



# Pedagogisch Beleidsplan



Kinderopvang  
de vallei



## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>Missie en Visie</b>	<b>3</b>
Missie	3
Visie	3
<b>De vier pedagogische doelen</b>	<b>4</b>
Basisdoel 1	4
Basisdoel 2	4
Basisdoel 3	4
Basisdoel 4	5
<b>Hoe werken wij op de BSO</b>	<b>6</b>
Een middag op de BSO	6
Emotionele en fysieke veiligheid	6
Fysieke veiligheid	7
Emotionele Veiligheid	8
Leidster-kind ratio	9
Beroepskrachten in opleiding, stagiairs en vrijwilligers	9
Uitstapjes	9
Wennen	10
<b>Contact met de ouders</b>	<b>11</b>
Oudercommissie	11
Coaches als mentor	11
Oudergesprekken	11
Extra opvang nodig of een dagje ruilen	12
Opvang in de vakantie	12
Pedagogisch coach	12
Klachten	13
Meldcode kindermishandeling	13
Privacy	14



## Inleiding

Op Kinderopvang de Vallei speelt het pedagogische beleidsplan een cruciale rol in de uitvoering van onze opvang. Vanuit dit plan wordt geprobeerd een zo huiselijke en verantwoord mogelijke opvang te bieden, waardoor kinderen optimaal worden gestimuleerd in hun totale ontwikkeling. De basis van onze Kindervang is het democratisch onderwijs. Naast dat onze medewerkers jarenlange ervaring hebben in de kinderopvang en deze vorm van opvoeding en onderwijs (hetzij in professionele dan wel ervaringsdeskundige zin) is deze specifieke werkwijze ook op papier terugzien in het pedagogisch beleidsplan.

Een van de belangrijkste kenmerken van democratisch opvoeden is dat elk kind zijn eigen (leer)weg volgt. In zijn eigen tempo en op zijn eigen manier. Daarmee is elk kind eigenaar van zijn eigen (leer)proces. Dit houdt in dat elk kind op een ander punt eindigt. Het opvoeden stelt zich ten doel kinderen zo te begeleiden dat elk kind zijn eigen kwaliteiten en talenten leert kennen. Het gaat er niet om dat er geld en tijd wordt gespendeerd om kinderen allemaal naar eenzelfde gemiddeld niveau te tillen. De diversiteit tussen mensen is uitgangspunt.

*'We respecteren dat ieder mens anders is, dat is een verrijking en geen bedreiging.  
We begeleiden bij het aangeven van je eigen grenzen zonder de ander aan te vallen  
(zie ook Gordon, "Luisteren naar kinderen")'*



## Missie en Visie

---

### Missie

Kindervang de Vallei is een democratische kinderopvang. De Kinderopvang is gehuisvest in Basisschool de Vallei, welke democratisch onderwijs geeft. De Kinderopvang vangt alleen kinderen op van deze school. Kindervang de Vallei sluit naadloos aan op het democratisch onderwijs. Hiermee willen we bereiken dat er een compleet pedagogisch en didactisch aanbod ontstaat voor alle kinderen van 4 tot 12 jaar, gedurende de dag op het gebied van natuurlijk leren, onderwijs en vrijetijdsbesteding.

---

### Visie

Bij Kindervang De Vallei staat het spelen in vrijheid centraal. Wij hechten veel waarde aan het behoud van de eigenheid van een kind. Vanuit de principes van Democratisch onderwijs en het Natuurlijk Leren denken wij dat zelfontplooiing het beste vorm krijgt als kinderen zelf sturing kunnen geven aan hun eigen ontwikkeling. De taak van de Kindervang is om een krachtige en veilige omgeving te bieden, waarin zowel kinderen als het team op een gelijkwaardige wijze participeren en zich thuis voelen.



