

# Informatieboekje



Kinderdagverblijf



## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Wie zijn wij?</b> .....	<b>5</b>
2.1 Even voorstellen .....	5
2.2 Locatie .....	7
2.3 Pedagogische visie.....	7
<b>3. Openingstijden en sluitingsdagen</b> .....	<b>8</b>
<b>4. Tarieven, betalingen, ruilingen en extra's</b> .....	<b>8</b>
4.1 Uurtarief.....	8
4.2 Belastingdienst.....	8
4.3 Betalingen .....	9
4.4 Ruilingen, wennen en extra's .....	9
4.5 Aanvragen, beëindigen en wijzigen opvang .....	9
<b>5. Brengen en halen</b> .....	<b>9</b>
<b>6. Dagindeling</b> .....	<b>10</b>
<b>7. Voeding</b> .....	<b>10</b>
<b>8. Ziekte en medicijnen</b> .....	<b>11</b>
Medicijnen.....	11
<b>9. Communicatie</b> .....	<b>11</b>
9.1 Oudercommissie.....	12
9.2 Informatie-uitwisseling .....	12
<b>10. Kwaliteit</b> .....	<b>12</b>
10.1 Veiligheid .....	12
10.2 Gezondheid.....	12
10.3 Veiligheids- en Gezondheidsplan.....	12
10.4 Verzekeringen.....	12
10.5 Hygiëne.....	13
10.6 Beroepskracht Kind Ratio (BKR) .....	13
<b>11. Welbevinden kind</b> .....	<b>14</b>

11.1 Mentorschap/structureel volgen ontwikkeling van het kind .....	14
11.2 Vaste gezichten .....	14
<b>12. Klachtenprocedure.....</b>	<b>15</b>
<b>13. Tot slot.....</b>	<b>15</b>

## 1. Inleiding

Dit informatieboekje is bedoeld om vragen van ouders/verzorgers over het kinderdagverblijf te beantwoorden. Uw kind verblijft immers meerdere uren/dagen per week bij ons.

We hebben geprobeerd het informatieboekje zo volledig mogelijk te maken zonder hier uitpuddend in te willen zijn. Alle belangrijke aspecten, die u als ouder/verzorger zou moeten weten, worden benoemd. Veel van de in dit boekje omschreven zaken zijn vastgelegd in protocollen. Deze liggen bij ons op het kinderdagverblijf ter inzage. Mocht er toch iets ontbreken in dit boekje dan horen wij dat graag van u.


Wij wensen u veel leesplezier!


Hoe kunt u Kinderdagverblijf ZOET bereiken?


Kinderdagverblijf Zoet

Raadhuisplein 1c

6367 ED Voerendaal

 06-41133571

 [info@kinderdagverblijfzoet.nl](mailto:info@kinderdagverblijfzoet.nl)

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

Rekeningnummer NL 85 INGB 0006414846

Landelijk Register Kinderopvang: 147576908

## 2. Wie zijn wij?

### 2.1 Even voorstellen



Mijn naam is Maureen Dohmen en in 1992 ben ik afgestudeerd aan de HBO-jeugdwerkwijze. Al snel daarna ging ik aan de slag als pedagogisch medewerkster op een medisch kleuterdagverblijf. Daar heb ik bijna 20 jaar met veel plezier gewerkt en veel ervaring op kunnen doen in het werken met jonge kinderen en hun ouders/verzorgers. Na deze periode zocht ik een nieuwe uitdaging. Deze vond ik in 2014 met de start van kinderdagverblijf Zoet samen met mijn schoonzus Ingrid.

Met Zoet wil ik een geweldige plek bieden voor kinderen om te spelen en te groeien.

Dit alles samen met ons enthousiaste team, de steun van mijn man Antoine en onze drie kinderen.



