

Pedagogisch Beleid

2022

Kindcentrum Zonnebloei

“De natuur als rijke leeromgeving”

Natuurgerichte Kinderopvang

## Inhoudsopgave

<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
<b>1. VISIE EN PIJLERS</b>	<b>4</b>
1.1 VISIE	4
1.2 KERNWAARDEN EN PIJLERS	5
<b>2. DAGRITME, JAARRITME EN VOEDING</b>	<b>10</b>
2.1 DAGRITME	11
2.2 JAARRITME	12
2.3 VOEDING	12
<b>3. INRICHTING, GROEPSINDELING EN 'OPENDEURENBELEID'</b>	<b>12</b>
3.1 INRICHTING	12
3.2 GROEPSINDELING	13
3.3 OPENDEURENBELEID	13
<b>4. VIER OGEN PRINCIPE, 3-UURS REGELING EN ACHTERWACHTREGELING</b>	<b>13</b>
4.1 VIER OGEN PRINCIPE	13
4.2 3 UURS-REGELING	13
4.3. ACHTERWACHTREGELING	14
<b>5. COMMUNICATIE VAN DE ONTWIKKELING EN WENNEN</b>	<b>14</b>
5.1 SAMENWERKING MET EXTERNE PARTIJEN	15
<b>6. PEDAGOGISCH MEDEWERKERS</b>	<b>15</b>
6.1 Vereiste bevoegdheid	15
6.2 Deskundigheidsbevordering	15
6.3 Pedagogisch Coach en beleidsmedewerker	15
<b>7. TAKEN STAGIAIRES EN VRIJWILLIGERS</b>	<b>16</b>
<b>8. OPENINGSTIJDEN EN SLUITINGSDAGEN</b>	<b>16</b>
<b>9. MELDING VAN KLACHTEN</b>	<b>17</b>
<b>BIJLAGEN</b>	<b>18</b>
BIJLAGE 1: TOESTEMMING FORMULIER UITSTAPJES	18
BIJLAGE 2: PROTOCOL VOEDING	19
BIJLAGE 3: PROTOCOL KLACHTENREGELING	20

## Inleiding

Groeien en ontwikkelen gaan hand in hand met beweging en verandering. Het ontwikkelproces van een kind is dynamisch en een grote belevenis. Niet alleen voor het kind, maar ook voor ons als begeleiders. Met liefde en compassie begeleiden we het kind tijdens zijn/haar ontwikkeling. Niet alleen het kind is in ontwikkeling, maar wij als volwassenen en begeleiders leren ook elke dag nog steeds. Levenslang leren noemen we dat. Ook dat is een belevenis. Doordat wij blijven leren is kinderopvang 'Zonnebloei' ook een dynamisch organisatie dat zich constant blijft ontwikkelen. Wij bieden opvang voor kinderen tussen 0-12 jaar oud en gaan uit van de natuur als rijke leeromgeving die kinderen de handvatten biedt voor een bloeiende ontwikkeling.

In dit pedagogisch beleidsplan kunt u lezen hoe wij onze missie en visie uitdragen. In het locatiewerkplan vindt u de praktische informatie over onder andere: het verloop van aanmelding van uw kind, het vier-ogenprincipe en de achterwacht.

In 'De Wet Kinderopvang' (2005) zijn vier doelstellingen beschreven als leidraad voor het schrijven van het pedagogisch beleidsplan:

- met kinderen omgaan met respect en gevoel zodat zij zich emotioneel en fysiek veilig en geborgen voelen
- kinderen gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van sociale competenties.
- kinderen begeleiden en sociale kennis en vaardigheden leren
- kinderen aanmoedigen de waarden, normen en cultuur in de samenleving te leren kennen en eigen te maken

Deze vier aspecten worden in dit plan belicht aan de hand van onze visie en missie. Belangrijke pijlers die onder onze eigen visie en missie vallen zijn:

- Natuurbeleving (ontwikkeling in de natuur)
- Communicatie met jezelf en anderen
- (Senso)motorische ontwikkeling
- Creatieve ontwikkeling

## 1. Visie en Pijlers

### 1.1 Visie

De visie van kinderopvang 'Zonnebloei' is geïnspireerd door het Scandinavisch kinderopvang model waarbij natuurbeleving een belangrijk onderdeel is van de opvoeding. Daarnaast zijn er ook aspecten van de antroposofische visie en aspecten van Reggio Emilia in het beleidsplan verwerkt waarbij als uitgangspunt een holistisch mensbeeld wordt aangenomen.

In de eerste zeven levensjaren van een kind wordt de fundering (de optimale potentie) van het kind gelegd. Deze eerste fase is dus een basis waarop het kind zich verder zal ontwikkelen. Binnen elke fase ontwikkelt het kind zich op holistische wijze (holos (Grieks) = heel). Dit betekent dat het kind zich op meerdere gebieden tegelijk ontwikkelt. Deze gebieden zijn onderling ook weer verbonden. Op metaniveau zijn de gebieden te benoemen als lichaam, geest en ziel.

Als kinderopvang zullen wij betrokken zijn bij de eerste fase van de ontwikkeling van het kind. In deze fase staat voornamelijk de ontwikkeling van 'het lichaam' centraal. Het hoofdthema binnen deze fase is 'de wil'. Het kind wil ontdekken en leert door middel van het gebruik van alle zintuigen. Het kind staat zoals gezegd "open". Het kind leert in deze fase zijn/haar eigen lichaam kennen. Als opvoeders/begeleiders sluiten we aan op deze ontwikkelingsfase van het kind. We bieden de optimale omgeving, zodat het kind de volledig kans krijgt zich in deze fase te ontplooien.

