

# Algemeen Pedagogisch Beleid

**SPOT 4 KIDS**

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	3
2. Doelstelling, visie en pedagogische uitgangspunten	4
2.1 Doelstelling	4
2.2 Visie	4
2.3 Pedagogische uitgangspunten	4
2.4. Pedagogisch beleid en praktijk	5
A. : Het bieden van emotionele veiligheid.	5
B : Gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties.	6
C: Gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competenties.	7
D: De kans om zich waarden en normen, de “cultuur” van een samenleving, eigen te maken: socialisatie.	8
3. Het volgen van de ontwikkeling	10
3.1 Tweerichtingsverkeer met de ouders/verzorgers	10
3.2 Zorgenkindjes	10
3.3 Vermoedens van mishandeling/ verwaarlozing	10
3.4 Privacy van ouders/verzorgers en kinderen	10
4. Ouderinspraak	11
4.1 Oudercommissie	11
4.2 Klachten	11

## 1. Inleiding

Voor u ligt het Algemeen pedagogisch beleid van Spot4kids. Met dit pedagogisch beleidsplan willen wij u informeren over ons pedagogisch beleid. Per locatie is er een pedagogisch werkplan opgesteld. Hierin kunt u de werkwijze per locatie lezen.

In hoofdstuk 2 kunt u lezen over onze doelstelling, visie en uitgangspunten. De vier competenties uit de Wet Kinderopvang, te weten de emotionele veiligheid, de sociale competentie, de persoonlijke ontwikkeling en de overdracht van waarden en normen staan hierin beschreven.

Hoe wij in de praktijk met deze competenties omgaan kunt u lezen in ons pedagogisch werkplan. Deze is op elke locatie in te zien en staat vermeld op de website. Per locatie kunt u het pedagogisch werkplan downloaden.

In hoofdstuk 3 kunt u inzien hoe wij uw kind volgen en hoe we met de ouders hierover communiceren.

In hoofdstuk 4 wordt uitgelegd hoe de ouders en verzorgers inspraak hebben op het beleid van Spot4kids.

Met behulp van dit algemeen pedagogisch beleidsplan in combinatie met het pedagogisch werkplan willen wij medewerkers, ouders/verzorgers en andere betrokkenen inzicht geven in ons pedagogisch beleid. Wij verwachten dat we met deze openheid de ouders/verzorgers stimuleren nauw betrokken te blijven met ons en dat de ouders en het kind met een gerust hart naar Spot4kids gaan.

Ons werk is steeds in verandering, de wet verandert en soms moet je iets uit de werkwijze aanpassen om het beter werkbaar te maken. Dit algemeen pedagogisch beleidsplan is een hulpmiddel dat aangepast wordt zodra de behoefte aan een actueler beleid zich voordoet. Uiteraard voldoen we aan alle wettelijke voorschriften zoals gesteld door de GGD, de brandweer, CAO Kinderopvang en de Gemeente. Het pedagogisch beleidsplan is continue in beweging. Op de voorkant van ons pedagogisch beleidsplan kunt u zien welke versie u voor zich heeft.

Wij hopen dat ons pedagogisch beleidsplan u aanspreekt. Mocht u vragen hebben over ons beleidsplan staan wij u graag te woord! Tenslotte wensen wij u veel leesplezier!

Namens Spot4kids,  
Ruth Klever & Sabina Overbeek

## 2. Doelstelling, visie en pedagogische uitgangspunten

### 2.1 Doelstelling

De doelstelling van Spot4kids is: 'aan kinderen in de leeftijd van 0 tot en met 12 jaar op een pedagogische verantwoorde manier opvang bieden'. De opvang vindt plaats in een veilige en huiselijke omgeving. Spot4kids is flexibel en speelt in op de wensen van ouder en van het kind. Het kind voelt zich veilig en vertrouwd bij ons.

### 2.2 Visie

Elk kind is uniek, elk kind heeft een eigen karakter en elk kind ontwikkeld op zijn eigen manier en heeft hierbij een eigen tempo. Ieder kind is van nature nieuwsgierig, ze ontdekken elke dag nieuwe dingen, door te spelen zoals zij dat het liefste doen. Wij zorgen voor een veilige omgeving waarin een kind kan spelen en zich veilig en vertrouwd voelt.