Ik ben Ingrid van den Bosch-Tillie. Ik heb samen met mijn man één dochter. Net als Kinderdagverblijf Zoet 'zetelen' wij ook in Voerendaal. In Heerlen heb ik de MBO opleiding Leidster Kindercentra gevolgd. Aansluitend hieraan ben ik gaan werken bij het kinderdagverblijf van Stichting De Kleine Burcht, locatie Franciscusoord te Houthem. Door een fusie kwam ik terecht bij MIK (meerwaarde in 'n kinderleven). Bij deze twee kinderdagverblijven heb ik ruim 20 jaar met hart en ziel gewerkt. In 2014 kwam echter een lang gekoesterde droom uit, het 'runnen' van een eigen kinderdagverblijf. Dat dit kan in mijn eigen, vertrouwde omgeving en samen met mijn schoonzus Maureen, maakt het nog mooier. Het is voor mij ieder dag een feestje om voor uw kind te mogen zorgen en mede de basis te leggen voor een mooie toekomst. Daarbij zijn enkele

sleutelwoorden: liefde voor het kind en het vak, kleinschaligheid van de opvang, zelfredzaamheid en gelijkwaardigheid. Samen met Maureen, onze passievolle en lieve leidsters, de kinderen en natuurlijk u als ouders/verzorgers hebben wij van "ZOET" een knus en familiair kinderdagverblijf gemaakt.





Hoi, ik ben Sanne! Mijn grote passie is werken met kindjes. In 2013 heb ik de opleiding Sociaal agogisch werk, niveau 4 afgerond en ben ik begonnen bij KDV en BSO Doomino. Daarna ben ik werkzaam geweest bij sport BSO Eigenwijs in Landgraaf. Sinds april 2015 werk ik met veel plezier bij Kinderdagverblijf Zoet! In mijn vrije tijd wandel ik graag met mijn honden Bram en Gizmo. Ook sport ik graag en hou ik van een feestje met mijn vrienden. Verder doe ik graag leuke dingen met mijn familie en nichtjes. Lieve groetjes Sanne Franssen.



Mijn naam is Veronica Hubens, Ben geboren op 23 september 1994 en woon in Schin Op Geul. Ik ben in het bezit van het diploma Pedagogisch Medewerker Kinderopvang en het diploma Onderwijsassistent.

Sinds 2016 ben ik aan de slag bij kinderdagverblijf Zoet. De kleinschaligheid, het huiselijke en de visie van Zoet sluiten perfect aan bij dat wat ik belangrijk vind in de opvang en opvoeding van jonge kinderen.

Zelf ben ik graag op een sportieve manier bezig met de

kinderen. Dit is dan ook terug te zien in mijn grootste hobby: voetballen.

Iedere dag is anders: leuk, afwisselend en uitdagend. Samen met de kinderen en ouders probeer ik er dan ook iedere dag een leuk feestje van te maken!



Graag zou ik mij aan jullie willen voorstellen. Mijn naam is Chantal Hellebrekers. Ik ben op 30-07-1993 geboren. Samen met mijn vriend Bart, zijn dochter Kyara (2007) en ons zontje Tijs (2018) woon ik in Ubachsberg.

De opleiding SPW niveau 4 heb ik succesvol afgesloten in 2013, sindsdien werk ik in de kinderopvang. Ik ben begonnen als vervangster in een grote kinderopvangorganisatie. Daar heb ik ervaring opgedaan in de doelgroep van 0 t/m 12 jaar.