## De vier pedagogische doelen

Voor de pedagogische onderbouwing van de Wet kinderopvang en de bijbehorende toelichting, is gekozen voor de vier basisdoelen van professor J.M.A. Riksen-Walraven. Volgens de professor zijn genoemde doelen overigens toepasbaar in elke opvoedingssituatie. De vier basisdoelen, welke hieronder verder beschreven zullen worden, zijn eenvoudig te vertalen in de volgende vragen:

- Heeft een kind het naar zijn zin?
- Heeft een kind iets geleerd dat zinvol is voor hem?
- Heeft een kind met andere kinderen gespeeld?
- Heeft een kind geleerd op een sociale en respectvolle wijze met anderen om te gaan?

---

### Basisdoel 1

#### Het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid

Jonge kinderen moeten zich veilig en beschermd voelen. Als een kind zich onveilig voelt staat het niet open voor speelgoed of het leren van vaardigheden. Alle energie gaat dan zitten in de stress en het op zijn hoede zijn. Zich veilig voelen is echt een basisbehoefte. Het gevoel van veiligheid in de kinderopvang wordt bepaald door de groepsleiding, de ruimte/omgeving en het contact met andere kinderen.

---

### Basisdoel 2

#### Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties

Met het begrip persoonlijke competentie wordt bedoeld op brede persoonskenmerken zoals veerkracht, zelfstandigheid en zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit. Dit stelt een kind in staat om allerlei typen problemen adequaat aan te pakken en zich goed aan te passen aan veranderende omstandigheden, ofwel het zinvol bezig zijn. De mogelijkheid hebben om vaardigheden onder de knie te krijgen en zelfvertrouwen op te bouwen. Dit geldt bijvoorbeeld voor het leren van taal, de motorische ontwikkeling en cognitieve vaardigheden.

---

### Basisdoel 3

#### Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van de sociale competenties

Het begrip sociale competentie omvat een scala aan sociale kennis en vaardigheden, bijvoorbeeld het zich in een ander kunnen verplaatsen, kunnen communiceren, samenwerken, anderen helpen, conflicten voorkomen en oplossen, het ontwikkelen van sociale verantwoordelijkheid. De interactie met leeftijdsgenoten, het deel zijn van een groep en het deelnemen aan groepsgebeurtenissen biedt kinderen een leeromgeving voor het opdoen van sociale competenties. Het geeft aan kinderen kansen om zich te ontwikkelen tot personen die goed kunnen functioneren in de samenleving.



---

## Basisdoel 4

### **Kinderen gelegenheid bieden om zich normen en waarden, de cultuur van een samenleving eigen te maken**

Leren wat wel en niet mag: hoe je sociaal acceptabel te gedragen. Er zijn veel ongeschreven gedragsregels in de kinderopvang; je mag een ander geen pijn doen, samen delen, om de beurt, etc. Spelenderwijs en in de dagelijkse omgang met de kinderen proberen we ze bij te brengen hoe ze kunnen functioneren in een groter geheel: in de groep, in het centrum, in de maatschappij. Dit basisdoel beschouwen we als de kern van de opvoeding. We laten de kinderen kennismaken met grenzen, normen en waarden maar ook met de gebruiken en omgangsvormen in onze samenleving.

## Hoe werken wij op de BSO

---

### Een middag op de BSO

Kindervang de Vallei is, zoals eerder benoemd, gehuisvest in Basisschool de Vallei. De kinderen blijven in hetzelfde gebouw en er gelden dezelfde regels en afspraken die ze zelf op school in de schoolvergadering gemaakt hebben.

De BSO kinderen verzamelen zich om 15 uur wanneer de school uit is, in de kleuterruimte. Er worden maximaal 22 kinderen opgevangen. De lokalen die niet toegankelijk zijn tijdens de BSO worden door de pedagogisch medewerkers op slot gedaan.

In de kleuterruimte wordt samen fruit klaar gemaakt. Na het gezamenlijk fruit eten verspreiden de kinderen zich om te gaan doen waar op dat moment hun interesse ligt. Om de kinderen de mogelijkheid te geven om zelf sturing te geven aan hun eigen ontwikkeling en interesses, bieden wij een brede en veelzijdige variatie aan activiteiten aan. Kinderen zijn vrij om te kiezen wat ze willen doen. Er kan binnen en buiten gespeeld worden.