### 2.3 Pedagogische uitgangspunten

#### **Elk kind is uniek, elk kind heeft een eigen karakter.**

We benaderen kinderen met respect, we luisteren naar kinderen en er is voor elk kind positieve aandacht. We spelen in op de behoeftes van de kinderen. We zijn duidelijk naar de kinderen toe, we stellen grenzen en laten de kinderen vrij om te doen waar zij zich prettig bij voelen.

#### **Elk kind ontwikkelt op zijn eigen manier en heeft hierbij een eigen tempo.**

We bieden elk kind geborgenheid en veiligheid. Bij het ontdekken van zijn wereld kan en mag hij gebruik maken van verschillende activiteiten en materialen die bij ons op verschillende plekken worden aangeboden. Zo leert het kind zijn eigen kwaliteiten ontdekken, gebruiken en waarderen.

#### **Ieder kind is van nature nieuwsgierig, ze ontdekken elke dag nieuwe dingen, door te spelen zoals zij dat het liefste doen.**

Wij gaan ervan uit dat spelen de natuurlijke manier is van jonge kinderen om te leren en hun omgeving te verkennen. Kinderen hebben veel tijd nodig om te spelen. Als kinderen spelen leren ze. We prikkelen op verschillende manieren de nieuwsgierigheid van de kinderen. We bieden verschillende activiteiten aan, we begeleiden, stimuleren of houden juist wat afstand.

Het kind krijgt bij Spot4kids letterlijk en figuurlijk de ruimte. Het is belangrijk dat een kind zichzelf mag vermaken en dat het niet verplicht mee moet doen aan de aangeboden activiteiten. Er worden dagelijks activiteiten aangeboden waarbij kinderen iets nieuws kunnen leren of hun (sportieve) vaardigheden kunnen oefenen. Kinderen bepalen zelf wat zij doen, hoe ze dat doen en met wie. Dit sluit niet uit dat kinderen ook behoefte kunnen hebben aan georganiseerde activiteiten. De kinderen maken bij ons zelf de keuze hoe ze de tijd bij ons invullen. Waar nodig of gewenst geven wij grenzen aan. Een open, heldere en eerlijke communicatie met de ouders/verzorgers ondersteunt ons daarbij.

#### **Wij zorgen voor een veilige omgeving waarin een kind kan spelen en zich veilig en vertrouwd voelt.**

Als een kind zich veilig voelt, zal het zich verder gaan ontwikkelen. Veiligheid en vertrouwen worden mede bepaald door normen en waarden. Bij Spot4kids vinden we de volgende waarden en normen belangrijk om aan de kinderen mee te geven:

- Het is belangrijk rekening te houden met elkaar; dit uit zich o.a. in goede omgangsvormen zoals beleefdheid, op je beurt wachten, naar elkaar luisteren, met elkaar delen enz.
- Het is belangrijk eerlijk te zijn, verantwoordelijkheid te nemen voor je daden, beloftes na te komen, excuses aan te bieden als je een ander gekwetst hebt enz.
- Onderlinge conflicten proberen we naar ieders tevredenheid op te lossen. De kinderen spelen hier zelf de grootste rol.
- We dragen als Spot4kids geen specifieke politieke of godsdienstige overtuigingen uit. Alle kinderen zijn hier welkom. Wel proberen we kinderen te leren anderen niet te discrimineren en verschillen in mensen te accepteren en respecteren.

De pedagogisch werker geeft in al deze zaken vanzelfsprekend het goede voorbeeld aan de kinderen en legt uit waarom er bepaalde groepsregels zijn bij Spot4kids.

## 2.4. Pedagogisch beleid en praktijk

Het bieden van emotionele veiligheid is de belangrijkste pedagogische doelstelling. Een kind dat zich niet veilig voelt in een omgeving, is niet in staat om indrukken op te nemen. In de Wet Kinderopvang is onder andere opgenomen wat de overheid verstaat onder kwaliteit. In de Wet: ‘verantwoorde kinderopvang is kinderopvang die bijdraagt aan een goede en gezonde ontwikkeling van het kind in een veilige omgeving’.

Voor de pedagogische onderbouwing van de Wet Kinderopvang en de bijbehorende toelichting, is gekozen voor de vier opvoedingsdoelen van professor J.M.A. Riksen-Walraven. De opvoedingstheorie van Riksen-Walraven ligt ten grondslag aan de Wet Kinderopvang en de Beleidsregels kwaliteit kinderopvang. Riksen- Walraven stelt dat het opvoedingsdoel “ervaren van emotionele veiligheid” wat haar betreft basaal is. Zij formuleert haar theorie in vier opvoedingsdoelen die gelden voor kinderen in de leeftijd van 0 tot en met 12 jaar.

