

Pedagogisch beleidsplan van:

KINDEROPVANG

De Petteflet

Herestraat 36 9851AC Burum

Inhoudsopgave:

	Pagina
1. Inleiding	3
2. De doelstelling, visie, pedagogische basisdoelen en VE	4
2.1 Doelstelling	4
2.2 Visie	4
2.3 De vier pedagogische basisdoelen	5
2.4 Vroeg en Voorschools educatie programma (VVE)	7
3. Beschrijving van de werkwijze	8
3.1 Openingstijden	8
3.2 Plaatsingsbeleid	9
3.3 Groepsleiding, groepsgrootte en groepsruimte	10
3.3.1 Groepsleiding	10
3.3.2 Groepsgrootte en - ruimte	11
3.3.3 Maximaal 3 uur per dag afwijken van BKR	12
3.4 Vrijwilliger	12
3.5 Stagiaire beleid	13
3.6 Dagindeling	15
3.7 Eten en drinken	16
3.8 Intake en wennen	17
3.9 Komen en gaan	17
3.10 Het kind	17
3.11 Activiteiten	20
3.12 Televisiegebruik	22
3.13 Computer	22
3.14 Rol van de leidster	22
3.15 Het zieke kind	22
3.16 Ongevallenverzekering	23
3.17 Ondersteuning beroepskrachten	23
4. Het volgen van de ontwikkeling	23
4.1 Mentorschap en overdracht naar de basisschool	23
4.2 Tweerichtingsverkeer met de ouders	23
4.3 Zorgenkindjes	24
4.4 Vermoedens van mishandeling/verwaarlozing	24
4.5 Doorverwijzen naar passende instanties na signalering bijzonderheden/problemen	24
4.6 Toerusting beroepskrachten voor taak inzake doorverwijzing	24
4.7 Privacy van ouders/verzorgers en kinderen	24
5. Ouderinspraak	25
5.1 Oudercommissie	25
5.2 Klachtenreglement	25

1. Inleiding

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van Kinderopvang "De Petteflet".

Met behulp van dit pedagogisch beleidsplan willen wij medewerkers, ouders en andere betrokkenen inzicht geven in onze werkwijze. Wij verwachten dat we met deze openheid de lezers stimuleren nauw betrokken te blijven met ons werk en dat wij ervoor zorg dragen dat de ouders het kind met een gerust hart op onze kinderopvang kan laten opvangen.

Wij hopen dat ieders betrokkenheid ertoe leidt dat zorgen over onze dienstverlening en opvangkwaliteit ons snel bereiken, zodat wij met elkaar in staat zijn waar nodig verbeteringen aan te brengen. We laten hiermee zien dat ons werk steeds in verandering is. De in dit plan opgenomen visie, normen en werkwijze worden intern regelmatig besproken met alle betrokkenen. Dit plan is dan ook niet meer dan een momentopname. Een hulpmiddel dat vernieuwd wordt zodra de behoefte aan een actueler beleid zich voordoet. Het pedagogisch beleidsplan wordt minimaal 1 keer per jaar geëvalueerd.

Naar aanleiding van de wijzigingen, die per 1 januari 2018 ingegaan zijn, in de Wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang (Wet IKK) is dit pedagogisch beleidsplan herschreven. Het nieuwe beleid bestaat uit 4 pijlers:

1. De ontwikkeling van het kind staat centraal
2. Veiligheid en gezondheid
3. Stabiliteit en meer ruimte voor pedagogisch maatwerk
4. Kinderopvang is een vak

De eerste pijler wordt toegelicht in hoofdstuk 2 en 4. Voor de tweede pijler verwijzen we naar het beleidsplan veiligheid en gezondheid. De derde pijler wordt toegelicht in hoofdstuk 3 van

dit pedagogisch plan en de vierde pijler komt aan de orde in het opleidingsplan van de Petteflet.

Tijdens het bouwen van de nieuwe locatie, gestart in 2019, even verderop in de straat, ontstond langzamerhand het verlangen om een compleet aanbod te bieden aan de ouders van Burum en omstreken. We zijn verheugd dat we per 17 augustus 2020 naast de vertrouwde kinderopvang en buitenschoolse opvang ook peuteropvang kunnen aanbieden. We noemen deze opvang: peuterspeelgroep De stampertjes.

2. Doelstelling, visie, pedagogische uitgangspunten en VE

2.1 De doelstelling

De eerste pijler van het beleid n.a.v. de wet IKK is dat de ontwikkeling van het kind centraal staat. De doelstelling van Kinderopvang De Petteflet is: het aanbieden van verantwoorde kinderopvang en Voorschoolse Educatie (VE). In een veilige, gezonde en uitdagende leeromgeving wordt emotionele veiligheid geboden aan de kinderen. Wanneer een kind zich veilig voelt kan het zich optimaal ontwikkelen. Aan ouders en verzorgers wordt de mogelijkheid geboden voor georganiseerde, regelmatige kinderopvang en peuteropvang. Gedurende de gehele dag of dagdelen, worden hierbij aan kinderen ontplooiingskansen geboden in een omgeving waarin ze samen kunnen spelen en ontdekken. Dit onder leiding van ervaren en deskundig personeel. Het welzijn van het kind staat centraal. Bij de opvoeding zijn betrokken:

Ouders

Kinderen

Groepsleiding

De kinderen

De kinderen wordt de mogelijkheid geboden zich te ontplooiën door een grote variatie aan spel- en speelmogelijkheden en dat samen te doen met andere kinderen in groepsverband. De persoonlijke en sociale competentie van de kinderen wordt bevorderd. Er is sprake van socialisatie van kinderen door overdracht van algemeen aanvaarde normen en waarden.

De ouders / verzorgers

De primaire verantwoordelijkheid voor het kind ligt bij de ouders/verzorgers. De kinderopvang wil zoveel mogelijk aansluiten bij de behoefte van de ouders/verzorgers. Voor ouders/verzorgers is kinderopvang een middel om arbeid of anderszins activiteiten te blijven verrichten en dit te combineren met de zorg voor hun kind.

De groepsleiding

Het personeel begeleidt, verzorgt en stimuleert de kinderen op deskundige wijze en is in staat hun ontwikkeling te stimuleren en de individuele behoeften te onderkennen. De organisatie en accommodatie is van dien aard dat de medewerkers hun werk goed kunnen uitvoeren.

2.2 De visie

Een aantal kernwoorden die onze visie op voorschoolse educatie en opvang uitdrukken zijn: kleinschaligheid – huiselijkheid – veiligheid – goed ouder contact - het belang van vrij spelen.

Een kind leert de wereld kennen en ontdekken door middel van spel, daarom vinden wij het belangrijk dat er voldoende tijd en aandacht is voor het vrije spelen.

De Petteflet is een plek waar een gezellige, huiselijke sfeer hangt. Wij vinden het belangrijk dat kinderen zich hier thuis voelen in de breedste zin van het woord. De leidsters hebben allen een groot hart voor kinderen en benaderen de kinderen met een open en liefdevolle houding. De eigenaar staat zelf op de groep; de lijnen zijn daardoor kort en de werksfeer is op basis van gelijkwaardigheid. Dat stralen we ook uit naar de kinderen; wij zijn niet hun meerdere maar hun begeleiders. Het plattelandskarakter van de opvang wordt gekenmerkt door eenvoud en no-nonsens. De kleinschaligheid maakt

ons tot een flexibele en vertrouwde plek voor alle kinderen uit Burum en de omliggende dorpen.

Ieder kind is uniek en waardevol en verdient een warme en liefdevolle omgeving om zich veilig te kunnen voelen. In die omgeving kan het zich dan in een eigen tempo ontwikkelen. Als er nieuwe kinderen op de opvang komen doen wij er alles aan om ze zich snel thuis te laten voelen zodat ze zelf activiteiten gaan ondernemen en nieuwe dingen leren.

Een kinderopvang kan nooit de thuissituatie vervangen maar we zijn wel graag een aanvulling; het is belangrijk voor een kind dat het leven thuis en in de opvang bij elkaar aansluit. We proberen zoveel mogelijk de kinderen een thuisgevoel te geven. We wisselen veel informatie met de ouders zodat we de twee leefwerelden van de kinderen met elkaar in verbinding kunnen brengen. Bij het halen en brengen van de kinderen is er altijd ruimte om even bij te praten. Natuurlijk is er de mogelijkheid om een afspraak te maken; als er een zorg is over de ontwikkeling van een kind, spreken we die ongerustheid uit naar de ouders. Omgekeerd kunnen ouders zorgen delen met ons. Samen zullen we kijken wat we kunnen doen om het kind verder te helpen. Net als thuis is de ene dag de andere niet; niet elke dag bij De Petteflet hoeft precies hetzelfde te verlopen. We werken met een dagindeling maar we spelen ook met de tijd want als we het gezellig hebben en nog niet helemaal klaar zijn met ons knutselwerkje dan eten we ons broodje gewoon wat later.

