Pedagogisch beleidsplan Kinderopvang Twinkel

Versie 05-2025



Inhoudsopgave

1 Inleiding ………………………………………………………………………………………………………………………………………… 4

2 Visie……………………………………………………………………………………………………………………………………………….. 5

3 Pedagogische doelen …………………………………………………………………………………………………………..6, 7, 8, 9

3.1 Uitleg Pedagogische basisdoelen

3.1.1. Het bieden van fysieke en emotionele veiligheid

3.1.2 Het bevorderen van de persoonlijke competenties van de kinderen

3.1.3 Het bevorderen van de sociale competenties van de kinderen

3.1.4 Het bevorderen van de socialisatie van kinderen: overdracht van normen en waarden

4 Pedagogische werkwijze …………………………………………………………………………………………10, 11, 12, 13, 14

4.1 De groep

4.2 Intake

4.3 Wennen

4.4 Mentorschap

4.5 Beroepskracht-kind-ratio (BKR) en 3 uurs regeling

4.6 Vierogenprincipe

4.7 Vaste gezichten criterium

5 Het volgen en stimuleren van het kind ………………………………………………………………………15, 16, 17, 18

5.1 Het stimuleren van de ontwikkeling

5.2 Inrichting groepsruimte

5.3 Ouderbetrokkenheid

5.4 Kindvolgsysteem

5.5 Opvallend gedrag

5.5.1 Meldcode Kindermishandeling

5.6 Doorlopende ontwikkellijn

5.7 Pedagogisch coach en beleidsmedewerker

6 Overige informatie……………………………………………………………………………………………………………………19, 20

6.1 Opvang tegoed en extra dagen

6.2 Media

6.3 Uitjes buiten de deur/stamgroep verlaten

6.4 Kinderen die ziek zijn

6.5 Privacy

6.6 Klachtenregeling

1 Inleiding

Mijn naam is Lise Derks, ik woon in Wijchen samen met mijn partner en dochter. Ik werk nu inmiddels 7 jaar in de kinderopvang en had altijd al de droom om mijn eigen kleinschalige kinderopvang te starten.

Na een advertentie in de krant over een ruimte die ter aanbod stond in ‘t Ballegoyke, wist ik al snel zeker; hier moet ik op reageren. Kinderopvang Twinkel ontstond vanuit daar en begon als een nieuwe, grote uitdaging.

Kinderdagopvang Twinkel is een kleinschalige kinderopvang te Balgoij. De ruimte is gerealiseerd in dorpshuis ’T Ballegoyke. Balgoij is een echt ons kent ons dorp en deze huiselijke sfeer willen wij ook bij Kinderopvang Twinkel uitstralen. Een kinderopvang waar elk kind echt gezien wordt door de kleinschaligheid. Kinderopvang Twinkel bevat 1 verticale groep. In deze groep worden kinderen opgevangen van 0 tot 4 jaar. Onze groep bevat maximaal 13 kinderen. Dat betekent meer rust op de groep i.p.v. een volle groep van 16 kinderen.

2 Visie

Kinderopvang Twinkel is een kleinschalige opvang met 1 verticale groep voor kinderen van 0 tot 4 jaar gevestigd in dorpshuis ’t Ballegoyke in Balgoij. Vanwege de kleinschaligheid van onze kinderopvang zullen wij elk kind goed in beeld hebben en daar onze zorg en aanbod op afstemmen.

Elk kind wordt geboren met zijn eigen talenten, is van nature nieuwsgierig en gaat op ontdekkingsreis. Wanneer uw kind zich goed voelt en vertrouwen heeft gevonden, durft hij/zij er zelfstandig op uit te trekken en de wereld om zich/haar heen te ontdekken. Dit gaat op het tempo wat uw kind aangeeft. Wij zullen de ontwikkeling en belevingswereld van uw kind volgen en hierop aansluiten door het aanbieden van ervaringen die bij uw kind passen. Onze pedagogische medewerkers stimuleren de ontwikkeling van uw kind vanuit onze pedagogische visie.

Daarnaast speelt Bij Kinderopvang Twinkel de Emmi Pikler visie een rol. *Emmi Pikler (1902-1984) was kinderarts in Boedapest. Later nam ze de leiding van een kindertehuis waardoor ze 50 jaar lang het jonge kind nauwlettend kon observeren.*

Emmi Pikler werkte vanuit de visie dat kinderen recht hebben op aandachtige en liefdevolle begeleiding door de volwassenen. Volgens Pikler worden alle baby’s leergierig en nieuwsgierig geboren. Je baby ontwikkelt zich het beste als hij zoveel mogelijk zelfstandig, onafhankelijk, op eigen initiatief en in zijn eigen tempo de wereld en zichzelf kan ontdekken. Hierbij staan bewegen, spelen en verzorgen centraal. Deze visie en ideeën komen duidelijk terug in ons handelen en speelmateriaal. Denk aan; het kind moet zelf eraan toe zijn om een ontwikkeling zoals lopen door te staan. Wij pakken het kind niet zomaar bij de hand maar stimuleren het kind door zichzelf op te trekken en langs objecten te lopen. Ons speelgoed heeft weinig toeters en bellen en is bij voorkeur van hout en wat eenvoudiger. Ons idee erachter is dat het kind er dan zelf creatief mee aan de slag gaat en zelf ontdekt wat hij ermee kan en vooral wil doen.

Daarnaast vinden wij het belangrijk dat er ook speelgoed voor de kinderen is wat ze wel herkennen in het dagelijks leven zoals; een keukentje, poppenhoek etc. Bij Twinkel bieden we dus een mooie mix aan tussen de Emmi Pikler visie maar daarnaast ook uit speelgoed wat voor kinderen herkenbaar is in het dagelijks leven.