- A. Het bieden van emotionele veiligheid.
- B. Gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties.
- C. Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van sociale competenties.
- D. De kans om zich waarden en normen, de “cultuur” van een samenleving, eigen te maken: socialisatie

### A. : Het bieden van emotionele veiligheid.

**“Wij zorgen voor een veilige omgeving waarin een kind kan spelen en zich veilig en vertrouwd voelt.”**

Als een kind zich veilig voelt, zal het zich verder gaan ontwikkelen. Er is een vast team van pedagogisch werkers. In hun eigen vertrouwde groep/omgeving kunnen kinderen gevoelens, verbondenheid en sociale verantwoordelijkheid ontwikkelen. De groepsruimtes zijn overzichtelijk ingericht met verschillende hoeken. Dit levert een bijdrage aan een gevoel van geborgenheid.

De pedagogisch werker speelt in op de verschillende ontwikkelingsniveaus en de kinderen kunnen leren van elkaar. De jongere kinderen kunnen een voorbeeld nemen aan de oudere. De oudere kinderen kunnen de jongere kinderen helpen. Ieder op zijn eigen niveau en met zijn eigen unieke persoonlijkheid.

De structuur van een opvangdag ligt grotendeels vast: vaste activiteiten op vaste momenten bieden het kind zekerheid en structuur. Ook vaste rituelen zijn hier een onderdeel van zoals gezamenlijk wat drinken, het vieren van een verjaardag etc. Daarnaast wordt ruimte geboden voor het kiezen van een eigen activiteit. De pedagogisch werker stimuleert, helpt en adviseert het kiezen van nieuw spannend of uitdagend materiaal. De pedagogisch werker probeert hier in te spelen op de behoefte van het kind. De pedagogisch werker communiceert met de kinderen. Zo heerst er een ontspannen, open sfeer in de groep. Kinderen hebben vaste pedagogisch werkers en bekende leeftijdsgenootjes om zich heen. Er is informatieoverdracht tussen ouders/verzorgers en pedagogisch werkers.

## **B : Gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties.**

**“Elk kind ontwikkelt op zijn eigen manier en heeft hierbij een eigen tempo.”**

We bieden elk kind geborgenheid en veiligheid. Bij het ontdekken van zijn wereld kan en mag hij gebruik maken van verschillende activiteiten en materialen die bij ons op verschillende plekken worden aangeboden. Zo leert het kind zijn eigen kwaliteiten ontdekken, gebruiken en waarderen.

Het kind krijgt bij Spot4kids letterlijk en figuurlijk de ruimte. Het is belangrijk dat een kind zichzelf mag vermaken en dat het niet verplicht mee moet doen aan de aangeboden activiteiten. Er worden dagelijks activiteiten aangeboden waarbij kinderen iets nieuws kunnen leren of hun (sportieve) vaardigheden kunnen oefenen. Kinderen bepalen zelf wat zij doen, hoe ze dat doen en met wie. Dit sluit niet uit dat kinderen ook behoefte kunnen hebben aan georganiseerde activiteiten. De kinderen maken bij ons zelf de keuze hoe ze de tijd bij ons invullen.

De inrichting en ruimte is zodanig dat een kind zich bij ons veilig voelt en met, aan de leeftijd aangepast, materiaal kan spelen. Pedagogisch werkers scheppen condities voor spel door een aanbod van materialen en activiteiten aan te bieden, dat aansluit bij het ontwikkelingsniveau en de interesse van een kind, zonder een kind het initiatief uit handen te nemen. Er wordt rekening gehouden met de wens van het kind.

Goede relaties met leeftijdsgenootjes stimuleren we door het bevorderen van de kwaliteit van hun uitwisselingen en van hun spel. De pedagogisch werker maakt het kind bewust van de eigen capaciteiten en kwaliteiten. De pedagogisch werker ondersteunt en stimuleert individuele kinderen. Er is interactie tussen pedagogisch werker en individuele kinderen.

De pedagogisch werker maakt heldere en begrijpelijke afspraken en geeft instructie over het gebruik van de ruimtes. De ruimtes zijn voor kinderen op herkenbare wijze ingedeeld met plaatsen voor rust en actie en mogelijkheden die aansluiten bij de leeftijd en het ontwikkelingsstadium van een kind. In de ruimtes wordt een evenwicht geboden tussen veiligheid en uitdaging.