2.3 De vier pedagogische basisdoelen

1. Emotionele veiligheid

Als kinderen zich veilig en geborgen voelen kan hun zelfvertrouwen groeien en kunnen ze zich ontwikkelen. Op De Petteflet werken we met vaste leidsters op vaste dagen waardoor kinderen weten wie er die dag op hen past. Vaste rituelen/liedjes bij de activiteiten van de dag geven kinderen een vertrouwd gevoel, want dan is het voorspelbaar wat er gaat gebeuren. De leidster kent het kind, de ouders en eventuele broertjes en zusjes en kan daardoor een goede voorstelling maken bij de verhalen die een kind vertelt. De leidster kent het ritme en de gewoontes van het kind en zal het snel opvallen als het kind zich anders gedraagt dan anders en hierop inspelen door bv. met het kind te praten, te spelen of het te troosten. Het kind weet zich hierdoor gezien en kan er op vertrouwen dat de leidster goed voor hem/haar zorgt en ze zal ingrijpen als het nodig is. Deze basis van vertrouwen en voorspelbaarheid geeft het kind ruimte om zich te ontwikkelen, nieuwe dingen te proberen, initiatieven te nemen en relaties aan te gaan met andere kinderen. De leidster stimuleert hierin en helpt waar nodig en bevestigt het kind als het goed gaat.

2. Persoonlijke ontwikkeling

Baby's uiten zich door te huilen, te lachen, te kraaien of te kirren. Dit is een vorm van contact maken en de leidsters kunnen deze emoties stimuleren door in te gaan op dit contact in de vorm van terug praten en terug lachen.

Dreumesen uiten zich naast huilen en lachen ook door middel van beginnend taalgebruik. De leidsters stimuleren de ontwikkeling van de taal door veel met ze te praten, voor te lezen en alles te benoemen.

De peuters ontwikkelen steeds meer hun eigen zelfstandigheid, ontdekken het woordje 'nee' (koppigheidsfase). Dit is ook een fase waarin de fantasie zich sterkt ontwikkeld waardoor angsten kunnen ontstaan voor draken, krokodillen en andere denkbeeldige figuren. Het kind wordt door de leidsters bij die peuterangsten begeleid en serieus genomen. Bij de stimulering van de emotionele ontwikkeling worden

verschillende speelmaterialen gebruikt, zoals; boekjes, muziek, poppen en knuffels, materiaal voor het doen alsof spel etc.

Op De Petteflet zijn de binnenruimtes en de tuin kindvriendelijk en overzichtelijk ingericht. Speelgoed ligt voor de kinderen in het zicht zodat zij zelf kunnen kiezen waar ze mee spelen. De Petteflet biedt de kinderen de ruimte om zelf op ontdekking te gaan. Kinderen zijn van nature nieuwsgierig en daardoor ook leergierig. Door het spelen leren kinderen hun eigen mogelijkheden kennen. Klauteren, klimmen en springen zijn zulke activiteiten. Kinderen geven niet gauw op en als ze iets nieuws hebben geleerd dan zijn ze blij en trots. Daarnaast worden er aan de hand van wat er in het leven van de kinderen gebeurt gezamenlijke activiteiten georganiseerd. Natuurlijk zijn de jaargetijden, verjaardagen en Pasen, Kerst en Sinterklaas onderwerpen. Daarnaast bijvoorbeeld ook als er bij één van de kinderen thuis een broertje of zusje wordt geboren of als opa of oma ziek is. Daar wordt dan groepsgewijs aandacht aan besteed. Ouders wordt aangeraden kinderen nooit kleding aan te geven die niet vies mag worden, zodat we altijd naar buiten kunnen of kunnen knutselen, verven of koekjes bakken. Het mag duidelijk zijn dat bij creatieve activiteiten het plezier en de ervaring voorop staat en niet het resultaat. De kinderen worden spelenderwijs uitgedaagd in de ontwikkeling van hun motorische vaardigheden, cognitieve vaardigheden, taalvaardigheden en creatieve vaardigheden, zodat zij steeds zelfstandiger kunnen functioneren in een veranderende omgeving.

We vinden het bij De Petteflet belangrijk dat ook de taalvaardigheid wordt gestimuleerd. Taal is een belangrijk middel om de wereld te begrijpen. De Petteflet ligt in Friesland; er zijn er kinderen op de groep die thuis Nederlands spreken maar ook kinderen die thuis Fries spreken. De Petteflet hanteert een tweetalig beleid en wordt hierin ondersteund door het SFBO (Sintrum Frysktalige Berne-opfang).

3. Sociale ontwikkeling

De kleinschaligheid van De Petteflet betekent dat kinderen steeds dezelfde vriendjes of vriendinnetjes tegenkomen. Dit geeft een vertrouwd gevoel. Door de verticale samenstelling van de groep kan een kind met kinderen van diverse leeftijden spelen. Aan sommige kinderen kan een kind zich een beetje optrekken, anderzijds leert het zich beheersen in contact met jongere kinderen. De grote kinderen houden rekening met de kleintjes en de kleintjes leren van de groten en soms is dat ook omgekeerd. De kinderen worden begeleid in hun interacties, waarbij hen spelenderwijs sociale kennis en vaardigheden worden bijgebracht.

In de groep kan het kind relaties opbouwen en onderhouden met andere kinderen. Het kind leert omgaan met anderen en ziet wat zijn gedrag voor invloed heeft op hen. Het kind leert om te gaan met zijn eigen boosheid, verdriet en blijdschap, maar ook met de emoties van anderen. Het kind doet ook sociale vaardigheden op door bijvoorbeeld te helpen met opruimen, het delen van speelgoed, het samen eten, leren wachten en het samen vieren van een feestje.

4. Overdracht van waarden en normen

De leidsters van De Petteflet zijn zich zeer bewust van hun voorbeeldfunctie. Kinderen leren door het gedrag van volwassenen te kopiëren. Er wordt niet geschreeuwd, gevloekt of geroepen naar de kinderen en ook de leidsters onderling praten altijd op gewone toon. Kinderen leren dan dat je door rustig te vertellen wat je (niet) wilt, meer bereikt dan met gillen. Er wordt vriendelijk en met respect over en met elkaar gesproken. Samen spelen en samen dingen oplossen wordt gestimuleerd; uitgangspunten zijn hierbij respect voor elkaar maar ook leren opkomen voor jezelf.

Er zijn een aantal vaste regels. Onder andere zeggen we netjes gedag bij komen en gaan en 'dankjewel' of alsjeblieft' als dat aan de orde is. Speelgoed waar je niet meer mee speelt ruim je op en aan tafel wachten we op elkaar en praten we niet met volle mond. Uitgangspunt bij deze leefregels is dat ieder kind gezien wordt en meetelt. Gewenst gedrag wordt gestimuleerd en geprezen. Ongewenst gedrag wordt gecorrigeerd; niet door kritiek op het kind maar uitsluitend op het gedrag van het kind en ook altijd met een duidelijke boodschap wat er wél verwacht wordt. De Petteflet is een prachtig oefenterrein, waar je fouten mag maken en leert om hulp te vragen als voorbereiding op de 'grote mensenwereld'.

2.4 Vroeg en Voorschools educatie programma (VVE)

Op de Petteflet wordt gewerkt met Peuterplein, dit is een door het Nederlands Jeugd Instituut erkend voorschoolse educatie programma, waarbij op gestructureerde en samenhangende wijze de ontwikkeling van kinderen van 0 tot 4 jaar wordt gestimuleerd. Zowel op het KDV als op de peuterspeelgroep gebruiken wij deze thema gerichte methode. Op deze manier waarborgen we tijd en aandacht voor de specifieke leeftijdsgroepen, waardoor kinderen in hun eigen tempo kunnen groeien en bloeien. De overdracht van het KDV naar de peuterspeelgroep verloopt op deze manier soepel. Ouders kunnen op het raam bij de ingang van de ruimte zien welk thema behandeld wordt. Tevens worden zij betrokken via speciale ouderbrieven bij elk thema en door middel van observatieformulieren die worden gebruikt bij oudergesprekken.

Na ieder thema worden observaties genoteerd om goed zicht te houden op de ontwikkeling van het kind. Getracht wordt om steeds activiteiten aan te bieden aan de kinderen die net een klein stapje boven hun huidige niveau liggen (zone van de naaste ontwikkeling). Woordenschat wordt bijvoorbeeld op 3 niveaus aangeboden: start, basis en uitbreiding. Per activiteit kan ook gekozen worden voor meer uitdaging of juist voor vereenvoudiging. Er zijn zowel activiteiten waarin wordt gewerkt met de hele groep, zoals de kring, als in kleine groepjes van maximaal 4 kinderen.

Een observatie- en overdrachtsformulier helpt bij de overgang naar het kleuteronderwijs. De doorgaande lijn (peuteropvang-basisschool) die wij de kinderen bieden en de nadruk die wij leggen op 'spelend leren' staan voorop. Jonge kinderen ontwikkelen zich immers via spel. Spelenderwijs vergroten kinderen hun woordenschat en ontwikkelen hun vaardigheden door te spelen met andere kinderen en pedagogisch medewerkers. Het plezier van spelen en ontdekken staat voorop. Alle ontwikkelingsgebieden worden gestimuleerd: taal, voorbereidend rekenen, bewegen, fijne motoriek, muziek en sociaal-emotionele ontwikkeling.

Taal

Taalontwikkeling is van groot belang voor de totale ontwikkeling van kinderen. Kinderen hebben een uitgebreide woordenschat nodig om te kunnen communiceren. Om tot praten te kunnen komen, moet het kind eerst veel taal horen. De taalontwikkeling en woordenschat van peuters wordt onder andere gestimuleerd door voorlezen (zowel in de kring als in de leeshoek) van schoot- en prentenboeken, interactief voorlezen, werken met de thema tafel, het naspelen van een verhaal met voorwerpen, taal en woordspelletjes, het voeren van gesprekjes, versjes zingen en uitbeelden. Taalstimulering is niet beperkt tot geplande activiteiten, maar vindt de hele dag door plaats, bijvoorbeeld tijdens verzorgingsmomenten, dagritmeactiviteiten en dagelijkse routines.