De BSO bestaat uit één groep van verschillende leeftijden. Dit zorgt ervoor dat kinderen altijd kunnen aansluiten bij andere kinderen die voor hen in de zone van de naaste ontwikkeling zitten. Om samen activiteiten te ontplooiën telt de interesse en niet de leeftijd. De pedagogisch medewerkers staan gezamenlijk voor de gehele groep. Om 16:30 bieden we crackers aan om zo de trek tot het avondeten te stillen. Tot 18 uur komen ouders hun kinderen ophalen.

### Emotionele en fysieke veiligheid

---

Een kind kan zich alleen optimaal ontwikkelen als het zich veilig voelt. Zorg dragen voor de fysieke en emotionele veiligheid is voor ons prioriteit. Wanneer het gaat om veiligheid in de (Kindervang) omgeving van een kind, kun je denken aan fysieke veiligheid, sociaal -communicatieve en emotionele veiligheid.

Het uitgangspunt 'je veilig voelen' is de basis en is uitgewerkt aan de hand van de zogenoemde 'Piramide van Maslow'. De behoefteniveaus die Maslow in zijn piramide plaatste - fysiologische behoeften, veiligheid, saamhorigheid en liefde, waardering en respect - worden in de visietekst allen gezien als behorend bij 'je veilig voelen' en als basisvoorwaarden om tot zelfontplooiing te kunnen komen. In de tekst wordt de brug geslagen tussen de behoeftetheorie van Maslow en de praktische uitwerking daarvan in de praktijk op de Kindervang. Om kinderen bescherming, zekerheid en stabiliteit te bieden, zal sprake moeten zijn van een bepaalde structuur, die op de Kindervang door begeleiders en kinderen samen vorm wordt gegeven.

Vaste begeleiders die goed op elkaar inspelen is een andere consequentie van het uitgangspunt 'je veilig voelen', samen met een geweldloze manier van communiceren, het constructief oplossen van ruzies, er zorg voor dragen dat ieder kind zich gezien, gehoord, gekend, geaccepteerd, gerespecteerd en gewaardeerd weet, mag zijn wie hij is en ertoe doet omdat ieders stem mee telt. Het vertrouwen dat een kind vanzelf tot zelfontplooiing komt wanneer de genoemde behoeftes vervuld zijn, is essentieel in het onderwijsconcept van De Vallei.

---

## Fysieke veiligheid

Natuurlijk moet zoveel mogelijk worden voorkomen dat een kind fysiek schade kan ondervinden en dienen potentiële risicofactoren erkent te worden. 'De Vallei' biedt een avontuurlijke omgeving waar kinderen bijvoorbeeld in bomen kunnen klimmen en met gereedschap kunnen werken. Dit is niet altijd zonder risico's.

Vaak weten kinderen heel goed wat ze wel en niet aan kunnen. Om ook werkelijk te kunnen vertrouwen op het eigen beoordelingsvermogen van de kinderen is een bepaalde mentaliteit nodig. Zowel kinderen als docenten dienen zich bewust te zijn van de gevaren die er zijn. Begeleiders houden overzicht, weten waar de kinderen zijn, en kunnen kinderen onder gecontroleerde omstandigheden in aanraking laten komen met onveilige situaties.

Concreet is de fysieke veiligheid door een aantal maatregelen geborgd door:

- Op de Kindervang zijn er verschillende EHBO tassen aanwezig en altijd iemand die een BHV (bedrijfshulpverlening) diploma heeft. Dit diploma bestaat uit een onderdeel levensreddende hulp (EHBO), brand blussen en ontruiming. Daarbij hebben allen pedagogische medewerkers hun kinder-EHBO diploma.
- De brandweer heeft het gebouw goedgekeurd. De brandblussers worden regelmatig onderhouden. Er zijn nooduitgangen en er worden brand- en ontruimingsoefeningen gedaan met de kinderen.
- Waar het gaat om 'gevaarlijke apparaten' en gereedschap kunnen kinderen een vaardigheidsdiploma behalen (en ook weer verspelen). Gevaarlijke apparaten, bijvoorbeeld bepaald gereedschap, wordt gemerkt. Alleen na instructie krijgt een kind toestemming om met deze apparaten te werken. Leeftijd telt niet maar wel de vaardigheid. Er wordt geregistreerd wie de instructie al gehad heeft en vaardig is bevonden om te werken met een gevaarlijk apparaat.
- Alleen kinderen van wie de ouders toestemming hebben gegeven mogen zonder begeleiding het Kindervang-terrein verlaten, of zonder begeleiding op het Kindervang terrein buiten spelen.
- Daarnaast worden er afspraken gemaakt met de kinderen over veiligheid, rekening houden met elkaar en over veilig opbergen en veilig gebruik van spullen. Als er geen competitie is tussen de kinderen worden kinderen niet in de verleiding gebracht om iets te doen (omdat het stoer is) wat ze eigenlijk niet durven. Kinderen moeten zonder gezichtsverlies kunnen zeggen dat ze iets eng vinden.
- Er is een groep van maximaal tweeëntwintig kinderen die varieert in de leeftijd van 4 tot 13 jaar. Op deze groep staat een vaste pedagogische medewerker. Naast deze vaste medewerker is er altijd een achterwacht in het gebouw aanwezig.



## Emotionele Veiligheid

De sociaal - communicatieve en emotionele veiligheid is minder tastbaar dan de risicofactoren die te maken hebben met fysieke (on)veiligheid. Er zijn een aantal maatregelen genomen en er zijn communicatieve keuzen gemaakt om er zorg voor te dragen dat een kind zich in emotionele zin zo veilig mogelijk kan voelen.

Breder opgevat gaat het bij het realiseren van een veilige omgeving ook om: gezien en gehoord worden, geaccepteerd en gerespecteerd worden in je eigenheid en de ervaring dat je de ruimte krijgt om je eigen keuzen te mogen maken en je individuele weg te gaan. Kiezen begint bij zelfkennis. Zelfkennis verwerven is zo eenvoudig nog niet. Een kind kan alleen gestimuleerd worden tot zelfreflectie wanneer de luisteraar bereid is tot een open, niet vooringenomen houding. Wanneer een gesprekspartner accepterend luistert, geen taboes hanteert en belangstellend doorvraagt, durf je je drijfveren, maar ook je vragen, twijfels en dilemma's eerder te laten zien. 'Niets menselijks is mij vreemd', straalt de luisteraar dan uit: ik snap dat je aarzelt, de moed niet hebt, zo tegen jezelf aankijkt.

Wanneer je als opvoeder vanuit die houding met het kind in gesprek gaat, ondersteun je hem of haar bij het verhelderen van de eigen geschiedenis. Met als doel om de eigen drijfveren en motieven, kwaliteiten, hindernissen en patronen, sympathie en antipathie gevoelens, waarden en normen, wensen, leerdoelen en toekomstbeelden - met betrekking tot de situatie thuis, op de BSO, sociale contacten, interessegebieden, hobby's en vrijetijdsbesteding, wonen en werk - helder(der) te krijgen.

Bij 'De Vallei' zitten alle leeftijden door elkaar. Dit kan een extra veilig gevoel geven bijvoorbeeld als je oudere broer of zus ook op BSO zit. Maar ook een extra onzekerheid want die grote kinderen zijn wel heel erg groot.

Met de kinderen samen worden er afspraken gemaakt over pesten, buitensluiten, ruzies, ontladen, en veilig voelen.

De begeleiders houden hun 'antennes' open voor sluimerende emotionele onveiligheid van elk kind. Als een kind opeens ander of merkwaardig gedrag vertoont of opeens geen zin meer heeft om naar de Kindervang te komen, kan er iets mis zijn met betrekking tot de emotionele veiligheid. Bij ruzies tussen de kinderen laten we de kinderen zo veel mogelijk zelf de oplossing zoeken. Dus als begeleider zijn we er (eventueel) bij als coach/ mediator maar niet als scheidsrechter. Om dit proces goed te begeleiden wordt sociocratie en de Gordon methode toegepast. Ouders mogen altijd bij hun kind blijven als het zich nog niet helemaal veilig voelt.