De persoonlijke competentie van een kind kan in groepsverband onder de aandacht komen door activiteiten waarmee een kind zichzelf op onderscheidende wijze kan laten zien. Bij het organiseren en aanbieden van activiteiten kiezen wij voor een aanpak die de ontwikkeling van de persoonlijke competenties van een kind stimuleert. De pedagogisch werker laat ruimte aan het kind voor eigen initiatief en eigen ideeën met betrekking tot het aangaan en uitvoeren van een activiteit. Hierbij worden kansen geboden voor het ontdekken van eigen persoonlijkheidskenmerken zoals zelfvertrouwen, initiatief en interesse maar ook voor zelfoverwinning en zelfredzaamheid.

Het spelmateriaal past bij de leeftijd, ontwikkelingsfase, fysieke en geestelijke mogelijkheden van het kind. Jongens en meisjes krijgen dezelfde kansen om hun mogelijkheden en interesses te onderzoeken en verder te verkennen, zonder enige belemmering vanuit stereotype te denken. Om kinderen goed te leren omgaan met hun gevoelens is het belangrijk dat de pedagogisch werkers de gevoelens van de kinderen respecteert, ze onderkent en weet te verwoorden. Elk kind heeft recht op zijn eigen boosheid, verdriet, angsten, genot en plezier. Door deze gevoelens voor de kinderen te verwoorden leert een kind zijn gevoelens herkennen en voelt het zich gezien. Dit vergroot zijn gevoel van eigenwaarde. We leren de kinderen emoties uiten; aan verdriet wordt ruimte gegeven. Het leren omgaan met emoties kan immers juist ontspannend en verlichtend werken. Daar waar een kind zich verliest in een bepaald gevoel zullen we het kind helpen en ondersteunen om de situatie beter te kunnen hanteren.

## C: Gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competenties.

**“Elk kind is uniek, elk kind heeft een eigen karakter.”**

We benaderen kinderen met respect, we luisteren naar kinderen en er is voor elk kind positieve aandacht. We spelen in op de behoeftes van de kinderen. We zijn duidelijk naar de kinderen toe, we stellen grenzen en laten de kinderen vrij om te doen waar zij zich prettig bij voelen.

Het begrip “sociale competentie” omvat een scala aan sociale kennis en vaardigheden, zoals zich in een ander kunnen verplaatsen, kunnen communiceren, samenwerken, anderen helpen, conflicten voorkomen en oplossen en het ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid.

We vinden het belangrijk dat kinderen zich ontwikkelen tot mensen die hun verantwoordelijkheid kennen en nemen. Daarom worden de kinderen in staat gesteld om zelf iets te onderzoeken en zelf antwoorden te vinden in verschillende situaties. Spel en spelen is daarbij zeer belangrijk.

Spel bevordert het voorstellingsvermogen, het inzicht, de communicatie, evenals het vermogen om samen te werken en problemen op te lossen. Daarnaast willen we kinderen aanmoedigen en ondersteunen in het ontwikkelen van een eigen visie en in hun compassie en sympathie voor anderen. Daar hoort ook bij dat we kinderen al jong leren elkaar te helpen; de één kan bijvoorbeeld al wel een knoop los krijgen, de ander nog niet. Het geeft kinderen zowel een goed gevoel geholpen te worden, als om een ander te mogen helpen.

Al op jonge leeftijd leren we de kinderen om mee te helpen de groep op te ruimen, bij de jongste kinderen gaat dit, vanzelfsprekend, nog spelenderwijs. Bij de oudere kinderen doen we een beroep op hun gevoel van verantwoordelijkheid.

De kinderen horen bij Spot4kids in een groep. We delen groepen in op leeftijd. Aanwezigheid van bekende leeftijdgenoten en goede relaties met leeftijdgenoten bevorderen de kwaliteit van hun uitwisselingen en van hun spel. Het streven naar een zo groot mogelijke stabiliteit bij het samenstellen van groepen verdient prioriteit. De interactie met leeftijdgenoten, het deel zijn van een groep en het deelnemen aan groepsgebeurtenissen biedt kinderen een leefomgeving voor het opdoen van competenties. Het geeft aan kinderen kansen om zich te ontwikkelen tot evenwichtige personen die functioneren in de samenleving.