Vorbereidend rekenen

Vorbereidend rekenen is overal in het dagelijkse leven en in het spel van peuters aanwezig. Peuters zijn druk bezig met het leren labelen, groeperen en ordenen van voorwerpen en materialen. Wat hoort bij wat en waarom? Met Peuterplein maken kinderen op speelse wijze kennis met vormen, ruimte, tellen, meten en getalbegrip. Zo wordt bij de start van de kring de kinderen geteld en bekijken we het grote cijferboek.

Bewegen

Peuterplein stimuleert de zintuiglijke waarneming (horen, zien, voelen, proeven en ruiken) van baby's. Later komt daar aandacht voor bewegen bij. Kinderen ontwikkelen zich met hun hele lijf. Bewegen is voor hen belangrijk. Er zijn activiteiten met springen, rennen en spelen met een bal. Ook bewegen de peuters op muziek met de vrolijke liedjes van Dirk Scheele. In de kring worden ook liedjes gezongen en kleine spelletjes gedaan die om beweging vragen. Daarnaast gaan we elke dag geruime tijd naar buiten, waar de kinderen kunnen glijden van de glijbaan, rennen, fietsen etc.

Fijne motoriek

Peuterplein besteedt gerichte aandacht aan de fijne motoriek. Elk thema heeft een fijn motorische activiteit, bijvoorbeeld knippen, kleuren, rijgen van kralen, bouwen met lego, leggen van een puzzel. Het verkennen van materialen staat centraal. Daarnaast doen de kinderen een knutselactiviteit. Ze maken steeds een werkje dat bij het thema past.

Muziek

In Peuterplein betekent muziek vooral heel veel plezier! Maar de muziekactiviteiten leren de kinderen ook om melodie en ritme te herkennen. En natuurlijk leren ze bewegen op muziek en meezingen met de liedjes of een eigen liedje te zingen.

Sociaal-emotionele ontwikkeling

Door alle thema's en activiteiten heen werkt Peuterplein aan 4 sociaal-emotionele gebieden: zelfkennis, zelfvertrouwen, rekening houden met anderen en samen spelen en werken. De doelen op dit gebied komen in alle activiteiten aan bod.

Kinderen zien wat andere kinderen doen, imiteren een ander en spelen met of naast elkaar. De situaties kunnen verschillende gevoelens met zich meebrengen: plezier, boosheid, teleurstelling of verdriet. Door de dag heen leren kinderen veel van verschillende situaties; leren delen, leren wachten, met kleine conflicten leren omgaan met behulp van de pedagogisch medewerker. Voorbeelden waarin de sociaal-emotionele ontwikkeling gestimuleerd wordt zijn:

- Samen spelen
- Samen fruit eten
- Samen een verjaardag vieren
- Wanneer zeg je dankjewel en hoe zeg je dat dan
- Wanneer begroet je iemand en hoe zeg je dat dan
- Hoe draag ik een stoel
- Hoe draag ik materiaal

3. Beschrijving van de werkwijze

3.1 Openingstijden

De openingstijden van De Petteflet zijn zoveel mogelijk afgestemd op de werktijden van de ouders en op de schooltijden van de kinderen die de KDV/BSO bezoeken. Daarom bieden wij de volgende mogelijkheden op basis van te voren overeengekomen dagdelen:

KDV:

Dit is voor baby's en dreumesen, van 0 tot 2 jaar. Een dag in het kinderdagverblijf bestaat uit twee dagdelen, 's ochtends van 07:30 - 12:30 en 's middags van 12:30 - 17:30 uur. Opvang vanaf 07:00 tot uiterlijk 18:30 is mogelijk, het contract wordt dan uitgebreid met verlengde opvang.

PEUTERSPEELGROEP:

De peuteropvang is voor kinderen van 2 tot 4 jaar. Van maandag tot en met donderdag van 8.30 tot 12.30 uur. Kinderen komen ten minste op 2 vaste dagen in de week. Het is hiernaast mogelijk om eerder en later gebruik te maken van het KDV.

Het is mogelijk dat het consultatiebureau een indicatie geeft aan de ouders voor een VE aanbod. Indien hiervan sprake is, spreekt men van een doelgroeppeuter. Doelgroeppeuters krijgen een indicatie voor twee dagdelen per week VE aanbod, wat gesubsidieerd wordt door de gemeente. Een VE-plek betekent dat het kind 3 of 4 dagdelen naar de peuteropvang gaat: de eerste 2 dagdelen wordt door u zelf bekostigd. De gemeente subsidieert de kosten voor het extra derde en gedeeltelijk het vierde dagdeel.

In de periode tussen 2,5 en 4 jaar moet een VE-doelgroeppeuter 960 uur VE aangeboden krijgen. De Petteflet is 48 weken per jaar open. De onderstaande berekening laat zien hoe een kind deze educatie kan ontvangen.:

Leeftijd	Dagdeel (4 uren)	
2,5 – 3,5 jaar	3 dagen = 12 uren	Totaal: 576 uur
3,5 – 4 jaar	4 dagen = 16 uren	Totaal: 384 uur
		Opgeteld: 960 uur

BSO:

Dagdeel ochtend, voorschoolse opvang (VSO) van 07.00 - 08.30 uur.

Dagdeel middag, naschoolse opvang (NSO) van 14.15 – 17.30 uur.

Hele dag, (incidenteel) roostervrije dagen en schoolvakanties (VAK), van 07.30 - 17.30 uur of per dagdeel van 7.00 – 12.30 en/of van 12.30 – 17.30 uur.

Opvang vanaf 07:00 tot uiterlijk 18:30 is mogelijk, het contract wordt dan uitgebreid met verlengde opvang.

Voor zowel KDV als BSO geldt dat compensatie voor een dag of dagdeel mogelijk is binnen 4 weken mits dit 24 uur van te voren wordt aangegeven.

3.2 Plaatsingsbeleid

Ons aanbod richt zich op:

- kinderen van 0 tot en met 13 jaar;
- die de basisschool bezoeken;

- ouders die opvang zoeken, omdat zij werken en/of studeren, of om andere redenen tijdelijk niet de zorg kunnen dragen;
- het is ook mogelijk dat het consultatiebureau een indicatie geeft aan de ouders voor een VE aanbod;

Kinderen met een lichamelijke of verstandelijke beperking kunnen De Petteflet bezoeken als de omstandigheden dit toelaten. De directie zal in voorkomend geval in een gesprek met de ouders zich een beeld vormen van de aard en de omvang van de aandoening, de eisen die dit aan de zorg van het kind stelt en wat het betekent voor de groepsleiding en de andere kinderen. Bij plaatsing van het kind worden afspraken gemaakt met de ouders en deze worden regelmatig geëvalueerd in het belang van alle betrokkenen.

Op het KDV of de BSO komt een kind minimaal 1 dagdeel per week, op de peuteropvang minimaal 2 dagdelen. De Petteflet biedt ook vakantieopvang.

Als ouders extra dagdelen of uren buiten hun plaatsingscontract willen afnemen dienen zij dit minimaal 48 uur van te voren door te geven. Door de flexibele inzet van medewerkers kunnen wij bijna altijd aan de vraag van de ouders voldoen, mits er niet kan worden voldaan aan de beroepskracht-kind ratio.

3.3 Groepsleiding, groepsgrootte en groepsruimte

3.3.1 Groepsleiding

In het kader van de derde pijler, die volgt uit de wet IKK; stabiliteit en meer ruimte voor pedagogisch maatwerk wordt zoveel mogelijk gewerkt met het vaste-gezichten criterium voor nul jarigen. Dit houdt in dat aan een baby twee vaste pedagogisch medewerkers worden toegewezen. Op de dagen dat de baby komt, is altijd minimaal één van deze twee pedagogisch medewerkers werkzaam. Als de omvang van de groep vraagt om inzet van meer dan twee pedagogisch medewerkers, dan mogen maximaal drie vaste pedagogisch medewerkers aan het kind worden toegewezen. Naast het 'vaste gezicht' kunnen andere pedagogisch medewerkers worden ingezet. Voor kinderen met een flexibele dagen geldt het 'vaste gezichten-eis' niet. In de Petteflet is de week op de volgende manier ingedeeld.

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Jeannet	X		X		X
Karin	X			X	
Ingrid	X	X		X	
Ciska		X	X		
Titia					

Titia werkt vanaf april 2016 bij de Petteflet en kent alle kinderen. Sinds eind 2019 heeft zij de functie van pedagogisch beleidsmedewerker en coach. Indien nodig wordt zij ingezet als invalkracht op de groep. De rechtspositie van de groepsleiding is overeenkomstig de CAO kinderopvang. Het team wordt gevormd door leidsters met minimaal de opleiding MBO SPW-3 of gerelateerde voorgaande opleidingen. De Petteflet vraagt van al haar medewerkers een verklaring omtrent goed gedrag, tevens zijn alle medewerkers ingeschreven in het personenregister.

Het team wordt ondersteund door stagiaires. De Petteflet is in 2015 een erkend leerbedrijf geworden. Stagiaires staan boventallig op de groep en worden dan alleen voor ondersteuning ingezet. De stagiaires volgen een gerichte Mbo-opleiding Pedagogisch medewerker kinderopvang niveau 1, 2, of 3. Van de stagiaires wordt ook een verklaring omtrent goed gedrag gevraagd.