In de babytijd zijn warmte en veiligheid belangrijke voorwaarden om te kunnen ontwikkelen. Door als volwassenen te kijken en verbinding met de baby te maken leren we de behoefte ervan kennen. Door in te spelen op de behoefte van het kind geven we het de veiligheid om vrij te kunnen ontwikkelen.

Wanneer het kind ouder wordt komt het in een andere fase, deze kenmerkt zich door het leren lopen, klimmen, springen en praten. Het 'lichaam' staat nog steeds centraal. Een kind wordt zelfstandiger en krijgt meer zelfbeschikking.

In de leeftijdsjaren tussen zeven en veertien staan expressie en het aangaan van vriendschappen centraal. In deze periode is er ook ruimte voor de cognitieve aspecten van de ontwikkeling van het kind.

Onze betrokkenheid bij de ontwikkeling van het kind vindt buiten de school plaats, als opvoeders/begeleiders bieden we kinderen de ruimte om zich expressief te uiten in de vorm van beweging en creatieve activiteiten in de vorm van muziekbeleving of kunst. De BSO is ook een ontmoetingsplek waar vriendschappen kunnen ontstaan en verdiepen. Kinderen kunnen in deze fase van hun ontwikkeling heel goed meedenken op welke manier ze hun tijd op de BSO willen doorbrengen en wat of wie ze daarvoor nodig hebben.

### *De optimale omgeving*

Bij kindcentrum Zonnebloei gaan kinderen het hele jaar door naar buiten. Natuurlijk wordt er per situatie bekeken of we naar buiten kunnen gaan. Bij bijvoorbeeld extreme hitte of kou blijven we binnen. Echter over het algemeen zijn we buiten in onze tuin of in de natuur. Zodra kinderen buiten zijn, begint de natuurbeleving. Omgeven zijn door natuur voedt en prikkelt de zintuigen. De kinderen ruiken de geur van het bos, horen het geluid van de vogels, zien de kleuren van de bomen die elk seizoen weer anders zijn. Ze rennen door de bladeren en voelen die langs zich heen ritselen. De kinderen zijn vrij om te ontdekken en te spelen in de natuur. Wanneer alle zintuigen worden geactiveerd in de natuur worden ook de nieuwsgierigheid, de creativiteit, het inlevingsvermogen en de verbinding met zijn/haar omgeving geactiveerd bij het kind. Onder het kopje 'pijlers' zal het belang van het prikkelen van de zintuigen en de rol van de natuur gedetailleerder worden toegelicht.

De medewerkers zullen de ontwikkeling verder stimuleren door samen op onderzoek uit te gaan en veel te vertellen over wat zij weten over de natuur. Zo kunnen de medewerkers bijvoorbeeld een insect zien en kinderen hierop wijzen. De medewerkers kunnen beschrijven wat de insect doet en vervolgens kunnen ze met zijn allen de insect nadoen om in het lichaam te voelen hoe dat voelt. Dit is tevens goed voor de motorische ontwikkeling. Naast vrij spelen zijn er ook geleide activiteiten zoals bijvoorbeeld voorlezen en knutselen, modder verven, zelf limonade maken, zaadjes planten of hutten bouwen.

## 1.2 Kernwaarden en pijlers

### *Met kinderen omgaan met respect en gevoel zodat zij zich emotioneel en fysiek veilig en geborgen voelen*

Een basisvoorwaarde zodat een kind zich kan ontwikkelen is dat een kind zich emotioneel veilig voelt. Het kind staat in deze fase nog open voor alles om zich heen. Het kind neemt alles relatief nog veel zuiverder uit het gevoel waar dan de volwassene. Een veilige verbinding met de opvoeders en omgeving is van groot belang. Het jonge kind verbindt zich het meest optimaal in deze fase als een omgeving warm, begrijpelijk en voorspelbaar is. De natuur is een prettige omgeving waar de mens van nature oplaadt. De emotionele veiligheid wordt gewaarborgd doordat de kinderen altijd in hetzelfde stuk gebied in de natuur zijn. Ook brengen zij met een vast groepje kinderen en pedagogisch medewerkers hun dag door. Op deze manier leert iedereen elkaar goed kennen. Doordat de medewerkers de kinderen goed kennen, kan er sensitief en adequaat op de behoefte van het kind gereageerd worden. Een ouder/opvoeder mag aanwezig zijn bij de wendagen als dit bevorderlijk is voor het welzijn van ouder en/of kind.

De binnenruimte waarin de kinderen verblijven is zo ingericht dat de fysieke veiligheid gewaarborgd is, zodat de kinderen zelf kunnen ontdekken en spelen. In hoofdstuk 4 kunt u meer lezen over de inrichting van onze ruimte. In het bos verblijven we op een fysiek veilige route/plek voor de kinderen. Doordat deze route/plek een vaste bezoeksplek is, zullen de kinderen snel vertrouwd worden met de omgeving. Op deze manier wordt de emotionele veiligheid verder gewaarborgd.