Sinds april 2016 zorg ik met veel plezier voor de kindjes van

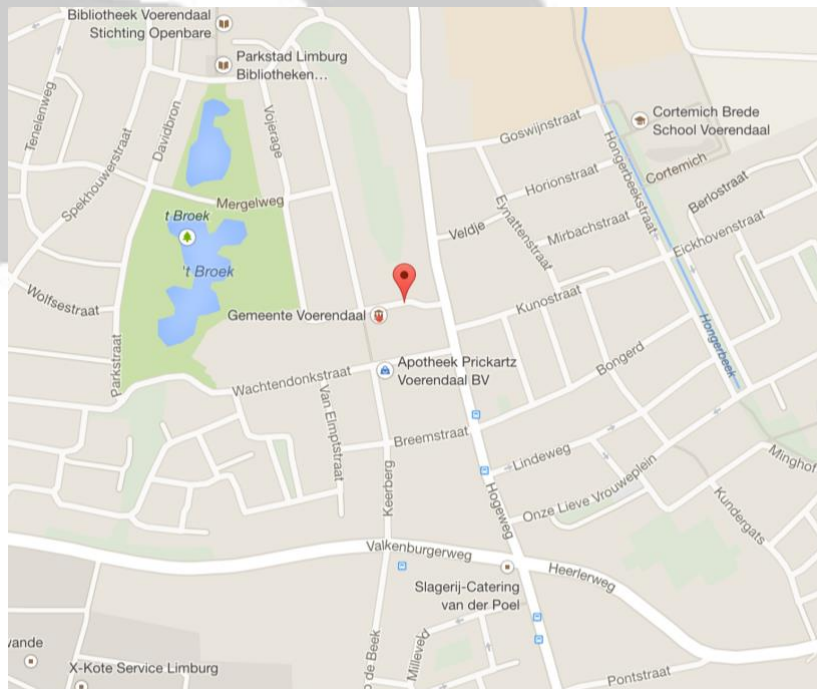
Kinderdagverblijf Zoet.

Samen in een klein, hecht team voel ik mij verantwoordelijk voor de opvang van de kinderen en de overdracht naar de ouders. Ieder kind is uniek en ontwikkelt zich op zijn eigen tempo en wijze. Dit maakt het werken met de kinderen voor mij zo bijzonder.

## 2.2 Locatie

Ons kinderdagverblijf is gevestigd aan het Raadhuisplein 1c in Voerendaal in het pand van de voormalige kleuterschool Op Weg. Het gebouw is in 2014 gerenoveerd en voldoet aan alle veiligheidseisen. Het pand ligt centraal in Voerendaal (tegenover het gemeentehuis en nabij de huisartsenpraktijk), is goed bereikbaar en er is ruim voldoende parkeergelegenheid.

We beschikken over een ruime, lichte groepsruimte. De groepsruimte is ingericht met materialen die passen bij de leeftijd van de kinderen. Tevens hebben we geprobeerd om zoveel mogelijk een huiselijke sfeer aan de ruimte te geven, zodat de kinderen het gevoel hebben in een woonkamer te spelen. Daarnaast is er een aparte verzorgingsruimte met twee kindertoiletten en een kinderstafel en twee slaapkamers om de kinderen de rust te bieden die ze nodig hebben. Tevens is er een ruime, afgesloten buitenspeelruimte.



## 2.3 Pedagogische visie

Onze kinderopvang is gericht op het individuele kind. Ieder kind is uniek, heeft zijn eigen behoeften en ontwikkelt zich op zijn eigen tempo. We stimuleren de ontwikkeling door het aanbieden van speelgoed en activiteiten die aansluiten bij het ontwikkelingsniveau en interesses van het kind. We vinden het belangrijk dat een kind zich bij ons veilig en geborgen voelt. Dat doen we door warmte, structuur en individuele aandacht te geven. Verder vinden we het belangrijk dat er een goede communicatie is met ouders/verzorgers en proberen we zoveel mogelijk aan te sluiten bij de opvoeding thuis. Zij kennen hun kind tenslotte het beste. Het volledige pedagogische beleidsplan ligt op ons kinderdagverblijf ter inzage.