3.3.2 Groepsgrootte en – ruimte

Op "De Petteflet" is er plaats voor 18 kinderen op het KDV, 16 kinderen op de peuterspeelgroep en 18 kinderen op de BSO. Kinderopvang De Petteflet werkt met een verticale groep, dat wil zeggen dat er kinderen van verschillende leeftijden in één groep zitten, dit geeft het broertjes en zusjes gevoel.

De Petteflet biedt de mogelijkheid van een flexibel contract, dit betekent dat het aantal kinderen per dag en per week kunnen verschillen. Dit heeft gevolgen voor de stamgroep. Afhankelijk van het aantal aanwezige kinderen per dag worden de KDV en BSO groepen gecombineerd. Mocht het aantal kinderen dat op die dag aanwezig is het BKR (beroepskind ratio) overstijgen dan splitsen wij de groep, dit wil zeggen dat de BSO kinderen naar een eigen ruimte gaan, daar is volop ruimte en speelgoed aanwezig voor deze leeftijdsgroep.

Bij aanmelding ondertekenen de ouders een formulier waarin ze toestemming geven om hun kind te laten verblijven buiten de eigen stamgroep. Dit kan zijn:

- tijdens vakanties
- bij voorschoolse opvang
- op de dagopvang als er minder kinderen zijn
- op de buitenschoolse opvang als de dagopvang groep te groot is.

Wij vinden het belangrijk dat alle kinderen die ons kinderdagverblijf bezoeken zich in alle rust, ruimte en op eigen tempo kunnen ontwikkelen, daarom kiezen wij ervoor om de groep te splitsen als er een 2^e, 3^e of 4^e leidster nodig is.

Op "De Petteflet" zijn 2 ruimtes op de begane grond, welke verbonden zijn door een hal met 3 slaapkamertjes. De BSO ruimte bevindt zich voor in het gebouw aan de straatkant. De peuterspeelgroep de Stampertjes bevindt zich aan de achterkant van het gebouw en heeft uitzicht op de mooie tuin. Dit is tevens de ontvangstruimte waar de dag begint om 7 uur 's ochtends. Rond 8.15 uur worden de eventuele VSO kinderen opgehaald en naar school gebracht en gaat de KDV leidster met de baby's en dreumesen naar de voorste ruimte. 's Middags maakt de BSO gebruik van de voorste ruimte en is de achterste ruimte voor het KDV.

De ruimtes zijn specifiek ingericht voor de verschillende leeftijdsgroepen en de peuterspeelgroep bestaat uit diverse hoeken, die worden gemarkeerd door een afbeelding en een beschrijving zowel in het Nederlands als het Fries, vanwege ons tweetalig beleid.

Inrichting en materiaal:

- Themahoek
In de themahoek zijn allerlei materialen te vinden die bij het thema horen. De thema's wisselen om de zoveel weken. De thematafel verandert mee. Bij ieder thema wordt vanuit de methodiek suggesties gedaan voor het inrichten van de ruimte. De themahoek sluit dus aan bij het thema van dat

moment. In de kring wordt het vaste dagschema besproken door middel van pictogrammen.

- **Leeshoek**
Dit is een gezellige plek met een bank waarop kinderen alleen of samen met de leidster boeken kunnen bekijken. De inrichting van het boekenrekje wijzigt al naar gelang het thema. Het gebruik van letters wordt ook gestimuleerd doordat er steeds een andere letter centraal staat. Bijvoorbeeld bij de A mogen kinderen voorwerpen van huis meenemen die beginnen met een A.
- **Huishoek**
In de huishoek staan allerlei materialen die rollenspellen bevorderen, zoals een keukentje met toebehoren en poppen. Naast speelgoed zijn hier ook echte spullen waar de kinderen mee kunnen spelen, zoals lege verpakkingen, pannen, telefoons, etc.
- **Bouwhoek**
In de bouwhoek staan verschillende constructiematerialen, zoals duplo, blokken en andere materialen om te leren stapelen en bouwen. Hier wordt geoefend met tegenstellingen (groot – klein, hoog – laag) vormen, kleuren en cijfers.
- **Flexibele hoek**
De eettafel wordt ook gebruikt als werkplek waar de kinderen puzzels en spelletjes kunnen doen of kunnen knutselen en handwerken.

Het speelgoed staat overzichtelijk in de ruimte. De leeromgeving en het materiaal zijn voorzien van labels in de vorm van korte woordjes en/of foto's of pictogrammen. De materialen liggen op toegankelijke plekken. Zo kunnen kinderen zonder hulp van volwassenen materialen vinden, pakken en weer opruimen.

De tuin is zo ingericht dat er voor iedere leeftijdsgroep uitdagende en passende speelmogelijkheden zijn. Er staat een speelhuis, een glijbaan, een zandbak en andere vaste speelobjecten. In de zomer wordt er veel gespeeld met water en zand in de waterbak.

3.3.3 Maximaal 3 uur per dag afwijken van BKR

Bij aaneengesloten openstelling van tien uur of meer per dag kan maximaal drie uur per dag worden afgeweken van de vereiste BKR (Beroepskracht-kind ratio). Die uren hoeven niet aaneengesloten te zijn. Er kunnen tijdens die uren minder pedagogische medewerkers worden ingezet. Voorwaarde is dat minimaal de helft van de vereiste BKR ingezet. Deze uren voor de afwijkende inzet kunnen op de dagen van de week verschillen, maar zijn wel iedere week hetzelfde. In de Petteflet wordt op de daluren, wanneer de kinderen slapen, tussen 12.30 en 14.00 uur afgeweken. Op de donderdag ochtend tijdens de vso wordt tussen 7.30 en 8.30 uur afgeweken en dagelijks een half uur aan het einde van de middag van 17.00 uur tot 17.30 uur.

3.4 Vrijwilliger

De Petteflet maakt gebruik van een vrijwilliger, die als taak heeft het halen en brengen van de kinderen naar school of de Petteflet. Ieder half jaar vindt een evaluatie moment plaats tussen de eigenaar en de vrijwilliger. Wekelijks ontvangt de vrijwilliger de planning en er is regelmatig contact via de app en bij het halen en brengen van de kinderen. De vrijwilliger heeft een VOG en is ingeschreven in het

personenregister.

3.5 Stagiaire beleid

De Petteflet is een erkend leerbedrijf voor MBO Pedagogisch medewerker kinderopvang niveau 2 + 3 en is aangesloten bij de Stichting Samenwerking Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB).

De eigenaar is verantwoordelijk voor het aannemen van de stagiaires. In de teamvergadering wordt besproken welke pedagogische medewerker een stagiaire gaat begeleiden, dit is afhankelijk van de dagen wanneer de stagiaire stage loopt.

Er wordt een afspraak gemaakt voor een kennismakingsgesprek en een rondleiding door de eigenaar.

Informatie van de stagiaire naar de Petteflet tijdens het kennismakingsgesprek:

- Eerdere stage plekken
- Leerdoelen vanuit vorige stages
- Welke opleiding, op welk niveau en stagejaar
- Korte presentatie van zichzelf en de thuissituatie

Informatie van de Petteflet naar de stagiaire:

- Rondleiding
- Pedagogische beleidsplan en ziekteboekje
- Stageboekje in bruikleen (ondertekenen voor gelezen inhoud)
- Hoeveel uren en op welke dagen/tijden stage lopen
- Stagiaires zijn zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van schoolopdrachten en doen van activiteiten, enz.
- Recht op 0,5 uur stagebegeleiding per week
- Duidelijk maken dat de eindverantwoordelijkheid bij de pedagogisch medewerker ligt en dat het daarom belangrijk is dat de stagiaire eerst overlegt voordat het bepaalde taken uitvoert
- Schriftelijke presentatie maken op een A-4tje met foto ter informatie aan ouders. Dit wordt opgehangen in de gang.
- Stagiaires mogen geen kinderen vervoeren in hun auto.

Indien ouders inhoudelijke informatie wensen over schoolopdrachten van de stagiaire dan kunnen ze dit navragen bij de stagebegeleider.

Na 6 weken volgt erin de teamvergadering een evaluatie over het functioneren van de stagiaire en wordt bepaald of de stageperiode afgerond mag worden bij de Petteflet. De eerste zes weken zijn een soort proeftijd.

Mocht een stagiaire niet goed functioneren dan kan de begeleidende pedagogische medewerker dit bespreken in een teamvergadering en een gesprek hierover voeren met de stagiaire. Wanneer er geen verbetering is dan contact op nemen met de school van de stagiaire.

Taken en verantwoordelijkheden voor de stagiaires:

Baby's

0 – 6 weken:

- Meelopen
- Dagindeling kennen
- Collega's leren kennen
- Contact maken met de kinderen
- Huishoudelijke taken (waaronder vaatwasser vullen/leggen, tafels en stoelen schoonmaken, vloer vegen, fruit klaarmaken, speelgoed opruimen)
- Kinderen verschonen onder begeleiding (afhankelijk van vertrouwen)

Van 6 weken tot ongeveer 3 maanden:

- Onder begeleiding kinderen op bed brengen (4 weken meelopen, afhankelijk van vertrouwen)
- Kinderen uit bed halen
- Kinderen verschonen
- Activiteiten aanbieden aan de kinderen op eigen initiatief (bijvoorbeeld boekje lezen, puzzelen)
- De fles geven aan kinderen boven een half jaar
- Initiatief nemen bij taakverdeling
- Extra taak voor derdejaars stagiaires: Oudercontacten

Afhankelijk van de ontwikkeling van en het vertrouwen in de stagiaire kunnen minder/meer verantwoordelijkheden gegeven worden. Dit wordt besproken in de teamvergadering.