Door de wijze waarop wij de binnen - en buitenruimte aanbieden en inzetten, dragen wij bij aan het ontwikkelen van de sociale competenties van een kind. Een vrije ruimte die uitdaagt tot rennen, klimmen, avontuur en ontdekken is veelal de buitenruimte. Daarnaast bieden wij ruimtes met afwisseling in rustige plekken en actieve plekken.

In de groep worden gebeurtenissen verwoord van betekenisvolle, emotionele gebeurtenissen in de groep, het gezin, de buurt, het land en de wereld. Bij het organiseren en aanbieden van activiteiten kiezen wij voor een aanpak die een bijdrage levert aan het socialisatieproces van een kind. Door middel van afspraken, die stimuleren dat iedereen tijdens activiteiten rekening houdt met elkaar, samen deelt en elkaar helpt, kan solidariteit ontstaan.

## **D: De kans om zich waarden en normen, de “cultuur” van een samenleving, eigen te maken: socialisatie.**

### **“Regels en afspraken, normen en waarden, ze horen erbij”**

Kinderopvang biedt een bredere samenleving dan het gezin, waar kinderen in aanraking komen met andere aspecten van de cultuur en de diversiteit die onze samenleving kenmerkt.

Spot4kids beschikt over vijf pedagogische middelen om de vier voorgenoemde opvoedingsdoelen te realiseren.

1. De pedagogisch werker - kind interactie.
2. De fysieke omgeving.
3. De groep.
4. Het activiteiten aanbod.
5. Het spel materiaal.

In onze pedagogische uitgangspunten zie de dat de 4 opvoedingsdoelen en de pedagogische middelen terugkomen. De pedagogisch werker geeft in al deze zaken vanzelfsprekend het goede voorbeeld aan de kinderen en legt uit waarom er bepaalde groepsregels zijn bij Spot4kids.

Spot4kids biedt mogelijkheden tot socialisatie door de omgang met volwassenen en andere kinderen op beide niveaus. Er is sprake van een voortdurende uitwisseling van waarden en normen in communicatie en interactie. Onze regels en afspraken zijn duidelijk en we bespreken deze vaak met de kinderen. Met elkaar proberen we goede regels en afspraken te maken waar iedereen zich in kan vinden.

Kinderen maken deel uit van onze samenleving. Wij helpen ze bij hun morele ontwikkeling en leren ze waarden en normen. Dit doen we allereerst vanuit ons eigen voorbeeldgedrag. Door onze reacties ervaren kinderen de grenzen van goed en slecht, van anders, van mogen en moeten en kopiëren dat. Elk kind is uniek, elk kind heeft een eigen karakter Wij respecteren dit en kiezen steeds voor een positieve benadering. Wij zijn ons ervan bewust dat we ook onderling van elkaar verschillen door onze eigen opvoeding en ervaring door die te delen met elkaar en de ouders/verzorgers. We respecteren verschillende opvoedingsstijlen en gewoonten van ouders/verzorgers en houden daar waar mogelijk rekening mee.

Veiligheid en vertrouwen worden mede bepaald door normen en waarden. Bij Spot4kids vinden we waarden en normen belangrijk om aan de kinderen mee te geven:

- Het is belangrijk rekening te houden met elkaar; dit uit zich o.a. in goede omgangsvormen zoals beleefdheid, op je beurt wachten, naar elkaar luisteren, met elkaar delen, elkaar helpen.
- Onderlinge conflicten proberen we naar ieders tevredenheid op te lossen. De kinderen spelen hier zelf de grootste rol.
- We dragen als Spot4kids geen specifieke politieke of godsdienstige overtuigingen uit. Alle kinderen zijn hier welkom. Wel leren kinderen anderen niet te discrimineren en verschillen in mensen te accepteren en respecteren.
- Het is belangrijk eerlijk te zijn, verantwoordelijkheid te nemen voor je daden, beloftes na te komen, excuses aan te bieden als je een ander gekwetst hebt enz.
- Gelijkwaardigheid tussen mensen; we hechten er belang aan om kinderen te leren dat mensen verschillend zijn, maar dat ze zeker gelijkwaardig zijn.
- Waardering voor plant en dier: ons streven is om kinderen al vroeg respect voor de natuur en voor alles wat leeft bij te brengen.

Naast de verschillen in cultuur zijn er meerdere verschillen te benoemen: het verschil in achtergrond, in ontwikkeling en in temperament. Ook zal de thuissituatie niet altijd overeenkomen met het opvoedingsklimaat op de opvang. We staan op een positieve manier stil bij al die mogelijke verschillen.