### 3. Openingstijden en sluitingsdagen

Wij zijn het gehele jaar geopend van maandag tot en met vrijdag van 7.00 uur tot 18.00 uur, met uitzondering van de volgende feestdagen:

1 Januari (nieuwjaarsdag)

Carnavalsmaandag

2<sup>e</sup> Paasdag

27 April (Koningsdag)

5 Mei (Bevrijdingsdag)

Hemelvaartsdag

2<sup>e</sup> Pinksterdag

24 December (vanaf 14.00 uur gesloten)

31 December (vanaf 17.00 uur gesloten)

### 4. Tarieven, betalingen, ruilingen en extra's

#### 4.1 Uurtarief

We werken met een uurtarief. Het vaste uurtarief bedraagt € 8,35. Voor plaatsing van het kind bij Zoet geldt een minimale afname van 8 uur per week. Dit in verband met het gewenningsproces en de ontwikkeling van het kind. KDV Zoet rekent met 51 weken opvang per jaar.

-Het tarief is inclusief:

Broodmaaltijden, fruit, tussendoortjes, sap/melk

Baby lotiondoekjes en verzorgingsproducten

-Het tarief is exclusief:

Flesvoeding

Luiers

Potjes fruit/groente (tot 1 jaar)

#### 4.2 Belastingdienst

Kinderdagverblijf Zoet is geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRKP). Daarom kunt u aanspraak maken op kinderopvangtoeslag. Deze toeslag is afhankelijk van uw inkomen. Voor een berekening van de tegemoetkoming kunt u terecht op:

[www.toeslagen.nl/reken/toeslagen/](http://www.toeslagen.nl/reken/toeslagen/)



### 4.3 Betalingen

Betalen geschiedt vooraf. Rond de 20<sup>ste</sup> van iedere maand ontvangt u per e-mail een factuur van de uren voor de komende maand met het verzoek deze te voldoen voor de 1<sup>ste</sup> van de komende maand. Extra uren worden achteraf gefactureerd.

Vóór 1 april ontvangt u kosteloos een jaaroverzicht met het totaal afgenomen uren in het voorgaande jaar. Dit jaaroverzicht kunt u gebruiken voor uw opgave bij de Belastingdienst. Het jaaroverzicht wordt slechts éénmalig verstrekt, bewaar het dus goed.

### 4.4 Ruilingen, wennen en extra's

Ons kinderdagverblijf biedt de mogelijkheid om eventuele vakantiedagen te ruilen binnen het kalenderjaar. Wij wijzen u erop dat de mogelijkheid tot ruilen géén recht betreft, maar een extra service, waarbij wij wel trachten aanvragen zo veel mogelijk te honoreren. Ruilen van dagdelen kan dus, mits de groepssamenstelling dit toelaat. Vakantiedagen dienen minimaal 7 dagen van te voren doorgegeven te worden. Ziekte-dagen en dagen die korter dan 7 dagen van te voren zijn doorgegeven kunnen helaas niet geruild worden.

Het is mogelijk uw kind extra te brengen buiten de overeengekomen dagen. Deze extra uren worden achteraf gefactureerd. Ook met betrekking tot de extra uren geldt: mits de groepssamenstelling het toelaat.

Het is natuurlijk mogelijk om uw kind te laten wennen. Dit kan, na definitieve aanmelding, een dag (8 uren) of twee halve dagen (twee keer 4 uur) en is gratis.

### 4.5 Aanvragen, beëindigen en wijzigen opvang

U kunt uw kind bij ons kinderdagverblijf aanmelden middels het inschrijfformulier op onze site ([www.kinderdagverblijfzoet.nl](http://www.kinderdagverblijfzoet.nl)) of door dit formulier bij ons op te vragen of af te halen.

Voor de start van de opvang ontvangt u een overeenkomst waarin de opvangdagen, opvangtijden en kosten zijn opgenomen. Deze overeenkomst wordt eenmaal per jaar kosteloos verstrekt. Wanneer er wijzigingen plaatsvinden, wordt er een nieuwe overeenkomst gemaakt. Hier worden € 15,- administratiekosten voor gerekend.