In de eerste levensfase kan een kind nog geen onderscheid maken tussen het gevoel van zichzelf of van de ander. Om een optimaal veilig pedagogisch klimaat te creëren is het van belang dat de pedagogisch medewerker in harmonieuze verbinding staat met zichzelf, de medewerkers, ouders en het kind. Communicatie speelt een belangrijke rol bij het waarborgen van deze harmonieuze verbinding. Het optimaliseren van de communicatieve vaardigheden bij zowel kind als pedagogisch medewerker is een belangrijke doelstelling bij Zonnebloei. Dit voeren we door bij alle leeftijden. We waarborgen dit door te werken met de methode 'geweldloos communiceren'. Deze methode heeft de intentie tot verbinding. Deze methode waarborgt ruimte voor volledige expressie voor elk individu. Elk individu handhaaft namelijk dezelfde waarden, waardoor de omgeving en situaties voorspelbaar worden.

De methode samengevat in drie punten:

1. Zelf-empathie: Dit betekent empathisch naar jezelf luisteren, ofwel zelfoordelen, zelfkritiek en andere gedachten omzetten naar achterliggende gevoelens en behoeftes.
2. Empathisch luisteren: de gevoelens en behoeftes horen in wat de ander zegt (ook als dit oordelen, kritiekanalyses of interpretaties zijn) en hierop eventueel te reflecteren, zonder te vertellen wat jij in die situatie zou doen ("sympathie"), en zonder jezelf te verliezen door dezelfde emoties als de ander te gaan voelen ("jezelf verliezen").
3. Empathisch uitdrukken betekent vertellen wat iets met jou doet of wat jij het liefst zou willen door gevoelens en behoeftes te uiten, zonder dat je de ander verantwoordelijk maakt voor jouw eigen behoeftes (geen "moeten").

### *Kinderen gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van sociale competenties*

In de eerste levensjaren van het kind maakt het kind een enorme groei door. Het onderbewuste wordt gevormd in deze jaren. In deze jaren is het kind nog niet in staat om informatie te filteren. Dit is terug te zien in de hersengolffrequentie van het kind. In de baarmoeder en gedurende het eerste levensjaar werken de menselijke hersenen voornamelijk met de langzaamste hersengolffrequentie, 0,5 tot 4 cycli per seconde (Hz), ook wel deltagolven genoemd. Dit is niet verwonderlijk, want baby's slapen veel. Bij volwassenen overheersen deltagolven tijdens onze diepste slaap, wanneer we dromen, in onze diepste slaap. Van twee tot zes jaar oud is de overheersende hersengolf van een kind Theta (4 tot 8 Hz). De thèta-hersenfrequenties worden geassocieerd met de staat van hypnose waarin informatie direct in het onderbewustzijn kan worden gedownload. Om deze fantasierijke, suggestieve toestand bij volwassenen op te wekken, gebruiken hypnotiseurs methoden die zijn ontworpen om de hersengolffrequenties van hun cliënten te verlagen tot het mildere theta-bereik. Dit wetende is het van enorm belang dat de opvoeders bewust zijn van hun voorbeeldfunctie.

Binnen kindcentrum Zonnebloei wordt deze voorbeeldfunctie vervuld door bijvoorbeeld voorlezen en praten met de kinderen (stimuleren van spraak- en taalontwikkeling), begeleide creatieve activiteiten (stimuleren fijne motoriek) en begeleiden/observeren tijdens vrij spel binnen en buiten (stimuleren grove motoriek).

Naast een voorbeeldfunctie vervullen en het stimuleren van de ontwikkelingsgebieden is ruime kennis van de ontwikkeling van kinderen van 0-12 jaar van belang.

Want hoe spelen kinderen samen? Wat mag ik verwachten van een kind dat nog niet veel taal tot z'n beschikking heeft? Wat doe ik als Bso kinderen met elkaar in conflict zijn? Onze pedagogisch medewerkers gebruiken hun kennis om kinderen te begeleiden, te stimuleren en te ondersteunen bij het aangaan van de onderlinge relaties in de groep.

Hierbij zal de pedagogisch medewerker de autonomie van het kind bewaken door kinderen zoveel mogelijk vrij te laten in hun sociale interacties. Hiermee bedoelen we, de kinderen bepalen zelf met wie en of ze samen willen spelen, ontdekken etc. Sommige kinderen spelen graag alleen, ook hier is ruimte voor.

Naast de relatie met andere kinderen, is zoals eerder benoemd de relatie met de pedagogisch medewerker van belang, een veilige relatie biedt een kind de mogelijkheid om zichzelf te zijn en te ontwikkelen. Dus geven we ook op het gebied van sociale interacties het goede voorbeeld.

We bieden de kinderen ruimschoots de gelegenheid om te spelen en te ontdekken en op deze manier te oefenen met alle aspecten die met sociaal gedrag te maken hebben. We geloven dat het letterlijk hebben van de ruimte, zoals buiten in het bos, kinderen de ruimte geeft om samen te ontdekken.

De aspecten waar wij aandacht voor hebben bij de ontwikkeling van onderlinge relaties tussen de kinderen zijn:

- Samen spelen
- Grenzen aangeven
- Op elkaar wachten
- Elkaar helpen
- Omgaan met conflicten

Daarnaast zijn er duidelijke, algemene sociale regels opgesteld die het kind structuur bieden in de sociale omgang zoals; niet schreeuwen naar elkaar, elkaar laten uitpraten en geen fysiek geweld.

Bij het handhaven van deze regels keuren we nooit het kind af. We praten over het gedrag. Daarnaast leren we een kind hoe hij/zij de emoties veilig kan uiten, zodat deze niet opgekropt worden. Ook bieden we aandacht aan het lichamelijke aspect van de emoties.