Na 4 maanden:

- De taken van het vorige stageblokje uitdiepen
- Schriftjes schrijven (eerst in klad)

Voor derdejaars stagiaires:

- Oudercontacten uitdiepen
- Fles geven aan baby's onder een half jaar
- Groepsmap schrijven

Dreumes & peuters

0 – 6 weken:

- Meelopen
- Dagindeling kennen
- Collega's leren kennen
- Contact maken met de kinderen
- Huishoudelijke taken (waaronder vaatwasser vullen/leggen, tafels en stoelen schoonmaken, vloer vegen, fruit klaarmaken, speelgoed opruimen)
- Kinderen verschonen onder begeleiding
- Onder begeleiding kinderen naar bed brengen

6 weken - 4 maanden:

- Zelfstandig kinderen naar bed brengen

- Zelfstandig kinderen uit bed halen
- Zelfstandig kinderen verschonen
- Activiteiten aanbieden aan de kinderen op eigen initiatief (bijvoorbeeld boekje lezen, puzzelen)
- Initiatief nemen bij taakverdeling
- Oudercontacten

Na 4 maanden:

- De taken van het vorige stageblokje uitdiepen
- Even alleen de groep kunnen draaien (pedagogisch medewerker blijft eindverantwoordelijk)

Voor derdejaars stagiaires:

- Groepsmap schrijven
- Zelfstandig een dagdeel draaien

3.6 Dagindeling

KDV:

07.30 - 09.00 uur: de kinderen worden gebracht, er is ruimte voor vrij spel, een boekje, een puzzel e.d.

09.00 uur: samen met de kinderen beginnen op te ruimen, drinken klaarmaken.

09.30 uur: thee drinken, fruit eten en een versnapering

10.00 uur: kinderen verschonen of laten plassen, kinderen die op bed moeten op bed brengen

10.30 uur: geplande of vrije activiteit, binnen of buiten spelen

11.15 uur: met de kinderen opruimen, kinderen uit bed halen, tafel dekken

11.30 uur: gezamenlijk eten

12.15 uur: opruimen, start verschoonronde en toiletbezoek

12.30 uur: kinderen worden gehaald of gebracht, kinderen naar bed brengen, vrij spel of geplande activiteit, binnen of buiten spelen

14.00 uur: drinken en een koekje. De kinderen die nog op bed liggen krijgen dit als ze uit bed komen

14.30 uur: vrij spel of geplande activiteit, binnen of buiten spelen

15.30 uur: opruimen en cracker eten

16.15 uur: verschoonronde

17.30 uur: vanaf deze tijd kunnen de kinderen worden opgehaald

PEUTERSPEELGROEP:

8:30 - 8.45: De peuters worden door de ouders/verzorgers gebracht. De ouders/verzorgers krijgen dan gelegenheid om even met hun peuter te spelen en rustig afscheid te nemen.

9.00 - 9.15: Luiers verschonen of toiletbezoek en handen wassen.

9.15 – 9.30: Begroeting peuters in de kring. Tijdens de kring worden de namen van de kinderen genoemd, de kinderen geteld, de dagritme kaarten besproken en de knutsel activiteit uitgelegd. Verder worden er liedjes gezongen of een schootboek voorgelezen.

9.30 – 10.15 : Vrij spelen in de diverse hoeken en knutselen.

10.15 – 10.45 : Opruimen, handen wassen, fruit eten/drinken.

10.45 – 11.15: Buiten spelen.

11.15 – 11:45: Tweede kring - thema activiteit.

11: 45 – 12:15: Brood eten.

12:15 - 12.30: Kinderen worden opgehaald door de ouders/verzorgers. De pedagogisch medewerker vertelt aan de ouders/verzorgers hoe de dag is gegaan.

BSO:

14.15-14.30 uur: Kinderen worden binnengebracht vanaf school door vrijwilliger of leidster.

14.30 – 15.00 uur: Ophangen van jas en tas, schoenen uit, vrij spel, handen wassen.

15.00 uur: Drinken (thee, melk of water) en iets lekkers (fruit, koekje of cracker).

15.30 - 17.00 uur: Vrij spel en ruimte voor activiteit.

17.00 uur: Kort eet en drink moment.

17.30 uur: vanaf deze tijd kunnen de kinderen worden opgehaald.

Vakantiedagindeling:

De kinderen worden gebracht tussen 07.00 en 09.00 uur en kunnen vrij spelen.

09.30 uur: Thee drinken met een koekje

10.00-11.30 uur: Vrij spel en ruimte voor activiteit

11.30-12.15: Brood eten

12.15-15.00 uur: Vrij spel en ruimte voor activiteit

15.00-15.15 uur: Cracker + drinken

15.15-17.30 uur: Vrij spel en ruimte voor activiteit

17.30 uur: vanaf deze tijd kunnen de kinderen worden opgehaald

3.7 Eten en drinken

Kinderen smeren zelf hun boterham op het KDV, hierin is onze ervaring dat wanneer kinderen het zelf mogen doen ze meer eten. Wanneer een kind er moeite mee heeft om zelf zijn brood te smeren wordt hij geholpen door de leidster. Motto is wel eerst zelf proberen. Bij het eten wordt thee, melk, karnemelk of water geserveerd. Wij hanteren niet de regel eerst gezond en dan zoet. Onze ervaring is dat kinderen meer eten wanneer ze zelf beslissen wat ze op hun brood mogen hebben. We houden in de gaten dat het beleg wordt gevarieerd. Er wordt vanwege het vetgehalte geen smeerkaas en smeerworst (meer) aangeboden maar Veggiespread, verse kaas en gesneden vleeswaren. Ook hebben we biologische thee.

Eten en drinken is een belangrijk moment van de dag. Kinderen kunnen hun ervaringen/verhalen kwijt en het is een rust moment. Wanneer de kinderen uit school komen staat voor hen de thee, melk of water klaar. Hierbij krijgen ze een koekje of een traktatie van een kind dat jarig is geweest. Wij hebben ervoor gekozen om zo weinig mogelijk limonade of ander drinken aan te bieden, omdat wij niet de hele dag door de kinderen zoetheid aan willen bieden.

Om ongeveer kwart voor 5 krijgen de kinderen een cracker met beleg en drinken. We hebben hier voor gekozen omdat sommige kinderen laat worden opgehaald en daardoor ook later "warm" eten krijgen. Voor kinderen is de tussenperiode van eten en drinken op die manier verkort en kunnen ze er nog even tegen aan.

We vinden het belangrijk dat de kinderen pas beginnen met eten of drinken wanneer iedereen aan tafel zit. Met thee drinken wachten de kinderen tot iedereen drinken heeft. Anders heeft de eerste het drinken al op en moet het laatste kind nog beginnen. We wachten van tafel te gaan tot iedereen het eten op heeft. Alleen de kinderen van groep 1 mogen onder het eten naar de wc.

3.8 Intake en wennen

Wanneer een kind aangemeld is dan maakt de leidster een afspraak voor een intake gesprek /rondleiding. Er wordt met de ouders een afspraak gemaakt voor gewenning. In principe is er bij de KDV ruimte voor 1 keer gewenning.

Wanneer een kind vanuit de peuterspeelgroep op de BSO komt wordt een paar weken voordat het kind 4 wordt contact met de ouders opgenomen. De leidster legt uit hoe de BSO werkt. De ouders krijgen een zelfstandigheidlijst mee. We vragen de ouders de zelfstandigheidlijst aan ons retour te geven. Wanneer ouders vragen hebben, kunnen ze ten alle tijden bij ons terecht. Doordat de BSO met de peuterspeelgroep in contact staat, kennen de leidsters het kind en kent het kind de leidster al. Voor ouders zijn de leidsters van de BSO ook geen vreemden. De meeste leidsters werken ook op het kinderdagverblijf en/of de peuterspeelgroep.

Zelfstandigheidlijst:

Deze wordt door de ouders ingevuld. Hierin geven ouders aan wat hun kind wel of niet zelfstandig mag.

3.9 Komen en gaan

Kinderen die de voorschoolse opvang bezoeken, worden om 08.15 uur naar school gebracht door een leidster of vaste vrijwilligster, met toestemming van ouders. Wanneer de ouders toestemming hebben gegeven dat een kind zelfstandig naar school mag, dan geeft de leidster aan wanneer het kind naar school kan. De kinderen van groep 1 en 2 worden door de leidster of vaste vrijwilligster in school gebracht. De kinderen van de andere groepen mogen op het plein spelen. De leidster of vaste vrijwilligster kijkt voor zij vertrekt of er een leerkracht op het plein is. Kinderen worden door een leidsters of vaste vrijwilligster, met toestemming van ouders, van school gehaald. Wanneer kinderen zelfstandig vanuit school naar de BSO mogen, is dit door de ouders aangegeven op de zelfstandigheidlijst. Zolang ouders dit niet hebben aangegeven wordt het kind door de leidsters opgehaald. Wij handhaven geen strikte haal- en brengtijden op het KDV en de BSO. Voor de peuterspeelgroep geldt dit wel in verband met het wettelijk vastgestelde vereiste uren. Wanneer het kind eerder wordt opgehaald, is het in de meeste gevallen nog niet uitgespeeld omdat het kind nog maar net tot spel is gekomen. Wanneer de ouders het kind ophalen, nemen zij de leiding weer over. Leidsters ondersteunen de ouders wanneer er meerdere kinderen in het gezin de jas en schoenen aan moeten. Wanneer ouders op de zelfstandigheidlijst hebben aangegeven dat hun kind zelfstandig naar huis mag, dan stuurt de leidster het kind op dat tijdstip naar huis. Ouders zijn dan verantwoordelijk wanneer er iets met het kind gebeurt. Wanneer kinderen door iemand anders, buiten vader en moeder, worden opgehaald dan dienen de ouders dit aan de leidsters te hebben doorgegeven. Wanneer het niet is doorgegeven neemt de leidster telefonisch contact op met de ouders.