Het wijzigen van het aantal uren, de dagen of beëindigen van de opvang dient u minimaal één maand van tevoren schriftelijk kenbaar te maken. Let wel op, wanneer het kind 4 jaar wordt eindigt niet automatisch de kinderopvang, ook dit dient u schriftelijk op te zeggen. In verband met eventuele toeslagen dient u de volgende zaken aan de Belastingdienst door te geven: de aanvraag of beëindiging van kinderopvang en het meer of minder afnemen van dagen.

## 5. Brengen en halen

De breng- en haalmomenten vormen belangrijke momenten op de dagen dat uw kind op het kinderdagverblijf aanwezig is. Op die tijden wordt de verantwoordelijkheid over uw kind overgedragen. Verder kunt u op het brengmoment kort en duidelijk zaken over voeding, ziekte, dagritme, enzovoorts toelichten. Een uitgebreid(er) gesprek is natuurlijk ook mogelijk. Hiervoor dient

u een afspraak te maken. Indien u uw kind op een later tijdstip dan gebruikelijk brengt dan stellen wij het op prijs als u dit van tevoren telefonisch doorgeeft. Tijdens het haalmoment geven wij een korte toelichting over de dag beleving van uw kind. Voor baby's (tot 1 jaar) houden wij, op verzoek, een door u aangeleverd oppasboekje bij.

Indien iemand anders uw kind komt brengen of halen dan dient u dit tijdig kenbaar te maken. Deze persoon moet zich legitimeren of u kunt een (pas-)foto van deze persoon overhandigen zodat wij weten wie uw kind komt ophalen. Als wij niet op de hoogte zijn gesteld dat iemand anders uw kind komt ophalen, dan geven wij het kind niet mee en zullen wij te allen tijde contact met u opnemen.

## 6. Dagindeling

Een duidelijke dagindeling geeft de kinderen houvast. De baby's volgen hun eigen ritme qua voeding en slapen. De groepsleiding past zich zo veel mogelijk aan het ritme van thuis aan. Hoe ouder de kinderen worden, hoe meer ze mee gaan doen in het vaste ritme van de andere kinderen (activiteiten, vrij spel, buiten spelen, enzovoorts).

Al verschilt de dagindeling per leeftijdsgroep, er bestaat wel een globaal dagprogramma:

7.00 tot 9.00 uur – Kinderen worden door ouders/verzorgers gebracht.

9.30 uur – De kinderen eten fruit en drinken water. Daarna is het tijd voor één of meerdere activiteiten.

11.30 uur – We gaan boterhammen eten of pap voor de baby's. Ook wordt er melk gedronken.

12.30 uur – De jongste kinderen gaan slapen, de andere kinderen gaan spelen of hebben de mogelijkheid tot rusten. Kinderen die een halve dag komen, worden opgehaald.

14.30 uur – Tijd voor een tussendoortje (koekje, cracker) en iets te drinken.

15.00 tot 16.30 uur – Tijd voor een activiteit.

16.30 tot 18.00 uur – Kinderen worden opgehaald

## 7. Voeding

Eten en drinken zijn bij uitstek een plezierig en sociaal gebeuren. Baby's hebben een intiem contact met de leidster die de fles geeft. Peuters eten aan tafel en hebben samen plezier. Ze leren rekening houden met elkaar en ze leren gesprekken te voeren met elkaar.

We willen de kinderen (samen met de ouders/verzorgers) een gezond eetpatroon aanleren. We bieden ze eten aan maar dwingen ze niet tot eten. Als er sprake is van eetproblemen bij een kind worden de ouders/verzorgers hierover geïnformeerd.

Kinderen kunnen tot 8.00 uur hun meegebrachte boterham bij Zoet opeten. We streven er echter naar kinderen thuis te laten ontbijten. Het is immers een druk moment in de ochtend met het

brengen van de kinderen. Hierdoor hebben de pedagogisch medewerkers onvoldoende tijd om rustig met de kinderen te ontbijten. Wanneer het ontbijt om de een of andere reden niet lukt thuis kan er natuurlijk altijd in overleg afspraken over gemaakt worden.