*Kinderen begeleiden en sociale kennis en vaardigheden leren: Kinderen met spel helpen in hun ontwikkeling*

Kinderen zijn van nature nieuwsgierig. Wanneer de emotionele veiligheid is gewaarborgd zullen kinderen de omgeving gaan verkennen. Zelf gekozen spel heeft een positieve invloed op het gevoel van autonomie van het kind. Het kind kan zelf bepalen waarmee en hij of zij speelt, hoe en hoe lang. Op die manier leert je kind de eigenschappen van de voorwerpen kennen en toepassen op zijn of haar unieke manier. Zo ontdekt je kind zijn of haar eigen interesses, voorkeuren, mogelijkheden en grenzen. De ontwikkeling van een baby gaat razendsnel, binnen een aantal maanden gaat het kind van slapen, drinken, knuffelen en weer slapen, naar spelen in de vorm van het ontdekken van de ledematen, de stem, het nadoen van de ouders/verzorgers op de zij draaien, rollen, tijgeren en kruipen. In deze eerste fase van het leven van het kind is afstemming op de behoefte cruciaal. Een baby dat zich prettig voelt, is ontspannen en uitgerust. Als medewerkers creëren we de voorwaarden voor een baby zich prettig te voelen door in te spelen op de behoefte van het kind. Warmte, voldoende rust, afgewisseld door activiteit, passend bij de ontwikkeling van het kind op dat moment vinden we belangrijke voorwaarden. In het locatiewerkplan gaan we specifiek in op dit onderwerp.

Het samen spelen biedt weer andere uitdagingen, hele jonge kinderen spelen vaak nog naast elkaar en niet echt met elkaar. Om de relatie met de ander aan te gaan zijn complexere vaardigheden nodig, ook hierbij komt het ik naar voren, "wat wil ik" en dan de vraag "wat wil jij" grenzen van elkaar verkennen of gewoon tegenkomen, het delen van materiaal en ruimte en het maken van een plannetje. Onze pedagogisch medewerkers hebben oog voor de behoefte van de kinderen en bieden d.m.v. spelmogelijkheden ruimte om te mogen leren met en van elkaar.

Bij oudere kinderen is de mogelijkheid tot zelf keuzes maken even belangrijk, hier zien we dat de groep van grotere invloed is. Als pedagogisch medewerkers zijn we er om de kinderen te helpen bij het maken van eigen keuzes op basis van de persoonlijke voorkeuren en interesses.

Begeleide groepsactiviteiten bieden een extra manier voor kinderen om samen te zijn en samen te werken. Hiermee creëren we een veilige omgeving om de nodige sociale vaardigheden te oefenen.

De kinderen zullen zowel in een binnenruimte spelen als buiten. Buitenactiviteiten vinden meestal in de tuin, in het bos of op de hei plaats plaatst.

Bij Zonnebloei wordt er gewerkt/gespeeld met wat er in de natuur gevonden wordt en ander kosteloos materiaal. Daarnaast werken we met open spel materiaal (passief speelgoed). En zoveel mogelijk echte spullen uit het dagelijks leven. Dit materiaal doet een beroep op de creativiteit van het kind om iets te doen met de materialen. Op passief speelgoed zit geen aan- of uitknop en het doet niks. Het maakt geen geluidjes, heeft geen knopjes en ook geen batterijen. Met passief speelgoed kan het kind zelf spelen en invulling geven. De natuur zou je vanuit deze visie ook kunnen zien als passief speelgoed. In de natuur is de ruimte de omgeving en het eigen lichaam te ontdekken op het kind zijn/haar eigen manier. Dat gaat soms letterlijk met vallen en opstaan. Het kind volgt zijn/haar behoefte en wij begeleiden hierin. We wijzen het kind dus niet richting een einddoel, maar vertrouwen het natuurlijke ontwikkelingsproces. Wanneer het kind bijvoorbeeld klim behoefte heeft, maar dit nog een beetje lastig is, begeleiden we het kind. Het kind doet het klimmen zelf waar het kan, maar begeleiding kan de succeservaring vergroten. Dit is goed voor het zelfvertrouwen van het kind, waardoor het vaker zal oefenen.

Ondersteuning bij de taalontwikkeling wordt geboden door veel te praten. Veel te omschrijven wat er gebeurt in de omgeving. Zo kan een pedagogisch medewerker de volgende situatie vertellen: 'Kind X je hebt een plas gedaan in jouw luier, zal ik hem verschonen? We maken eerst de zijkanten open en nu doen we de luier af.'

De medewerker schetst stap voor stap de situatie om taal te geven aan de situatie. Dit verhoogt tevens de emotionele veiligheid, omdat een situatie voorspelbaarder wordt.

