiefase (1-2) weken:</i>		
<i>De stagiaire is aanwezig tussen de breng-en haaltijden. Ze richt zich op de oudere kinderen en het vertrouwd raken op de locatie/groep en met het dagritme.</i>		
* rondleiding gebouw/groepen		
* Gelezen: informatieboekje voor ouders		
* Uitleg gekregen over dagtaken en dagritme		
* Uitleg gekregen over schoonmaaktaken		
* Gelezen: huisregels		
* Uitleg gekregen over klaarzetten spullen eetmomenten		
* telefoonnummers gekregen, uitleg wie bellen bij ziekte		
<i>Eerste periode:</i>		
<i>De stagiaire is nu ook aanwezig tijdens de breng- en/of haalmomenten. Ze stelt zich aan de ouders voor. Ze brengt verdieping in het contact met de kinderen. Ze doet mee in de huishoudelijke taken. De verzorgingstaken worden steeds meer uitgebreid. Afhankelijk van de leerdoelen en kennis en ervaring van de stagiaire worden bepaalde taken sneller of minder snel geïntroduceerd. Dit is ter beoordeling van de stagebegeleider.</i>		
* Gelezen pedagogisch werkplan		
* Gelezen noodplan		
* Meegekeken met verschoonmoment dreumes		
* Dreumes verschoont onder begeleiding		
* Mag zelf dreumes verschonen per:		
* Gelezen instructies veilig slapen		
* Meegekeken met moment op bed brengen (instructies bed gekregen)		
* Onder begeleiding een dreumes op bed gebracht (instructies bed herhaald)		
* Mag zelf dreumes op bed brengen per:		
* Uitleg gekregen over werken met VVE-thema's		
* Is medeverantwoordelijk voor de voorbereiding en uitvoer van de VVE-thema's		

<i>Tweede periode</i>		
* Meegekeken bij het geven van de fles van een baby		
* Uitleg gehad over het verwarmen van de fles/borstvoeding		
* instructies fles/borstvoeding baby's gelezen		
* Fles gegeven aan baby onder begeleiding		
* Mag zelf fles geven per: (PM'er. controleert temperatuur)		
* Mag zelf fles geven zonder controle per:		
* Uitleg gekregen over schrijven van schriftjes		
* Instructies 'mapje schrijven' gelezen		
* Schrijft een proefstukje in een mapje		
* Schrijft een stukje in het mapje en laat dit lezen		
* Mag zelfstandig in mapjes schrijven per:		
* Meegekeken met verschoonmoment baby		
* baby verschoont onder begeleiding		
* Mag zelf baby verschonen per:		
* Meegekeken met moment op bed brengen (instructies bed gekregen)		
* Onder begeleiding een baby op bed gebracht (instructies bed herhaald)		
* Mag zelf baby op bed brengen per:		
* Leest de overige beleidsdocumenten en protocollen		
* Vult een observatieformulier in, onder begeleiding		
* Is aanwezig bij een teamvergadering		
* Doet samen met een PM'er een oudergesprek		

Bijlage 2 Stageprocedure peutergroep

Stageprocedure peutergroep

Omschrijving stappen	Datum uitgevoerd	Akkoord medewerker
<i>Oriëntatiefase (1-2) weken:</i>		
<i>De stagiaire is aanwezig tussen de breng-en haaltijden. Ze richt zich op de oudere kinderen en het vertrouwd raken op de locatie/groep en met het dagritme.</i>		
* rondleiding gebouw/groepen		
* Gelezen: informatieboekje voor ouders		
* Uitleg gekregen over dagtaken en dagritme		
* Uitleg gekregen over schoonmaaktaken		
* Gelezen: huisregels		
* Uitleg gekregen over klaarzetten spullen eetmomenten		
* telefoonnummers gekregen, uitleg wie bellen bij ziekte		
<i>Eerste periode:</i>		
<i>De stagiaire is nu ook aanwezig tijdens de breng- en/of haalmomenten. Ze stelt zich aan de ouders voor. Ze brengt verdieping in het contact met de kinderen. Ze doet mee in de huishoudelijke taken. De verzorgingstaken worden steeds meer uitgebreid. Afhankelijk van de leerdoelen en kennis en ervaring van de stagiaire worden bepaalde taken sneller of minder snel geïntroduceerd. Dit is ter beoordeling van de stagebegeleider.</i>		
* Gelezen pedagogisch werkplan		
* Gelezen noodplan		
* Meegekeken met verschoonmoment		
* Kind verschoont onder begeleiding		
* Mag zelf kind verschoneren per:		
* Gelezen instructies veilig slapen		
* Meegekeken met moment op bed brengen (instructies bed gekregen)		
* Onder begeleiding een kind op bed gebracht (instructies bed herhaald)		
* Mag zelf kind op bed brengen per:		

<i>Omschrijving stappen</i>	<i>Datum uitgevoerd</i>	<i>Akkoord medewerker</i>
* Uitleg gekregen over werken met VVE-thema's		
* Is mede verantwoordelijk voor de voorbereiding en uitvoer van de VVE-thema's		

<i>Tweede periode</i>		
* Uitleg gekregen over schrijven van mapjes		
* Instructies 'mapje schrijven' gelezen		
* Schrijft een proefstukje in een mapje		
* Schrijft een stukje in het mapje en laat dit lezen		
* Mag zelfstandig in mapjes schrijven per:		
* Leest de overige beleidsdocumenten en protocollen		
* Vult een observatieformulier in, onder begeleiding		
* Is aanwezig bij een teamvergadering		
* Doet samen met een PM'er een oudergesprek		

Bijlage 3 Klachtenregeling



Model interne klachtenregeling kinderopvang

Als Kindercentrum De Bloeiboel doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de [Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c](#)

Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, eventueel van het hoofdkantoor, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

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.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij Kindercentrum De Bloeiboel een klacht indienen over:

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

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de [Meldcode kindermishandeling kinderopvang](#) gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft

over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Kindercentrum De Bloei boei dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, 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 Kindercentrum De Bloei boei te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Kindercentrum De Bloei boei heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kindercentrum De Bloei boei indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk 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 Kindercentrum De Bloei boei

1. Definities

Organisatie:	Kindercentrum De Bloei boei
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 Kindercentrum De Bloei boei gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.
Houder:	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 houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (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 houder.
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 houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie; de overeenkomst tussen de houder 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 een klachtenfunctionarishij /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
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat Een omschrijving van de klacht

2.5 U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris, hij/zij is te bereiken per e-mail

3. Behandeling van de interne klacht

3.1 De klachtenfunctionaris, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. Kindercentrum De Bloeiboei

3.2 Kindercentrum De Bloeiboei 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 Kindercentrum De Bloeiboei 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, bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij/zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan 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 Kindercentrum De Bloeiboei 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 Kindercentrum De Bloeiboei tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Kindercentrum De Bloeiboei 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 Kindercentrum De Bloeiboei te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Kindercentrum De Bloeiboei heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Kindercentrum De Bloeiboei 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 Kindercentrum De Bloeiboei heeft ingediend.

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

5. Klachtenverslag

5.1 Kindercentrum De Bloeiboei 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 per locatie;
- 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 houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

5.3 Kindercentrum De Bloeiboei stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

- 5.4 Kindercentrum De Bloeiboei brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.
- 5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Kindercentrum De Bloeiboei geen verslag op.