---

## Leidster-kind ratio

Op de BSO worden maximaal 22 kinderen per middag opgevangen. Bij dit aantal kinderen zullen altijd 2 pedagogisch medewerkers op de BSO aanwezig zijn. Wanneer er 10 of minder kinderen aanwezig zijn is er tenminste 1 pedagogisch medewerker aanwezig. Een tweede pedagogisch medewerker is telefonisch bereikbaar en kan indien nodig binnen 15 minuten op de BSO aanwezig zijn. Ook zijn er in de school nog leerkrachten aanwezig die in het geval van calamiteiten kunnen ondersteunen.

Wanneer kinderen alleen willen buiten spelen of het terrein van de Kindervang willen verlaten mag dit alleen met toestemming van ouders. Ouders moeten een formulier ondertekenen waarop zij aangeven hier akkoord mee te gaan. In de praktijk komt het weinig voor dat kinderen waar toestemming voor is zonder toezicht buiten spelen, omdat er vrijwel altijd ook een pedagogisch medewerker buiten is. Wanneer kinderen alleen naar buiten willen gaan is de afspraak dat dit altijd in overleg met een pedagogisch medewerker gaat.

---

## Beroepskrachten in opleiding, stagiairs en vrijwilligers

Op Kindervang de Vallei maken wij geen gebruik van beroepskrachten in opleiding, stagiairs en vrijwilligers. Derhalve hebben wij hier geen beleid voor.

---

## Uitstapjes

Wanneer de opvang dag langer is, bijvoorbeeld wanneer er een studiedag is of vakantieopvang, worden er regelmatig uitstapjes gemaakt. Buiten dat het leuk is om in een andere omgeving te zijn hebben uitjes ook een pedagogische meerwaarde, de ontwikkeling en persoonlijke competenties worden gestimuleerd. Kinderen komen in aanraking met andere situaties en kunnen zo bijvoorbeeld bijleren in hun sociale competenties (hoe gedraag je je in het openbaar vervoer), woordenschat (een kind komt nieuwe woorden tegen in een museum met een voor het kind nieuw onderwerp) of motorisch gestimuleerd worden (bijvoorbeeld in een onbekende speeltuin).

Er worden verschillende activiteiten ondernomen. Bijvoorbeeld naar het openluchtmuseum, naar een zandverstuiving of naar een grote speeltuin. Ook wordt er weleens het dorp ingegaan om gewoon even op een andere plek te spelen dan het al zo bekende schoolplein. Er gaan altijd 2 pedagogisch medewerkers mee bij uitstapjes. Soms wordt er met de bus of met de auto gegaan. Ouders geven hiervoor vooraf toestemming middels een formulier.

---

## Wennen

Voorafgaand aan de plaatsing van een kind of bij de start van de opvang vindt er een kennismakingsgesprek plaats tussen de pedagogische medewerkers en de ouders. Tijdens dit gesprek maakt u kennis met de pedagogisch medewerkers en wordt er gepraat over u kind(eren) en alle behoeftes/gewoontes. Deze informatie wordt verwerkt in Kindplanner. Wij vertellen u het ritme van de BSO en de wen dagen worden afgesproken.

Zolang het kind gebruik maakt van de kinderopvang, kunnen de afspraken naar wens worden gewijzigd. Het kind wordt tenslotte ouder en ook steeds zelfstandiger. Dit verloopt in samenspraak met de ouders en het kind zelf.

Indien gewenst kan een kind samen met ouder voorafgaand aan de plaatsing een keer meedraaien om te wennen. De pedagogisch medewerker besteedt extra aandacht aan de kinderen die voor het eerst bij de BSO komen om ze zo goed mogelijk te leren kennen. Kinderen die dat nodig hebben, krijgen extra begeleiding in het ontdekken van de groepsgenoten en de groepsruimte met de vaste gewoontes. Afhankelijk van het veilig voelen van de kinderen blijft de pedagogisch medewerker extra ondersteuning geven indien nodig. Het veilig voelen op Kindervang De Vallei wordt versterkt doordat ze op de BSO dezelfde kinderen tegenkomen waar ze ook tijdens schooltijd mee spelen. Ouders kunnen als ze vragen hebben ook altijd tussendoor met de BSO bellen.