De cognitieve ontwikkeling wordt gestimuleerd door het buiten te spelen. Kinderen leren over de wereld om hen heen. Ze zijn druk bezig met ordenen en situaties behapbaar en logisch te maken. Dit gebeurt met behulp van de zintuigen. De ontwikkeling van de zintuigen, ook wel sensomotorische ontwikkeling genoemd, is daarom essentieel. De sensomotorische ontwikkeling is essentieel omdat het algemene welbevinden van een individu groter wordt naarmate de zintuigen beter ontwikkeld zijn. De sensomotorische ontwikkeling wordt gestimuleerd door buiten in de natuur te zijn en de omgeving te ontdekken. Zo kan een pedagogisch medewerker opmerken: 'Ik zie allemaal donkere wolken in de lucht (wijst naar de lucht). Wanneer er donkere wolken zijn kan het gaan regenen'. Momenten later gaat het regenen. De pedagogische medewerker steekt zijn/haar hand uit en zegt: 'voelen jullie dat? Ik voel regen op mijn hand. Mijn hand wordt nat. De regen komt uit de wolken daarboven in de lucht. Zien jullie dat?'. Dit voorbeeld geeft aan dat de pedagogische medewerker helpt het bewustzijn rondom de zintuigen te vergroten. Ook laat dit voorbeeld zien dat de pedagogisch medewerker de kinderen begeleidt in hun ontdekkingstocht waarin ze de wereld leren begrijpen. De cognitieve ontwikkeling wordt ook gestimuleerd door de motorische ontwikkeling te stimuleren. Kinderen die

veel buiten zijn hebben de vrijheid om lekker veel te bewegen. Daarnaast worden er momenten ingepland dat de kinderen onder leiding van een pedagogisch medewerker dansen op muziek. Ook deze manier van bewegen zorgt voor een stimulering van motoriek en cognitie. Het bewegen van het lichaam zorgt ervoor dat de motorische vaardigheden bij het kind toenemen. Naast toenemende motorische vaardigheden laten longitudinale onderzoeken zien dat kinderen die relatief veel bewegen betere leereffecten laten zien op de langere termijn (Bron: [https://www.kennisbanksportenbewegen.nl/?file=9647&m=1568959917 &action=file.download](https://www.kennisbanksportenbewegen.nl/?file=9647&m=1568959917&action=file.download)).

### *Kinderen uitnodigen de waarden en normen uit de samenleving te leren kennen*

Wij willen een samenleving waarin ieder individu de ruimte krijgt zich te ontwikkelen tot wie hij/zij wil zijn en wat hij/zij wil bijdragen aan de samenleving. Vrije wil, respect en acceptatie zijn belangrijke waarden. Bij de kinderopvang doorleven wij deze waarden zelf ook. Authenticiteit staat voorop bij ons en is de verbindende factor in het doorleven van onze waarden. Authenticiteit is terug te zien in de omgeving in bijvoorbeeld de natuurlijke materialen die gebruikt worden.

Wij geloven dat authenticiteit een voorwaarde is voor sociale omgang. Als ik er mag zijn, mag jij er ook zijn, als ik gehoord word, kan ik jou ook horen. Als ik met respect behandeld word, kan ik jou ook met respect behandelen, vanuit authenticiteit gaan we de verbinding aan en is er ruimte voor iedereen.

Authenticiteit komt terug in ons jaarritme. Zo worden de seizoenen uitvoerig besproken en beleefd. Hierdoor wordt de verbinding aangegaan met de natuur. Bouwen we een connectie die voor respect en eerbied zorgt voor onze medemens en voor de natuur.

## 2. Dagritme, jaarritme en voeding

### 2.1 Dagritme

Regelmaat en continuïteit gedurende de dag zorgen voor herkenbaarheid, duidelijkheid en voorspelbaarheid. Dit ontstaat door het hanteren van een vaste dagindeling en vaste regels. De stabiliteit van het dagprogramma, het dagritme op een groep en de vaste rituelen, hebben een positieve bijdrage aan het welbevinden van kinderen. Dit komt doordat de structuur eventuele onzekerheid bij de kinderen reduceert en hiermee wordt het gevoel van veiligheid bevorderd. Elementen die standaard terugkeren zijn voeding, verzorging en middagslaap/rust. We werken met

horizontale en verticale groepen, dit is locatie afhankelijk. In het vaste dagprogramma wordt iedere dag minimaal één activiteit aangeboden aan de kinderen. Deze speciale activiteiten dragen bij aan de ontwikkeling van de kinderen doordat ze afgestemd zijn op het ontwikkelingsniveau, de mogelijkheden en de interesse van de kinderen. De groepsleiding is op de hoogte van het ontwikkelingsniveau van de kinderen in de groep en stemt de begeleiding van de activiteiten hierop af. De kinderen worden ontwikkelingsgericht benaderd en uitgedaagd en gestimuleerd in hun eigen mogelijkheden. Ieder kind wordt, indien nodig ondersteunt bij groepsactiviteiten

## 2.2 Jaarritme

Jaarlijks terugkerende festiviteiten zijn: Pasen, Koningsdag, Moederdag, Vaderdag, Kinderboekenweek, Dierendag, Carnaval, Zomerfeest, Drie Koningen, de vier seizoenen, Sinterklaas en Kerstdagen. Ouders zijn vrij om andere feestdagen of aanvullende feestdagen aan te dragen. Activiteiten die georganiseerd worden, stellen het thema van de festiviteit centraal. Aan verjaardagen van de groepsleiding, geboortes van broertjes of zusjes schenken we aandacht met feestelijke aankondigingen op de groep. Aan verjaardagen wordt op passende wijze aandacht gegeven. Wanneer een kind jarig is, wordt bij de jongste kinderen tot 4 jaar een feestmuts gemaakt en komt er een feestelijke aankondiging op de groep of op de deur. De verjaardag wordt tijdens een eetmoment gevierd. De viering vindt plaats met het zingen van verjaardagsliedjes en gejuich. Eventuele extra verjaardag attenties gaan mee naar huis. Er kan bij de jongste kinderen tot 4 jaar verantwoord (gezond) getrakteerd worden. Graag hebben we dat hiermee bij de keuze van de traktatie rekening wordt gehouden. Bij de BSO staat in het locatieplan onder het kopje voeding beschreven wat er wordt gedaan tijdens een verjaardag.