3.10 Het kind

Vriendschappen

Ouders kunnen op de zelfstandigheidlijst aangeven of hun kind met een vriendje mee mag te spelen. Wanneer zij hier toestemming voor hebben gegeven en het kind vraagt de leidsters of hij weg mag te spelen, dan stemt de leidster hiermee in. Wanneer een ouder geen toestemming heeft gegeven en het kind vraagt of hij weg mag te spelen, dan zal de leidster hier geen toestemming voor geven. Wanneer de groep het toelaat, kan ze wel voorstellen of het vriendje mee wil naar het KDV of BSO.

Sommige kinderen kennen elkaar van school. Anderen ontwikkelen vriendschappen op de Petteflet. Leidsters geven kinderen de ruimte om elkaar uit en op te zoeken. Echte vriendschappen worden bevorderd. Kinderen worden niet gedwongen apart te spelen of juist met anderen te spelen als zij dat zelf niet willen. De leidsters stimuleert de kinderen wel om met elkaar spelen en niet iemand buiten sluiten. Maar bij vriendschap moet er sprake zijn van gelijkheid. Een kind moet niet de ander onderdrukken. Is dit het geval, dan kan het goed zijn dat aparte activiteiten worden aangeboden, zodat er niet alleen fysieke maar ook geestelijke ruimte ontstaat tussen de kinderen.

Hetzelfde geldt voor broers en zussen. Zij kunnen veel aan elkaar hebben, vooral tijdens de wenperiode. Maar de leidster moet ervoor zorgen dat zij elkaar de ruimte geven om eigen vriendschappen te kunnen ontwikkelen. Kinderen worden niet gedwongen aan groepsactiviteiten mee te doen. Het is echter wel zo dat er sprake is van groepsopvang.

Het speelgoed is voor iedereen. Soms willen kinderen er graag alleen mee spelen, ook al worden zij in een groep opgevangen. Leidsters respecteren deze behoefte. Zij zijn niet verplicht op dat moment andere kinderen toe te laten. Wel kan er een tijdslimiet worden afgesproken.

Een kind kan een voorkeur ontwikkelen voor een bepaalde leidster. Vanuit het kind bekeken is dit begrijpelijk. Een leidster gaat hier professioneel mee om. Zij buit dit niet uit. Zij besteedt geen extra aandacht aan dit kind en zorgt ervoor dat de andere leidster betrokken wordt bij het kind. Leidsters mogen geen voorkeuren voor bepaalde ouders of kinderen tonen.

Zelfstandigheid en zelfredzaamheid

De zelfstandigheid en zelfredzaamheid van het kind worden gestimuleerd door het zoveel mogelijk zelf opdrachten te laten uitvoeren. Opdrachten passen bij het ontwikkelingsniveau. Leidsters zorgen ervoor dat alleen datgene wordt verwacht waaraan het kind kan voldoen. Belonen van een nieuwe stap draagt bij aan het zelfvertrouwen en stimuleert de zelfstandigheid. Zo vinden kinderen het spannend iets nieuws te ondernemen. Het stimuleren van zelfstandigheid vraagt om een individuele benadering. Naast het belonen van gedrag is het belangrijk een vertrouwenwekkende sfeer te scheppen, waarin kinderen fouten durven maken, boos durven worden en hun gevoelens kunnen uitten.

Verdriet

Kinderen zijn soms verdrietig. Soms begrijpen de leidsters de aanleiding. Soms kan het zijn dat het kinderleed voor volwassenen niet te begrijpen is. Een leidster neemt het verdriet van een kind serieus. Er wordt niet luchtig over gedaan, bijvoorbeeld je bent er zo overheen. De leidster kan het kind wel stimuleren door met een leidster of met een ander kind over zijn verdriet te praten. Zowel de leidsters als de andere kinderen

kunnen helpen het kind te troosten.

Wat betekent het als een kind regelmatig verdriet heeft? Misschien is een kind ongelukkig op de Petteflet. Het is belangrijk dat de leidster voorstelt om dat met de ouders te bespreken. Het is de bedoeling dat kinderen het plezierig hebben en niet tegen hun zin de Petteflet bezoeken. Leidsters dienen dit aan de ouders te melden. Voordat zij dat doen, bespreken zij dit met het kind. Misschien is er ook een andere oorzaak. Het kan goed zijn dit met de ouders te bespreken. Is dat niet het geval, dan kan terugkerend verdriet een signaal zijn van wat anders. Als een leidster dit merkt, probeert zij juist het kind veel positieve aandacht te geven op andere momenten.

Conflicten

Kinderen hebben veel aan elkaar, maar zij kunnen elkaar ook onderdrukken. Zij worden gestimuleerd op een respectvolle manier met elkaar om te gaan en duidelijk te maken wat zij wel en niet willen. Regel in de groep is dat kinderen elkaar geen pijn mogen doen. Alle kinderen - ook vrienden - krijgen weleens ruzie. In eerste instantie laten leidsters de kinderen ruzies zelf oplossen. Kinderen in conflict met elkaar leren voor zichzelf op te komen en te onderhandelen. Bij conflicten kan de leidster ruimte geven om zelf naar oplossingen te zoeken. Zij kan de kinderen leiden in het zoeken naar een oplossing, indien ze er zelf niet uitkomen of één het onderspit dreigt te delven. Schoppen of slaan kunnen uitdrukkingen zijn van het onvermogen om gevoelens te uiten en uit onmacht. Kinderen zijn bezig te leren hoe zij aangeven wat zij wel en niet willen. Leidsters kunnen kinderen hierin begeleiden. Leidsters kunnen niet verwachten dat kinderen altijd 'verstandig' met elkaar omgaan. Ruzies horen erbij. Door tegen elkaar te kunnen zeggen wat het probleem is, neemt de behoefte om je boosheid en woede lichamelijk te uiten af. Leidsters stimuleren dit. Soms zal het echter nodig zijn om af te koelen voordat het kind kan zeggen wat er aan de hand is. Een leidster dwingt een kind niet om te praten. Indien het niet wil, kan de leidster er later op terugkomen.

Concurrentie

Er wordt een sfeer gecreëerd waarin kinderen zichzelf kunnen zijn. Zij worden gewaardeerd voor wat zij kunnen. Bij elk kind is dat iets anders. Zonder dat het wordt opgelegd, concurreren kinderen met elkaar. Zij vergelijken hun prestaties. Sommigen hebben behoefte om de beste te zijn (als eerste klaar, de mooiste tekening enzovoorts). De leidsters proberen deze prestigeslag te relativiseren. Als leidsters er vanuit gaan dat het bezig zijn net zo belangrijk is als de prestatie wordt de concurrentie vanzelf minder. Er is niets verkeerd aan als het kind een keer de beste is. Voor het zelfvertrouwen van een kind is het juist belangrijk dat hij weet dat hij kan 'scoren'. Iedereen moet een keer de beste kunnen zijn. Maar dit moet niet ten koste gaan van de rest van de groep. Bovendien proberen leidsters verschillende vaardigheden te waarderen. Zo worden niet alleen de sterksten of de snelsten beloond.

Straf het gedrag, niet het kind

Het is af en toe nodig om kinderen te corrigeren. Een leidster maakt telkens een bewuste afweging om gedrag te negeren, een alternatieve oplossing te zoeken of het gedrag te corrigeren. De leidster vraagt zich af of zij teveel verwacht van het kind. Probeert het kind wellicht op een negatieve manier aandacht te krijgen? Vaak werkt het negeren van negatief gedrag gekoppeld aan het belonen van positief gedrag het beste. Belonen gebeurt door complimenten te geven. Belonen heeft minder effect als er veel

tijd is verstreken tussen de daad en de beloning. Als gedrag wordt gecorrigeerd praten wij over straf. Gedrag wordt alleen gestraft op een manier die binnen de belevingswereld van het kind past: de straf heeft altijd een duidelijk verband met datgene wat gebeurd is. Deze vindt snel na de 'overtreding' plaats zodat er een verband bestaat tussen de daad en de straf en de duur van de straf past binnen de tijdsbeleving van het kind. Bovendien ondermijnt de straf niet het zelfvertrouwen: de leidster 'straf' het gedrag. Het kind wordt niet afgekeurd want wat de leidster zegt bij het 'straffen' heeft een effect op het oordeel dat een kind van zichzelf heeft. Het wordt niet gekleineerd ('Je lijkt wel een baby'). De leidster laat blijken dat zij het kind, ondanks zijn gedrag, nog lief blijft vinden.