## Contact met de ouders

---

### Oudercommissie

Op dit moment is er geen oudercommissie bij BSO de Vallei. Er wordt actief aan gewerkt om deze vorm te geven. Omdat er op dit moment geen oudercommissie is, wordt er aan alternatieve ouder raadpleging (AOR) gedaan. We benaderen ouders actief en persoonlijk wanneer er wijzigingen in het beleid aangebracht worden, zodat ze hier over mee kunnen denken en hun mening gehoord wordt. Middels een nieuwsbrief worden ouders op de hoogte gesteld van voorgenomen wijzigingen en verzocht om hier op te reageren via email.

Binnenkort zullen dergelijke oproepen ook gecommuniceerd gaan worden via een digitaal platform zodat we ouders nog makkelijker kunnen bereiken en vice versa.

---

### Coaches als mentor

Op Kindervang de Vallei werken we met coaches als zijnde de mentor. Dit is in lijn met wat de kinderen vanuit school gewend zijn. Elk kind krijgt een pedagogisch medewerker toegewezen als coach. Na een wen periode van 6 weken zal, in overleg met het kind, gekeken worden bij welke pedagogisch medewerker het kind ingedeeld zal worden. Ouders zullen hiervan vervolgens schriftelijk en daarnaast mondeling tijdens de overdracht op de hoogte gebracht worden. De coach is voor de ouders eerste aanspreekpunt bij vragen over de ontwikkeling en het welbevinden van het kind.

Van een coach wordt verwacht dat hij/zij:

- Eerste aanspreekpunt is voor het kind en de ouders, zorgt dat de lijntjes tussen coach en ouders kort blijven en is verantwoordelijk voor de communicatie
  - 2 keer per jaar een evaluatiegesprek met het kind voert om na te gaan hoe het kind zijn/haar tijd op de BSO ervaart
  - Zichzelf en zo nodig anderen informeert over de ontwikkeling van het kind
  - Regelmatig het coach kind observeert om zo inzicht te krijgen in zijn/haar welbevinden
- 

### Oudergesprekken

Ouders hebben ten alle tijden de mogelijkheid om een gesprek aan te vragen om de ontwikkeling van hun kind op de BSO te bespreken. Deze gesprekken zullen plaatsvinden met de coach van het kind en wanneer gewenst kan ook de pedagogisch coach hierbij aansluiten.

Een keer per jaar vindt er een oudergesprek met de coach plaats om het welbevinden en de ontwikkeling van het kind op de BSO te bespreken. Kinderen kunnen wanneer zij dit willen bij dit gesprek aanwezig zijn.

Voorafgaand aan dit gesprek zullen er observaties gedaan worden en hetgeen er gezien wordt zal vastgelegd worden middels observatielijsten. Wanneer hier bijzonderheden uit naar voren komen wordt dit besproken tijdens het jaargesprek.

Wanneer er zorgen zijn dan zal dit altijd tussentijds besproken worden en zo nodig kan er doorverwezen worden naar passende instanties voor verdere ondersteuning

---

## Extra opvang nodig of een dagje ruilen

De mogelijkheid om gebruik te maken van het afnemen extra dagdelen en het ruilen van dagdelen is een extra service naar de ouders toe. Het is prettig als ouders een week van tevoren een extra dag of ruildag willen aan geven, maar het is mogelijk tot op de dag zelf om dit te vragen. De extra dag of ruildag kan aangevraagd worden via de pedagogisch werker of via een mail naar [bso@basischooldevallei.nl](mailto:bso@basischooldevallei.nl)

Wanneer de leidster-kind ratio dit toe staat kan het kind op de gewenste dag opgevangen worden. Het tarief voor de extra opvang is gelijk aan het tarief voor reguliere opvang.

---

## Opvang in de vakantie

Tijdens de vakantie (uitgezonderd de middelste 4 weken van de zomervakantie en de kerstvakantie) biedt Kinderopvang de Vallei opvang aan op de dinsdag en de donderdag. Ouders kunnen bij de pedagogisch medewerkers aangeven of zij hiervan gebruik willen maken. Het tarief voor de vakantieopvang is gelijk aan het tarief voor reguliere opvang.