## 2.3 Voeding

De eetmomenten zijn gezellige momenten. We eten samen. Fruit en groente wordt gesneden aan tafel. Het kind kan zo observeren hoe de groente en het fruit gesneden en verdeeld worden. Het kind wordt betrokken bij het hele proces. Bij de intake wordt geïnformeerd naar mogelijke allergieën waarmee eventueel bij de verzorging van het kind rekening gehouden moet worden. Bij een voedselallergie zorgt, indien het kind andere voeding nodig heeft dan standaard verstrekt wordt, de ouder voor de verzorging van alternatieve voeding. De groepsleiding bewaakt zorgvuldig dat het kind geen voeding binnenkrijgt die een allergische reactie kan oproepen. Daarnaast kopen en bereiden we zoveel mogelijk voedsel van biologische oorsprong. In het locatiewerkplan staat

### 3. Inrichting, groepsindeling en ‘opendeurenbeleid’

#### 3.1 Inrichting

De inrichting van de ruimte is zorgvuldig uitgekozen. De inrichting is passend bij het natuurthema, stimuleert kinderen om met elkaar te spelen en past bij de leeftijd van de kinderen.

Een kind voelt zich veilig in de ruimte die bij hem of haar past, waar veiligheid en uitdaging vanuit de leeftijd van het kind wordt aangeboden. Per locatie kunnen er verschillen zijn, de inrichting is in het locatiewerkplan verder uitgewerkt.

### 4. Vier ogen principe, 3-uurs regeling en achterwachtregeling

#### 4.1 Vier ogen principe

Bij Zonnebloei wordt de veiligheid van de kinderen zo optimaal mogelijk gewaarborgd. In het werkplan van de locatie wordt beschreven op welke wijze dit gebeurt.

Zie voor het vier-ogenbeleid ook ons Veiligheids- en Gezondheidsplan van betreffende vestiging.

#### 4.2 3 uurs-regeling

Bij Zonnebloei houden wij ons aan de normen die in de IKK staan. Deze normen komen overeen met het wettelijk kader. Tijdens de start van de dag (07.30 – 08.00) tussen de middag (14.00-15.00) en aan het einde van de dag (17.00 – 18.00) kan afgeweken worden van de IKK normen de 3-uurs regeling wordt ingezet op bovenstaande tijden. Tussen 9.00 en 13.00 en tussen 15.00 en 17.00 wordt niet afgeweken van de IKK norm.

#### 4.3. Achterwachtregeling

Als in een situatie er maar een medewerker aanwezig kan zijn en er geen andere volwassene op de locatie is, moet de achterwachtregeling worden toegepast. Dit betekent dat in geval van calamiteiten een achterwacht beschikbaar is die binnen vijftien minuten aanwezig kan zijn op de opvanglocatie. De (actieve) achterwacht is telefonisch bereikbaar tijdens de opvangtijden. Op het moment dat er één

beroepskracht aanwezig is, dan gaat de achterwachting in. De achterwachting geldt gedurende de hele dagopvang.

De achterwachting:

- Informeert naar eventuele bijzonderheden
- Is tijdens de openingstijden bereikbaar
- De achterwachting en telefoonlijst van het personeel is te vinden in de groene map op de groep

Er bestaat de mogelijkheid dat er zo weinig kinderen zijn dat er nog maar een pedagogisch medewerker aanwezig hoeft te zijn. In deze periode heeft de leidster altijd de mogelijkheid om een andere leidster te bereiken als er zich iets ernstigs voor doet. Ook is de eigenaar telefonisch bereikbaar in gevallen van nood.

Zie voor de achterwachting ook het Veiligheids- en Gezondheidsplan van de betreffende locatie.

## 5. Communicatie van de ontwikkeling en wennen

Kinderen krijgen een mentor toegewezen alvorens het intakegesprek plaatsvindt. Het intakegesprek wordt gehouden met de mentor. Tijdens dit intakegesprek kunnen het kind, de ouder(s) en de pedagogisch medewerkers elkaar leren kennen. Er worden verschillende punten die betrekking hebben op het beleid doorgesproken via een vastgestelde lijst. Verder worden er vragen gesteld die betrekking hebben op het kind; hoe ervaart de ouder het kind, (in de thuissituatie, bij de jongste kinderen het slaap-en eetritme) en het inschrijfformulier wordt doorgenomen. Ouders krijgen ook allerlei formulieren mee die informatie geven over de opvang. Voor bepaalde afspraken dienen ouders formulieren te ondertekenen. (bijv. toestemming om foto's te maken etc.). Ouders krijgen ook de gelegenheid om vragen te stellen over het beleid van Zonnebloei. De specifieke uitwerking per leeftijdsgroep, staat in het locatiewerkplan van de vestiging beschreven.

## 5.1 Samenwerking met externe partijen

Zonnebloei is een maatschappelijk betrokken organisatie, zo werken we graag samen met andere partijen in de wijk. Onze visie sluit aan bij de bekende uitdrukking “ it takes a village to raise a child” Te denken valt aan de basisschool voor een doorgaande lijn/ warme overdracht en/ of naschoolse activiteiten voor de oudere kinderen. Welzijn organisaties voor het samen vormgeven en onderhouden van de moestuinen. Participatie is een sleutelwoord, het is voor iedereen van 0-100 jaar fijn om te blijven ontwikkelen en om in verbinding te zijn met de wereld om hen heen. Hoe dat er bij de verschillende locaties uit ziet, staat in het locatiewerkplan beschreven.