Er is een mogelijkheid om kant en klare potjes/verse warme maaltijd voor de baby's tot één jaar mee te geven.

Wij houden de hygiëneregels in acht bij het bereiden van eten en volgen de regelgeving omtrent opslag van voeding.

Er is gelegenheid om zelf borstvoeding te geven, dan wel afgekolfde moedermelk (voldoende gekoeld) aan te leveren.

## 8. Ziekte en medicijnen

Voor zieke kinderen is het niet prettig om in het kinderdagverblijf te zijn, omdat wij de aandacht die een ziek kind nodig heeft niet kunnen geven. Ook moeten we natuurlijk denken aan risico's van besmetting. Om deze reden mag u uw kind ook niet naar ons kinderdagverblijf brengen indien uw kind koorts heeft. Mocht uw kind tijdens het bezoek aan het kinderdagverblijf ziek worden, dan zullen wij u altijd bellen.

Bij besmettelijke ziekten hanteren wij de regel dat een kind niet naar het kinderdagverblijf kan komen in verband met besmettingsgevaar voor andere kinderen. Het betreft:

- Krentenbaard (tenzij het door een arts is behandeld en afgedekt is).
- Hoofdluis (tot 24 uur na de eerste behandeling).
- Waterpokken, indien de blaasjes nog niet zijn ingedroogd (besmetting vindt plaats voordat de blaasjes ontstaan, maar ook door het vocht dat uit de blaasjes komt).

Minder vaak voorkomend:

Bof, ernstige diarree, kinkhoest, mazelen, rode hond, roodvonk, RS-virus, hersenvliesontsteking, geelzucht.

### Medicijnen

Voor het toedienen van medicijnen aan uw kind moeten de ouders/verzorgers een medicijnverklaring invullen en ondertekenen. Dit geldt eveneens als u verzoekt om uw kind paracetamol toe te dienen. Bij koorts wordt géén paracetamol verstrekt! Medicijnen moeten in de originele verpakking met bijsluiters worden aangeleverd.

## 9. Communicatie

Kinderdagverblijf kan niet bestaan zonder ouders/verzorgers. Ze vertrouwen hun kind aan ons toe. We vinden het heel belangrijk dat er een goede communicatie tussen de ouders/verzorgers en pedagogisch medewerkers is.

## 9.1 Oudercommissie

KDV Zoet beschikt over een oudercommissie. Deze heeft als doel om de belangen van de kinderen en hun ouders/verzorgers te behartigen. Ze denken mee om zo de kwaliteit te verhogen en zijn een brug tussen de ouders/verzorgers en ons als kinderdagverblijf. Binnen de ouderraadsvergaderingen is er ruimte om vragen te stellen en problemen te bespreken. Bij deze ouderraadsvergaderingen is overigens iedere ouder/verzorger welkom.

## 9.2 Informatie-uitwisseling

Informatie-uitwisseling gebeurt zowel schriftelijk als mondeling. Mondeling tijdens breng- en haalmomenten, oudergesprekken en schriftelijk via een prikbord in de hal waarop belangrijke informatie voor de ouders/verzorgers hangt. Verder ontvangen alle ouders/verzorgers ongeveer 1 keer per maand een nieuwsbrief met zaken die spelen op het dagverblijf.

# 10. Kwaliteit

De Wet Kinderopvang legt de verantwoordelijkheid voor het leveren van goede kwaliteit bij de kinderopvangorganisatie zelf. De kwaliteit van kinderopvang kan omschreven worden als datgene dat de opvang verantwoord maakt. Kwaliteit van kinderopvang betekent dat kinderen zich op een optimale manier kunnen ontwikkelen.

## 10.1 Veiligheid

Kinderdagverblijf Zoet is erop gericht om ongevallen en onveilige situaties te voorkomen. Wij oefenen veilig gedrag met de kinderen. Niet alle veiligheidsrisico's kunnen worden afgedekt, wel moeten wij ze reduceren tot een aanvaardbaar minimum.