De medewerkers van Spot4kids hebben een open houding en staan open voor feedback. Dit geldt voor alle relaties die worden aangegaan: met de kinderen, de ouders/verzorgers, de collega's en de school.

In een groep doen zich veel leermomenten voor, bijvoorbeeld conflicten tussen kinderen, ervaringen van pijn of verdriet. Het handelen en gedrag van de pedagogisch werker speelt een belangrijke rol bij de morele ontwikkeling van kinderen. Door hun reacties ervaren kinderen de grenzen van goed en slecht, van anders mogen zijn. De reacties van pedagogisch werkers geven niet alleen richting en correctie aan het gedrag van kinderen, maar worden door kinderen ook gekopieerd in hun eigen gedrag naar andere kinderen en volwassenen. In het taalgebruik van de pedagogisch werker worden geen verkleinwoorden naar kinderen gebruikt, geen rare woorden gezegd waar gewone woorden voor bestaan. Kinderen, dieren en dingen worden bij naam benoemd.

Wij gaan met het spelmateriaal om op een wijze die het socialisatieproces van een kind stimuleert. Spelmateriaal biedt de mogelijkheid om rollen uit het alledaagse leven te oefenen. We hebben een keukentje, een poppenhoek, wat spulletjes voor een winkel en verkleedkleding. Verschillende thema's komen aan bod. Het aanbod van spelmaterialen en het aanbieden van activiteiten zijn continue aan verandering. Het spelmateriaal wordt vaak verwisseld zodat het aanbod nieuw en verfrissend blijft. Elke dag worden er activiteiten aangeboden op verschillende vlakken. De pedagogisch werker speelt in op wat er leeft bij de kinderen en houdt rekening met seizoenen en thema's die actief zijn.

## **3. Het volgen van de ontwikkeling**

### **3.1 Tweerichtingsverkeer met de ouders/verzorgers**

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/verzorgers staat eerlijkheid en openheid voorop. De pedagogisch werker dient als aanspreekpunt voor de ouders. Een goed contact met ouders en verzorgers is belangrijk voor het welzijn van het kind. Ouders en verzorgers moeten de gelegenheid krijgen om de pedagogisch werkers goed te informeren over hun kind. De pedagogisch werker staat open voor deze opvattingen en past deze toe, voor zover mogelijk binnen de mogelijkheden van Spot4kids ligt. Er zijn verschillende vormen van overleg om de communicatie tussen ouders/ en verzorgers en pedagogisch werkers optimaal te laten verlopen, zoals: intakegesprek, oudergesprekken met de mentoren en de gesprekken die de ouder/verzorger kan voeren als de kinderen gebracht of opgehaald worden. In de pedagogisch werkplannen per locatie kunt u deze vormen terugvinden. Indien gewenst kan altijd het verzoek van de ouders/verzorgers of van Spot4kids komen om een extra gesprek in te plannen.

### **3.2 Zorgenkindjes**

Wij beseffen hoe belangrijk het is bij 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. Spot4kids doet geen uitspraken over mogelijke ontwikkelingsachterstanden en/of gedragsproblematiek. Als blijkt dat het gedrag echter buiten de norm valt of als daar nog aan wordt getwijfeld, dan wordt de ouder(s)/verzorger(s) geadviseerd contact te zoeken met een professionele instelling zoals bijvoorbeeld de huisarts of GGD.

### **3.3 Vermoedens van mishandeling/ verwaarlozing**

Signalering van kindermishandeling bij (jonge) kinderen is uiterst lastig en zorgvuldigheid is uiteraard een vereiste. Wij werken bij een vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling met de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling die samengesteld is voor alle beroepskrachten die werkzaam zijn in de branche kinderopvang.

### **3.4 Privacy van ouders/verzorgers en kinderen**

Gegevens van klanten worden vertrouwelijk behandeld. We hanteren een privacystatement waarin omschreven staat hoe omgegaan wordt met persoonsgegevens.

## 4. Ouderinspraak

In de pedagogisch werkplannen per locatie is concreet in te zien op welke wijze ouders betrokken worden bij de ontwikkeling van de kinderen.