---

## Pedagogisch coach

Kinderopvang de Vallei hecht belang aan medewerkers die goed kunnen inspelen op de behoefte van een kind en medewerkers die kinderen een veilige plek kunnen bieden om tot ontwikkeling te komen. De kwaliteit van de kinderopvang wordt hierin voor een groot deel bepaald door onze pedagogisch medewerkers. De pedagogisch coach richt zich op het in stand houden van de pedagogische kwaliteit en de professionele ontwikkeling van onze pedagogisch medewerkers. We besteden aandacht aan de ontwikkeling en ondersteuning van onze medewerkers door middel van coaching en begeleiding door onze pedagogisch coach. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van coaching on the job, coaching bij de implementatie, uitvoering en verbeteren van het pedagogisch beleid, coachingsgesprekken. Daarbij wordt er naar behoefte deelgenomen aan workshops/ trainingen of worden deze vorm gegeven door de pedagogisch coach.

De pedagogisch coach heeft gemiddeld zo'n 55 uur per jaar aan werkzaamheden voor Kinderopvang de Vallei.



---

## Klachten

Kinderopvang is mensenwerk. Als er iets gebeurt waar u niet tevreden over bent dan horen wij dit heel graag. We proberen met de ouders zo spoedig mogelijk tot een oplossing te komen. We hanteren een interne klachtenregeling. Dit betekent dat we het heel graag willen horen wanneer een ouder/ouders niet tevreden zijn over onze opvangvoorziening. De pedagogisch medewerkers zijn het eerste aanspreekpunt bij een klacht. Wij willen u ook verzoeken de klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Zodra een klacht kenbaar is gemaakt zullen we er alles aan doen de klacht zorgvuldig af te handelen. We proberen in de praktijk in eerste instantie aan de hand van een gesprek de klacht te bespreken en desgewenst af te ronden. Wanneer dit echter niet tot tevredenheid leidt, wordt het bestuur van onze Kindervang betrokken. Binnen 6 weken na het schriftelijk kenbaar maken van de klacht, plannen we een overleg met de betrokken ouder(s) en proberen tot een oplossing te komen. Het resultaat van dit overleg wordt ook uiterlijk binnen 6 weken na indienen van de klacht schriftelijk vastgelegd. Hierin wordt eveneens beschreven wanneer de eventuele maatregelen worden gerealiseerd.

Wanneer ook dit overleg ontoereikend is en beide partijen niet tot een overeenkomst kunnen komen, willen we graag gebruik maken van de geschillencommissie.

Kortom, stel u heeft een klacht dan:

1. Maakt u de klacht bij voorkeur kenbaar aan de coach van uw kind(eren)
2. Dient u tevens schriftelijk de klacht in via een bericht aan [bs0@basisschooldevallei.nl](mailto:bs0@basisschooldevallei.nl) of geeft u een kopie mee aan de coach
3. Wij nemen de klacht in behandeling, onderzoeken deze zorgvuldig en spoedig en houden u op de hoogte van de voortgang
4. De klacht wordt uiterlijk binnen 6 weken afgehandeld en de ouders worden schriftelijk op de hoogte gebracht van eventuele maatregelen (die meetbaar zijn)

Er is ook altijd de mogelijkheid om onafhankelijk een klacht in te dienen bij de geschillencommissie waar wij bij zijn aangesloten. Dit is de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de geschillencommissie. De contact geschillencommissie is te vinden via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

---

## Meldcode kindermishandeling

Wanneer Kindervang de Vallei als organisatie geconfronteerd wordt met signalen van kindermishandeling in de thuissituatie, een geweld- of zedendelict door een medewerker van de Kindervang of seksueel grensoverschrijdend gedrag door kinderen op de Kindervang is het van belang dat hier op een professionele manier mee wordt omgegaan. In ons beleidsplan meldcode kindermishandeling staat beschreven hoe wij hier als organisatie mee omgaan.

## Privacy

De gegevens van kinderen en ouders/verzorgers worden vertrouwelijk behandeld. Medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht en mogen uitsluitend informatie van personen aan derden geven als er vooraf goedkeuring is verkregen van de betrokken persoon.