## 10.2 Gezondheid

Wij willen kinderen opvangen in een omgeving waarin een goede gezondheid zoveel mogelijk gewaarborgd is. Daarom hanteren wij een gezondheidsbeleid dat gericht is op het onderkennen van gezondheidsrisico's en waarbij het handelen erop gericht is om ziektes te voorkomen.

## 10.3 Veiligheids- en Gezondheidsplan

Kinderdagverblijf Zoet heeft een Veiligheids- en Gezondheidsplan. Gedurende het jaar zal de veiligheid en gezondheid continu een aandachtspunt zijn en waar nodig direct aangepakt/bijgesteld worden.

Aan het eind van ieder jaar zal het Gezondheids- en Veiligheidsplan zorgvuldig doorgenomen worden en waar nodig aangepast worden. Dit in overleg met de oudercommissie.

## 10.4 Verzekeringen

Ons kinderdagverblijf heeft een aansprakelijkheid-en ongevallenverzekering afgesloten voor de kinderen en leidsters. Tevens zijn wij verzekerd tegen brand en inbraak.

## 10.5 Hygiëne

Bij kinderdagverblijf Zoet is het dragen van slofjes of antislip sokjes voor kinderen verplicht. Daarnaast dienen ook de ouders/verzorgers blauwe slofjes over hun schoenen aan te doen, zodat de kinderen in een hygiënische ruimte kunnen blijven spelen. Deze blauwe slofjes staan in de hal.

## 10.6 Beroepskracht Kind Ratio (BKR)

Bij kinderen van verschillende leeftijden in een groep wordt een gemiddelde berekend voor de vaststelling van het aantal kinderen per pedagogisch medewerker. Hiervoor gebruiken we de rekentool beroepskracht-kindratio (BKR) in de kinderopvang van de Rijksoverheid.

Zo is er 1 pedagogisch medewerker vereist op 3 nuljarigen zodat de pedagogisch medewerker voldoende tijd en aandacht voor kinderen in het eerste levensjaar heeft. Kinderdagverblijf Zoet zorgt met behulp van de rekentool dat er voldoende pedagogisch medewerkers aanwezig zijn. Daarnaast wordt er altijd gekeken naar de groepssamenstelling en worden er regelmatig meer pedagogisch medewerkers ingezet dan wettelijk vereist zijn.

Voor de flexibiliteit in de organisatie is het mogelijk dat in de dagopvang kan worden afgeweken van de BKR gedurende maximaal drie uur per dag. Die uren hoeven niet aaneengesloten te zijn. Er kunnen tijdens die uren minder pedagogisch medewerkers ingezet worden. Voorwaarde is dat minimaal de helft van het op grond van de BKR vereiste pedagogisch medewerkers wordt ingezet. Deze afwijkende inzet kunnen op de dagen van de week verschillen, maar zijn wel iedere week hetzelfde. De tijden waarop afgeweken wordt liggen vast in dit beleidsplan.

Voor ons kinderdagverblijf gaat dit om de tijden tussen:

- 7.30-8.30 uur
- 13.00-14.30 uur
- 17.00-17.30 uur

Dit geldt voor alle dagen in de week.

Op de tijden buiten dit schema zijn er altijd voldoende pedagogisch medewerkers aanwezig t.o.v. het aantal kinderen. Er wordt dan nooit afgeweken van de BKR.