De leidster is consequent. Indien zij een kind waarschuwt, zorgt zij ervoor dat als het gedrag niet verandert de 'straf' wordt uitgevoerd. Dit betekent dat de aangekondigde straf uitvoerbaar moet zijn en geen loze dreiging is. Soms zijn twee kinderen verwickeld in een strijd. De leidster let er op niet te snel een conclusie te trekken over de toedracht. Zij laat de kinderen eerst uitleggen wat er aan de hand is voordat zij besluit wie gecorrigeerd wordt en hoe het wordt uitgevoerd. In principe gaat de leidster naar het kind zodat zij niet hoeft te schreeuwen. Door lichaamstaal (streng kijken) kan het kind begrijpen dat het gecorrigeerd wordt zonder dat de stem wordt verheven. Na afloop van de 'straf' praat de leidster met het kind. Begrijpt het wat er is gebeurd? Begrijpt het dat de leidster niet (meer) boos is? Wat houdt de 'straf' in? Het kind kan streng worden toegesproken, het kind kan kort apart worden gezet. Het kan zijn dat het kind tijdelijk niet met bepaald speelgoed of bepaalde kinderen mag spelen. Wanneer het kind gedrag vertoont dat vaak gecorrigeerd wordt, kaarten de leidsters dit aan bij de ouders en de hoofdleidster.

Het eigen lichaam

Tussen 4-12 jaar verandert het lichaam van het kind. Bovendien beginnen kinderen na te denken over hun relaties met elkaar en over de liefde. Dit onderdeel van hun ontwikkeling kan niet genegeerd worden. Aan de andere kant is het omgaan met het eigen lichaam omringd door veel taboes, zowel onder kinderen, ouders als onder ons eigen personeel. Seksualiteit en het eigen lichaam zijn bespreekbaar op het KDV als de kinderen met vragen of problemen komen. De manier waarop dit aangepakt wordt, is afhankelijk van de leeftijd van de betrokken kinderen. Het personeel moet open zijn om in te gaan op vragen en opmerkingen van kinderen, maar gaat niet verder dan waar zij zichzelf gemakkelijk bij voelen. Bovendien letten zij op de kinderen die meeluisteren naar het gesprek. Zijn zij er ook aan toe om het gesprek te horen? De verantwoordelijkheid voor seksuele voorlichting blijft bij de ouders. Leidsters gaan kort in op vragen die gesteld zijn. Zij raden kinderen aan met hun ouders te praten. Kinderen vinden het soms interessant om te experimenteren met hun eigen lichaam. Meestal is dit een onschuldige bezigheid. Het is wel belangrijk dat de kinderen elkaar niet dwingen. Daarnaast mogen zij elkaar geen pijn doen. Schaamte groeit naarmate het kind ouder wordt en het eigen zelfbewustzijn en het lichaam zich ontwikkelen. Kinderen hebben behoefte aan privacy die gerespecteerd wordt door leidsters en andere kinderen.

3.11 Activiteiten

Kinderen hebben op het KDV en BSO veel ruimte voor vrij spelen. Wij bieden geen vast activiteiten programma voor de BSO kinderen. Het is in de vrije tijd van de kinderen. Wanneer een kind zich verveelt of wanneer een kind de leidster vraagt of zij ook iets weet om mee te spelen, dan biedt de leidster een activiteit aan. Leidsters

bedenken natuurlijk wel activiteiten om met de kinderen te doen, maar de kinderen zijn niet verplicht om hier aan mee te doen. Uitzonderingen worden bijvoorbeeld in vakanties gemaakt en wanneer de kinderen druk zijn is het voor de kinderen en leidsters prettig dat de kinderen een activiteit wordt aangeboden om zo een lange dag te onderbreken of om zo de rust in de groep te creëren.

Vies worden

Wij vinden het belangrijk dat kinderen zich er niet om hoeven te bekommeren dat hun kleren vies kunnen worden, wanneer ze buiten spelen. Rennen, uitglijden tijdens voetballen, in de zandbak spelen, zijn activiteiten waarbij kinderen vies kunnen en mogen worden. Wij kunnen ons echter ook voorstellen dat u als ouder daar moeite mee heeft, omdat uw kind naar school de nette kleren aan heeft. Wij stellen u voor om oude kleren aan uw kind mee te geven of hier in zijn bakje te doen. Zo kan ook uw kind zich uitleven zonder zich drukte hoeven maken over vieze kleren.

Spontane uitstapjes

Bij spontane uitjes houden we rekening met de BKR en de leidster die die dag werkt bekijkt of het haalbaar is. Onder spontane uitjes verstaan we bijvoorbeeld boodschappen doen bij de groenteboer op de markt, het kijken bij de lammetjes, een wandeling door het dorp, het kijken naar de koningsspelen, spelletjes op het plein, Sinterklaas intocht op school, activiteiten tijdens het dorpsfeest, schaatsen op de schaatsbaan. Ouders geven op het zelfstandigheidsformulier aan of ze toestemming geven of we met hun kind mogen wandelen, fietsen en auto rijden. Afhankelijk van de hoeveel kinderen en leidsters en de leeftijd van de kinderen maken we gebruik van wandelwagens, de buggy, de bolderkar of een wandeltouw.

Georganiseerde uitstapjes

In de zomer- en herfstvakantie proberen we altijd 1 keer met de kinderen een georganiseerd uitstapje te maken. Dit kan bijvoorbeeld gaan om een museumbezoek. Ouders worden van te voren op de hoogte gebracht en om toestemming gevraagd. Per activiteit wordt van te voren besproken hoeveel kinderen er mee gaan, hoe het vervoer geregeld wordt en hoeveel leiding (en eventueel stagiaires) er mee gaan. Bij deze georganiseerde uitstapjes wordt een formulier ingevuld, waarop staat wat meegenomen moet worden en welke afspraken vooraf zijn gemaakt. De auto's die gebruikt worden voor het vervoer hebben een inzittende verzekering. Indien nodig worden kinderzitjes geleend van de ouders.

Buitenschoolse activiteiten

Wanneer kinderen buitenschoolse activiteiten in het dorp hebben worden zij door de leidsters hier naar toe gebracht en eventueel ook weer opgehaald. Wanneer ouders in de zelfstandigheidlijst hebben aangegeven dat een kind alleen naar de activiteit mogen geeft de leiding aan het kind door wanneer het tijd is om naar de activiteit te gaan.

Feesten, thema's en seizoenen

Wij besteden natuurlijk aandacht aan de feesten als Sinterklaas, Kerst, Pasen. De leidsters maken samen met de kinderen de groepsruimte gezellig door het in de thema aan te kleden. Het vieren van verjaardagen en afscheidsfeesten is een bijzondere gebeurtenis voor de kinderen. Als kinderen hun verjaardag (of afscheid) vieren staan zij wat meer in het middelpunt van de belangstelling. Voor het kind is het belangrijk dat hier aandacht aan wordt geschonken in het kader van de sociale ontwikkeling, Omdat een feestritueel vaste onderdelen heeft is dit voor ieder kind een vertrouwd gebeuren. Het is vooraf duidelijk wat er komen gaat. Een cadeautje,

liedje zingen, een traktatie horen bij een verjaardag. Ouders kunnen (op eigen risico) een fototoestel aan de leidsters geven zodat zij het feestje kan vastleggen. Wanneer papa, mama, opa, oma of een ander belangrijk persoon jarig is, is het mogelijk om het kind hiervoor iets te laten maken, mits de ouders dit tijdig melden bij de groepsleiding.

3.12 Televisie gebruik

De meeste televisiekijkers en spelers van computerspelletjes hebben één ding gemeen. Of ze nu veel of weinig voor het scherm zitten, als ze kijken vinden ze dat leuk en gezellig. En dat is heel duidelijk een positieve invloed van de media. Kinderen laten zich, onderhouden door wat het beeldscherm te bieden heeft; het ontspant, informeert en brengt vermaak. Kinderen laten zich echter gemakkelijk beïnvloeden door de televisie en computerspelletjes. Van de televisie en computer kunnen ze ook eerder onrustig worden of zich wilder of agressiever gaan gedragen. Op de Petteflet wordt er zeer beperkt televisie gekeken. Wij tonen alleen programma's die geschikt zijn voor kinderen.

3.13 Computer en tablet

Voor het gebruik van de tablet zijn speciale afspraken gemaakt met de leidsters. Deze afspraken zijn dat er zo minimaal mogelijk gebruik wordt gemaakt van de tablet.

3.14 Rol van de leidster

De leidster op de kinderopvang is organiserend, voorwaardenscheppend bezig, zodat het kind zelf kan spelen. Zij houdt afstand en stimuleert tegelijk het kind dat dit nodig heeft. Zij observeert en pikt signalen op van het kind. De leidster is hierbij alert op pesten. Zij kent de omgeving goed en weet waar uitdagingen en gevaren zitten voor de kinderen.

De leidster geeft het kind ruimte om zijn vrije tijd zelf in te vullen. Zij zorgt voor gezelligheid en creëert een binding tussen de kinderen. Zij zorgt ervoor dat het kind zich veilig en geborgen voelt. Zij staat open voor het bespreken van de ervaringen van kinderen. De leidster van de kinderopvang is iemand die iets te bieden heeft voor het kind dat de opvang bezoekt. Zij heeft specialiteiten ontwikkeld en heeft oog voor het kind. De rol van de leidster is dat zij openstaat voor inspraak van de kinderen. Zij overlegt en discussieert met de grote kinderen en komt samen met hen tot ideeën. De leidster is in staat op leeftijd gerichte activiteiten aan te bieden. Tevens is de leidster verantwoordelijk voor het veilig vervoeren van het kind van de school naar het kinderdagverblijf en van het kinderdagverblijf naar clubjes/gymnastiek en tijdens uitstapjes.