## 6. Pedagogisch medewerkers

### 6.1 Vereiste bevoegdheid

Onze medewerkers zijn opgeleid tot pedagogisch medewerkers. De medewerkers die bij ons werken staan achter onze visie en richtlijnen op zowel verstandelijk als gevoelsniveau. Zij hebben allen affiniteit met onze manier van werken, het buiten zijn en het bio- en ecologische aspect, dat is ook een must.

### 6.2 Deskundigheidsbevordering

Door onze specifieke manier van werken met de kinderen zijn relevante cursussen verplicht. Doormiddel van interne workshops en cursussen wordt o.a. de kennis van verbindende communicatie, voor alle pedagogisch medewerkers, op pijl gehouden. Ook volgen alle pedagogisch medewerkers interne workshops over activiteiten in de natuur. Daarnaast hebben alle vaste leidsters een kinder-EHBO-diploma. Daarnaast dienen de medewerksters zich bij te scholen en op de hoogte te blijven van actualiteiten.

### 6.3 Pedagogisch coach en beleidsmedewerkers

Zonnebloei acht het van groot belang dat er sprake is van een goede pedagogisch kwaliteit binnen de kinderopvang en werkt om deze reden met een pedagogisch coach, die verantwoordelijk is voor de begeleiding van de pedagogisch medewerkers en het schrijven van pedagogisch beleid. De in te zetten

uren van de pedagogisch coach worden in het eerste volledige jaar van de locatie vastgesteld conform de geldende berekening en beleid.

De pedagogisch coach en beleidsmedewerker ondersteunt, adviseert en coacht de pedagogisch medewerkers. Zij kijkt gevraagd en ongevraagd mee op de groepen, voert persoonlijke ontwikkelingsgesprekken, geeft pedagogisch besprekingen vorm en draagt onderwerpen aan voor een teamvergadering.

De pedagogisch beleidsmedewerker is gediplomeerd conform CAO kinderopvang en beschikt over een actieve koppeling in het personenregister kinderopvang.

## 7. Medewerkers in opleiding, stagiaires en vrijwilligers

### 7.1 Medewerkers in opleiding

Als organisatie vinden we het belangrijk ons steentje bij te dragen aan de opleiding van onze toekomstige collega's. Medewerkers in opleiding die een leer/werk traject volgen worden conform cao-bepalingen ingezet. Zij worden op de groep door de werkbegeleider gecoacht. De praktijkbegeleider van Zonnebloei begeleidt en beoordeelt de theorie.

### 7.2 Bol stagiaires

Binnen Zonnebloei werken wij met stagiaires die een pedagogische opleiding volgen op MBO niveau 3,4 of HBO. Elke stagiaire krijgt een pedagogisch medewerker als begeleider op de groep waar zij stage loopt. De werkzaamheden lopen uit een van het verzorgen van de kinderen, (buiten) activiteiten begeleiden, voorlezen, mee denken over nieuwe thema's en het voorbereiden van activiteiten behorende bij het thema. Een stagiaire is altijd boventallig.

### 7.3 Vrijwilligers

Binnen Zonnebloei streven wij naar het werken met een vast team van vrijwilligers per locatie. De vrijwilligers zijn ouders van de kinderen of mensen met een zorg- of educatie achtergrond. De vrijwilligers helpen mee met het begeleiden van de kinderen naar het bos/de hei, begeleiden van de (buiten) activiteiten, voorlezen en fruit snijden. De vrijwilliger volgt een korte introductietraining en



krijgt de handvatten mee met onze communicatie richtlijnen. Een vrijwilliger is altijd boventallig en het liefst voor langere tijd betrokken en in bezit van een verklaring goed gedrag.

## 8. Openingstijden en sluitingsdagen

De openingstijden verschillen per locatie, in het locatie specifieke werkplan staan de openingstijden van de betreffende locatie vermeld.

We hanteren op alle locaties de volgende sluitingsdagen.

- Nieuwjaarsdag
  - 2de Paasdag
  - Koningsdag
  - Bevrijdingsdag (1x in de vijf jaar 2020, 2025 etc.)
  - Hemelvaartsdag
  - 2de Pinksterdag
- 24 december (Kerstavond) sluiten wij om 16.00
- 1 ste en 2de Kerstdag
- Oudejaarsdag sluiten wij om 17:30

## 9. Melding van klachten

### Voor ouders en medewerkers

Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren, kan het altijd voorkomen dat een medewerker of ouder een klacht heeft. We staan open voor feedback en bespreken klachten het liefst direct met de medewerker of ouder om tot een oplossing te komen.

Indien we er met de medewerker of ouder op deze wijze niet uitkomen, dan kan de medewerker of ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang en in het uiterste geval met de Geschillencommissie Kinderopvang.

In geval van een klacht wordt ouders vanuit de rijksoverheid het volgende stappenplan geboden:

### **Stap 1: Klacht indienen bij kinderopvangorganisatie**

U kunt een klacht alleen schriftelijk indienen bij de kinderopvangorganisatie. Hoe u dit kunt doen, staat in hun klachtenregeling. Zie hiervoor ons protocol 'klachten' in bijlage 3 .