## 11. Welbevinden kind

### 11.1 Mentorschap/structureel volgen ontwikkeling van het kind

Het welbevinden van uw kind is de voorwaarde voor een optimale ontwikkeling en wij vinden het dan ook belangrijk om te weten en te toetsen:

- of uw kind zich veilig en prettig voelt bij ons
- hoe uw kind zich in ons pedagogisch klimaat ontwikkelt
- hoe wij een bijdrage kunnen leveren aan het vergroten c.q. verbeteren van het welbevinden van uw kind

Ieder kind heeft een mentor. De mentor bespreekt periodiek de ontwikkeling van het kind met u. De mentor is het eerste aanspreekpunt voor ouders. Dit is een pedagogisch medewerker die het kind geregeld ziet op de opvangdagen. De mentor houdt de ontwikkeling en het welbevinden van het mentorkind bij en zal ook het jaarlijkse oudergesprek voeren. Als er bijzonderheden zijn rondom de ontwikkeling van het kind dan bespreekt de mentor deze met de ouders. De mentor zorgt er ook voor dat de gegevens adequaat worden bijgehouden zoals contactgegevens ed. Het voordeel van het mentorschap dat de ouder weet bij wie hij of zij terecht kan. Ook is vanaf het begin duidelijk met wie u de oudergesprekken voert. We willen wel benadrukken dat ieder kind van de groep door alle pedagogisch medewerkers op eenzelfde manier begeleid wordt qua verzorging en aandacht. Bij de haal- en brengmomenten wordt de benodigde informatie door de dan aanwezige pedagogisch medewerkers uitgewisseld.

Met behulp van de observatieschema's kunnen wij het welbevinden van de kinderen toetsen en evalueren. Deze observatieformulieren bevatten onder andere de volgende onderdelen:

- algemene ontwikkeling
- sociaal, emotionele ontwikkeling
- taalontwikkeling
- motorische ontwikkeling

Op basis van de gegevens uit de observatieformulieren voeren we met iedere ouder/verzorger minimaal één keer per jaar een welbevindengesprek waarin alle bevindingen en eventueel te treffen maatregelen worden doorgenomen. Echter, mocht er tussentijds noodzaak zijn tot eerdere terugkoppeling dan zult u uiteraard in een vroeger stadium worden benaderd. Wanneer er bijzonderheden in de ontwikkeling van kinderen of andere problemen gesignaleerd worden zullen we ouders doorverwijzen naar passende instanties die hierbij verdere ondersteuning kunnen bieden zoals: - Centrum voor Jeugd en Gezin, - Veilig Thuis, - consultatiebureau, -GGD, - medewerker Jens (coaching in the job)

### 11.2 Vaste gezichten

Een vast gezicht is één van de pedagogisch medewerkers die aanwezig moet zijn als het kind aanwezig is. Voor baby's (0-jarigen) geldt dat in ons kinderdagverblijf drie vaste gezichten toegestaan zijn en voor peuters (1-4 jarigen) vier vaste gezichten. Zo is er altijd voor het kind een vertrouwd iemand aanwezig.

## 12. Klachtenprocedure

Dagelijks doen de werknemers van kinderdagverblijf Zoet hun uiterste best om kinderen en ouders/verzorgers zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Het kan echter voorkomen dat ouders/verzorgers toch niet tevreden zijn. Dat horen we dan graag. Een klacht van ouders/verzorgers is van ons een advies om onze dienstverlening nog beter af te stemmen op de wensen of om onze communicatie te verbeteren. Onze voorkeur gaat ernaar uit om de klacht kenbaar te maken en de klacht te bespreken daar waar het probleem zich afspeelt of met de persoon om wie het gaat. Wanneer dit gesprek niet leidt tot een bevredigende oplossing kan de klacht worden voorgelegd aan de interne klachtencommissie. Ouders/verzorgers kunnen zich ook direct met hun klachten wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang.

## 13. Tot slot

Ons kinderdagverblijf bestaat uit een klein, hecht team. De sfeer is huiselijk, ontspannen en gezellig. Dat maakt het voor de kinderen veilig en vertrouwd. We hopen dat uw kind een fijne tijd bij ons zal hebben en dat ook u zich hier snel thuis zult voelen. Wij staan altijd open voor vragen c.q. feedback! Aarzel niet om daar mee te komen, want hier leren wij van.

Groetjes, Team Zoet