3.15 Het zieke kind

Als het kind ziek is, zal het niet snel het KDV bezoeken. Indien een kind ziek op het KDV arriveert of daar ziek wordt, neemt de leidster contact met de ouders op. Met de ouders wordt overleg gepleegd of het kind moet worden opgehaald. Wanneer een kind op het KDV lekker rustig op de bank kan hangen is het niet altijd noodzakelijk dat de ouders meteen komen. Wanneer de ouders besluiten dat het kind wordt opgehaald of wanneer de leidster aangeeft dat het voor het kind en voor het KDV prettiger is dat het kind wordt opgehaald, dan wordt afgesproken door wie en wanneer. Leidsters blijven het kind de benodigde aandacht en nabijheid geven totdat het is opgehaald. Bij twijfel en vermoeden van een besmettelijke ziekte, zullen we de ouders vragen naar de huisarts te gaan. Sommige ziekten kunnen zeer besmettelijk zijn en gevaar opleveren

voor de gezondheid van andere kinderen en zwangere vrouwen. Zolang niet door een huisarts is vastgesteld of het besmettelijk en of riskant is, kan het kind het kinderdagverblijf niet bezoeken.

3.16 Ongevallenverzekering

Voor al haar kinderen heeft De Petteflet een collectieve aansprakelijkheid- en ongevallenverzekering afgesloten.

Een uittreksel van de polis ligt ter inzage.

3.17 Ondersteuning beroepskrachten

De beroepskrachten worden ondersteund door de beleidsmedewerker/coach en door elkaar als collega's door middel van uitgebreide informatie-uitwisseling. Deze uitwisseling vindt plaats bij de overdracht, tijdens teamvergaderingen, coachingsbijeenkomsten en door het gebruik van een personeels groeps-WhatsApp op de telefoon. Hiermee worden vragen en opmerkingen direct gecommuniceerd. Omdat de eigenaresse zelf ook op de groep staat zijn de lijnen erg kort wat in de praktijk als prettig wordt ervaren door de medewerkers. De Petteflet heeft een abonnement op de Kiddo, dit is een pedagogisch vakblad voor de kinderopvang van 0-12 jaar. Tevens worden de beroepskrachten ondersteund door de ouders. Zo kunnen zij kinderen beter begeleiden doordat zij weten wat er thuis speelt en welke opvoedingsovertuigingen die het kind thuis mee krijgt. Met onze vrijwilligster die de kinderen naar school brengt en haalt is dagelijks contact over de te halen en brengen kinderen.

4. Het volgen van de ontwikkeling

4.1 Mentorschap en overdracht naar de basisschool

Pedagogisch medewerkers hebben ieder kind 'in beeld' en volgen het in zijn ontwikkeling. Zo kunnen ze aansluiten bij de ontwikkeling van het kind en het stimuleren de volgende stap te zetten. Aan ieder kind wordt een mentor toegewezen. Zij volgt de ontwikkeling van het kind en bespreekt periodiek de ontwikkeling van het kind met de ouders. Tevens is de mentor het eerste aanspreekpunt voor ouders (en in de BSO ook voor het kind). In de dagopvang en in de peuterspeelgroep wordt aan ouders periodiek een gesprek over de ontwikkeling van hun kind aangeboden. De ouder is niet verplicht op dit aanbod in te gaan. In de BSO is een periodiek gesprek met de ouders geen verplichting, maar vinden gesprekken plaats als dat nodig of gewenst is. Eventuele bijzonderheden in de ontwikkeling worden gesignaleerd en er wordt actie op ondernomen. De mentor vult het overdrachtsformulier in voor de basisschool. Uiterlijk 10 weken voordat het kind het De Petteflet verlaat, nemen we contact op met de ouders om de overdracht te bespreken. Tijdens de afspraak met de ouders nemen we ook de portfolio van het kind samen door. Na het tekenen van de overdracht, vragen wij de ouders toestemming om deze overdracht met de desbetreffende leerkracht van de gewenste basisschool te bespreken. Dit noemen we een warme overdracht. De mentor hoeft niet per sé één van de 'vaste gezichten' van het kind te zijn. In de Petteflet wordt geprobeerd om 1 mentor per gezin aan te stellen. Er is een schema gemaakt en naar de ouders gecommuniceerd wie de mentor van hun kind is. De BSO kinderen weten ook wie hun aanspreekpunt is.

4.2 Tweerichtingsverkeer met de ouders

Voor een goed verloop van de opvang is het noodzakelijk, dat ideeën of zorgen over de kinderen worden uitgewisseld. In onze visie over de omgang met ouders staat

eerlijkheid voorop. De leidster dient als aanspreekpunt voor de ouders. In de communicatie met de ouders/verzorgers beperken wij ons tot de zaken die op zich op het kinderdagverblijf, de peuterspeelgroep en de BSO voordoen.

Een goed contact met ouders is de basis voor het welzijn van het kind. Ouders moeten de gelegenheid krijgen om de leidsters goed te informeren over hun kind. De leidster staat open voor deze opvattingen en past deze toe, voor zover mogelijk binnen het groepsverband van het kinderdagverblijf mogelijk is. Er zijn verschillende vormen van overleg om de communicatie tussen ouders en leidster optimaal te laten verlopen, zoals: een kennismakingsgesprek, intakegesprek, 10 minuutgesprek, breng- en haalgesprekken, ouderavonden. Indien nodig kunnen extra gesprekken gepland worden ten aanzien van het functioneren van het kind.

4.3 Zorgenkindjes

Wij beseffen hoe belangrijk het is in de eerste ontwikkelingsfasen van kinderen meteen maatregelen te nemen als het vermoeden bestaat dat iets niet helemaal goed verloopt. Wij gaan uiterst voorzichtig om met dergelijke vermoedens en beperken ons tot concrete observaties.

4.4 Vermoedens van mishandeling/verwaarlozing

Signalering van kindermishandeling bij (jonge) kinderen is uiterst lastig en zorgvuldigheid is uiteraard een vereiste. Als er ernstige aanwijzingen zijn dat een kind mishandeld of verwaarloosd wordt volgen wij bij een vermoeden hiervan het protocol 'kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag' voor de kinderopvang. Indien de vermoedens concreet zijn, nemen wij vanuit onze signaleringsfunctie contact op met 'Veilig thuis'. De Wet op de Jeugdzorg geeft ons in geval van een vermoeden van kindermishandeling een meldrecht. Voor deze melding is geen toestemming nodig van de ouder(s)/verzorger(s) of het kind.

4.5 Doorverwijzen naar passende instanties na signalering bijzonderheden/problemen

Mochten onze beroepskrachten vermoedens hebben dat er bijzonderheden en/of problemen zijn in de ontwikkeling van de kinderen dan worden deze vermoedens met de betreffende ouders besproken. Omdat dit vaak een gevoelige kwestie is zullen deze eventuele vermoedens door de leiding van De Petteflet met de ouders worden doorgenomen.

De leiding zal, als daar genoeg aanleiding voor is, de ouders adviseren om met de door ons geconstateerde bijzonderheden/problemen aan te kloppen bij de passende instanties. Wij zullen de ouders de contactgegevens ter hand stellen van de instantie die de problemen kunnen behandelen.

Wij zullen de ouders na enige tijd vragen of er een eventuele behandeling is gestart en of wij als kinderopvang hier eventueel nog een rol in kunnen hebben.

4.6 Toerusting beroepskrachten voor taak inzake doorverwijzing

De leiding draagt er zorg voor dat de pedagogisch medewerkers toegerust zijn voor deze taak en op passende wijze hierin worden ondersteund. Mogelijke instrumenten hiervoor zijn scholing en coaching. In 2018 hebben de pedagogisch medewerkers van de Petteflet de cursus gevolgd: "Kinderopvang – werken met een meldcode", over de meldcode inclusief afwegingskader, de meldplicht en hoe om te gaan met seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling. Titia heeft de cursus implementeren van een meldcode gevolgd. Iedereen heeft een bewijs van deelname ontvangen.

4.7 Privacy van ouders/verzorgers en kinderen

Er wordt vertrouwelijk omgegaan met persoonlijke gegevens. Tevens wordt er nooit iets zonder wederzijdse toestemming van de ouders en ons op sociale media geplaatst.

5. Ouderinspraak

5.1 Oudercommissie

Ouders/verzorgers worden actief betrokken bij het beleid van De Petteflet. Onze locatie heeft een oudercommissie. Door de oudercommissie worden wij geïnformeerd over de visies van ouders/verzorgers om deze mee te kunnen nemen in onze bedrijfsvoering. Ten einde ouders/verzorgers in de gelegenheid te stellen medezeggenschap uit te oefenen, dienen zij op hun beurt goed geïnformeerd te zijn over de gang van zaken binnen de kinderopvang.

De totstandkoming, benoemingsprocedure, werkwijze, adviesrecht en overige taken van de oudercommissie zijn vastgelegd in een modelreglement. Deze ligt ter inzage.

5.2 Klachtenreglement

Klachten en ongenoegens van ouders worden behandeld conform het klachtenreglement van De Petteflet. Ouders/verzorgers worden bij aanmelding van hun kind geïnformeerd over de klachtenprocedure.

Ouders kunnen eventuele klachten direct bij de leidsters melden. De leidster brengt de klacht dan over naar de directie.

Ook kunnen klachten middels een klachtenformulier op de website bij de directie kenbaar worden gemaakt. De directie gaat dan in gesprek met de ouders om de klacht te bespreken en uiteraard op te lossen.

Ook hebben de ouders de mogelijkheid om klachten in te dienen zonder tussenkomst van De Petteflet. Dit kan dan rechtstreeks bij De Geschillencommissie waar De Petteflet een lidmaatschap heeft.