### **Stap 2: Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang**

Heeft de kinderopvangorganisatie geen klachtenregeling? Of reageert de organisatie niet binnen 6 weken op uw klacht of neemt die uw klacht niet serieus? Dan kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Deze is onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang. Van het loket krijgt u advies en informatie. Ook kunnen zij bemiddelen tussen u en de kinderopvangorganisatie. Deze dienst is gratis.

### **Stap 3: Klacht indienen bij Geschillencommissie Kinderopvang**

Is uw klacht hierna nog niet opgelost? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. U betaalt hiervoor een beperkte vergoeding (klachtengeld). Om dit te kunnen doen, moet u eerst de interne klachtenprocedure van de kinderopvang doorlopen.

Uiteindelijk zullen er altijd kleine meningsverschillen zijn en of ontstaan. Dit is een normale ontwikkeling en dit houdt alle partijen scherp. Derhalve hopen we er altijd met u als ouder op een prettige manier uit te komen waarin we elkaar tips en feedback geven. Leidsters en ouders proberen een open sfeer te creëren waarbij allerlei zaken gewoon op de groep besproken kunnen worden. Dit hoeft uiteraard niet altijd onder ophaal tijd maar hier kan ook gewoon een afspraak voor gepland worden. Samen komen we er doorgaans altijd uit.

Meer informatie hierover is te vinden op:

[www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

## Bijlagen

### 1. Toestemming formulier uitstapjes

Er worden elke dag activiteiten georganiseerd die buiten de locatie plaatsvinden; uitstapjes. Er zijn uitstapjes naar het bos, de speeltuin, de markt en dergelijke. Bij uitstapjes zijn er altijd voldoende pedagogisch medewerkers volgens de richtlijn in het protocol Uitstapjes. Uw kind mag alleen mee met uitstapjes als u daar schriftelijk toestemming voor gegeven heeft.

Gegevens ouders/verzorgers:

Naam ouder/verzorger .....

Adres .....

Postcode en woonplaats .....

Gegevens kind

Naam .....

Kinderdagverblijf Buitenspelen Verklaring Hierbij verklaar ik dat ik toestemming geef voor:

- Uitstapjes gedurende maximaal 1,5 uur, boodschappen doen, een wandeling maken;
- Een uitstapje in de directe omgeving van het kinderdagverblijf dat langer duurt dan 1,5 uur, naar het bos, naar de speeltuin;
- Een uitstapje waarbij gebruikt wordt gemaakt van vervoer per auto (volgens veiligheidsvoorschriften);
- Ik geef geen toestemming voor uitstapjes naar:

.....

Datum:

Handtekening ouder/verzorger

## 2. Protocol Voeding

Als kinderopvang vinden we dat gezonde voeding een belangrijke bijdrage levert aan de ontwikkeling van kinderen. Door de jaren heen is er veel aandacht voor gezonde gewoontevorming rondom voeding.

We volgen de adviezen en richtlijnen van het WHO. Met betrekking tot borstvoeding en de introductie van vast voedsel gebruiken wij elementen uit de kleintjes methode, ontwikkeld door Stefan Kleintjes Kinderdiëtist en IBCLC Lactatiekundige

Onze uitgangspunten zijn:

- Samen genieten van het eetmoment
- Ons voedsel is zo onbewerkt mogelijk
- Waar het kan van biologische oorsprong

Hoe wij invulling geven aan ons voedingsbeleid is terug te lezen in het locatiewerkplan van de betreffende vestiging.

## 3. Klachtenregeling

Kindcentrum Zonnebloei heeft voor klachten van ouders voor de verschillende locaties een interne klachtenprocedure opgesteld en is geregistreerd bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Middels het intake gesprek dat met ouders wordt gehouden voor start van de opvang van hun kind, via onze website en nieuwsbrief zijn ouders zijn bekend met onze Klachtenregeling. Zowel met de Interne regeling als de klachtenprocedure van de onafhankelijke Geschillen Commissie Kinderopvang.

Als Zonnebloei 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 Zonnebloei 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 als nog 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, Zonnebloei 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 Zonnebloei te hebben doorlopen:

☒ Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Zonnebloei heeft ontvangen.

☒ Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Zonnebloei 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 Zonnebloei**

#### 1. Definities

*Organisatie:* Zonnebloei

*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 Zonnebloei gebruik maakt of

heeft gemaakt.

- *Houder*: degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in

de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming

een kindcentrum 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.).

- *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 de houder van de kindcentrum Zonnebloei, Helena Blum via telefoonnummer 0626875057. Hij/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 houder van de kinderopvang, Helena Blum. Hij/zij is te bereiken per e-mail: [helena@kinderopvangzonnebloei.nl](mailto:helena@kinderopvangzonnebloei.nl)

### **3. Behandeling van de interne klacht**

3.1 De houder van de kinderopvang, Helena Blum, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.



3.2 Zonnebloei 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 Zonnebloei 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 houder van de kinderopvang 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 Zonnebloei 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 Zonnebloei tot dit oordeel is gekomen;
- ☐ Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Zonnebloei neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

3.7 Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

#### **4. Externe klachtafhandeling**

4.1 Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de

Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Zonnebloei te hebben doorlopen:

☒ Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Zonnebloei heeft ontvangen.

☒ Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven

omstandigheden een klacht bij Zonnebloei 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 Zonnebloei heeft ingediend.

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

Contact met de Geschillen Commissie Kinderopvang

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Tel. 070-3105310

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

## 5. Klachtenverslag

5.1 Zonnebloei 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 Zonnebloei 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 Zonnebloei 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 Zonnebloei geen verslag op.