### 4.1 Oudercommissie

Ouders/verzorgers worden actief betrokken bij het beleid van Spot4kids. Door de oudercommissie worden wij geïnformeerd over de visies van ouders/verzorgers om deze mee te kunnen nemen in onze bedrijfsvoering. De totstandkoming, benoemingsprocedure, werkwijze, adviesrecht en overige taken van de oudercommissie zijn vastgelegd in een modelreglement. Heeft u interesse, dan kunt u terecht bij ons. Op de website staat meer informatie over de oudercommissie. U kunt ook contact opnemen met de oudercommissie via [oudercommissie@spot4kids.nl](mailto:oudercommissie@spot4kids.nl)

### 4.2 Klachten

Klachten en ongenoegens van ouders/verzorgers worden behandeld conform het klachtenreglement van Spot4kids. Ouders/verzorgers worden bij aanmelding van hun kind geïnformeerd over de klachtenprocedure. Hieronder vindt u onze interne klachtenprocedure. De klachtenprocedure is ook te vinden op de website van Spot4kids.

### Interne klachtenprocedure voor ouders/verzorgers

Onze medewerkers doen hun best om u en uw kind(eren) zo goed mogelijk en volgens gemaakte afspraken van dienst te zijn. Als u over die dienstverlening niet tevreden bent of klachten heeft, zijn onze medewerkers graag bereid daarover met u te praten om tot een oplossing te komen. Conform de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg zijn wij als organisatie verplicht een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Nadat wij de klacht intern hebben behandeld en u bent niet tevreden, kunt u de klacht buiten ons indienen bij de geschillencommissie.

### Voortraject

Als u als ouder niet tevreden bent over iets dat zich op de locatie afspeelt, kunt u dit met betrokkene bespreken. Het aanspreekpunt hiervoor is de pedagogisch medewerker op de groep of de directie. Leidt dit niet tot een gewenste oplossing, kunt u een klacht indienen. Mocht het een situatie betreffen waarbij u het gevoel heeft dit niet met de directie of pedagogisch medewerker te kunnen bespreken, kan er contact opgenomen worden met de vertrouwenspersoon.

### Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is een medewerker van Spot4kids die u kunt bellen als u ontevreden bent of een klacht hebt over de dienstverlening. De vertrouwenspersoon is goed op de hoogte van de klachtenregeling en kan u helpen de juiste weg te vinden voor het oplossen van uw klacht. Hij/zij kan u ondersteunen in het formuleren van uw klacht en adviezen geven. Hij/zij kan ook bemiddelen tussen u en Spot4kids. Hij/zij heeft een onpartijdige rol; hij hoort uw verhaal aan, maar doet hier geen uitspraken over.

### Een klacht indienen

Een klacht kunt u schriftelijk indienen.

Een klacht kan gaan over een medewerker of over de organisatie. Gedacht kan worden aan:

- klachten over de omgang met ouder/kind
- klachten over de verzorging van uw kind
- klachten over het aanbod, en/of het pedagogisch handelen
- klachten over het niet nakomen van afspraken
- klachten over de diensten van het bureau/de bureaumedewerkers van de organisatie
- Klachten over de overeenkomst tussen houder en de ouder

Als u schriftelijk een klacht indient, geeft dan aan:

- wat de reden is van de klacht
- waarover of over wie u een klacht wilt indienen
- wat u wilt bereiken met het indienen van de klacht
- wat al gedaan is om tot een oplossing te komen

## Interne klachtenprocedure

1. De directie draag zorg voor de inhoudelijke behandeling van de klacht.
2. U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging, waar tevens in vermeld staat wat er gedaan wordt om de klacht te behandelen en binnen welke termijn de klacht afgehandeld dient te zijn.
3. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht en behandeld.
4. U heeft de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Oudercommissie. Zij kunnen advies geven met betrekking tot het indienen van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
5. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de ouder en Spot4kids bevredigende oplossing.
6. De ouder wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling.
7. Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld. Wij streven ernaar de klacht zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen één maand af te handelen.
8. De ouders worden schriftelijk op de hoogte gebracht over het oordeel op de klacht en de manier waarop de klacht afgehandeld wordt. Hierin staat tevens opgenomen binnen welk termijn de eventuele maatregelen gerealiseerd zijn.
9. Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u contact opnemen met de Geschillencommissie (externe klachtenprocedure).

## Externe klachtenprocedure

Als de afhandeling van de klacht door de directie u niet tevreden stelt, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Geschillencommissie. Het hiervoor geldende klachtenreglement is te lezen op <http://www.degeschillencommissie.nl>