Qua verzorging vinden wij het belangrijk dat wij de tijd nemen voor elk kind. Verzorging moet niet zomaar even snel tussendoor gebeuren maar verdient aandacht.

Dit pedagogische beleidsplan dient als leidraad voor het pedagogisch handelen van alle medewerkers van kinderdagopvang Twinkel.

3 Pedagogische doelen

Kinderopvang Twinkel heeft als doel het aanbieden van persoonlijke en kwalitatieve goede en verantwoorde kinderopvang voor kinderen van 0-4 jaar. We streven ernaar om een betrouwbare, sfeervolle, rustige, gezellige en huiselijke opvang te bieden, waar kinderen met plezier naar toe gaan en waar de ouders hun kinderen met een gerust hart achterlaten. Het handelen van de pedagogisch medewerkers is gericht op de volgende pedagogische basisdoelen van professor J.M.A. Riksen-Walraven:

1. We bieden emotionele en fysieke veiligheid.

2. We bieden kinderen gelegenheid om persoonlijke competenties te ontwikkelen.

3. We bieden kinderen gelegenheid sociale competenties te ontwikkelen.

4. We geven kinderen de kans zich de normen en waarden van de samenleving eigen te maken.

***3.1 Uitleg pedagogisch doelen***

Hieronder volgt een korte toelichting op de pedagogische basisdoelen van Marianne Riksen-Walraven. De concrete uitwerking van de basisdoelen in de praktijk is terug te vinden in het pedagogische werkplan van de locatie.

**Het bieden van emotionele en fysieke veiligheid**

Vertrouwen hebben in de pedagogisch medewerkers is van essentieel belang voor het gevoel van veiligheid voor kinderen. De pedagogisch medewerkers doen dit door:

* Ieder kind als individu zien en dus vanuit daar behoeftes af te stemmen
* Het creëren van een omgeving waar initiatief nemen wordt gestimuleerd en waar fouten maken mag
* Wat je belooft nakomen
* Eerlijk zijn
* Rust, regelmaat en structuur bieden
* 1 groep op de locatie waardoor kinderen altijd op dezelfde groep zitten met vaste leidsters en geen overplaatsingen naar een andere groep

Elk kind wilt zich ontwikkelen. Daarbij is het belangrijk dat het kind zich fijn voelt in een veilige omgeving. Vanuit deze emotionele veiligheid zullen kinderen de uitdaging aangaan om te experimenteren, nieuwe ervaringen op te doen en zich zo spelenderwijs te ontwikkelen. Kinderen kunnen daarbij rekenen op de pedagogisch medewerkers die er altijd zijn en kinderen een veilig en vertrouwd gevoel geven. Tevens zorgen zij voor een duwtje in de rug, een knuffel om te laten weten hoe trots we op ze zijn en om ze op te vangen als het even niet lukt. Pedagogisch medewerkers hebben oog en oor voor de eigenheid van ieder kind. Zij gaan respectvol en liefdevol om met kinderen en scheppen de voorwaarden waarbinnen elk kind zichzelf kan zijn, zich ontspannen en prettig voelt en zich in zijn eigen tempo kan ontwikkelen. De inrichting (meubilair, speelmateriaal) is afgestemd op de ontwikkelingsfase van de kinderen en biedt geborgenheid. Hier leren de kinderen elkaar kennen en raken ze met elkaar vertrouwd.

Rust en regelmaat ervaren jonge kinderen, met name baby’s, als houvast. Vaste routines helpen ze hierbij. Ze vinden het fijn om te weten dat de pedagogisch medewerker die voor ze zorgt nog even een liedje zingt voor het slapen gaan of na het melk drinken nog even gezellig kletst. Daarom kunnen de kleintjes bij ons rekenen op het vertrouwde gezicht van de pedagogisch medewerker die hen op schoot neemt, de fles geeft, in bed legt en hen troost als ze verdrietig zijn. Bij haar voelt de baby zich geborgen en krijgt hij de gelegenheid zich te hechten. Naarmate kinderen opgroeien, wordt hun ervaringswereld groter. Hun draagkracht wordt groter en ze kunnen meer nieuwe ervaringen aan. Structuren en routines blijven belangrijk, maar daarbinnen hebben kinderen letterlijk en figuurlijk meer ruimte nodig. Bij Twinkel hebben alle pedagogische medewerksters van de groep een aantal mentorkinderen. De mentor houdt de ontwikkeling en het welbevinden van haar mentorkinderen bij. Tevens vult de mentor minimaal 2 keer per jaar een observatie/registratieformulier in, om de ontwikkeling van het kind te volgen en te registeren. Waarna er met ouders een gesprek volgt over de resultaten van het registratieformulier. Tevens is de mentor het eerste aanspreekpunt voor de ouders van dit mentorkind.

**Gelegenheid om persoonlijke competenties te ontwikkelen**

Twinkel stimuleert persoonlijke competenties te ontwikkelen door:

* Kinderen na 1,5 jaar zelf brood te laten smeren
* De kinderen zelf hun eigen spullen (jas, schoenen etc) te laten herkennen, te pakken en aan proberen te trekken
* De kinderen zelf keuzes laten maken
* Complimentjes aan het kind te geven
* Positief gedrag te benoemen

Ieder kind is uniek en ontwikkelt zich in zijn/haar eigen tempo. De pedagogisch medewerkers stimuleren de ontwikkeling door het aanbieden van materialen en activiteiten die hierbij passen. Er wordt gewerkt met een verticale groep. Als er een activiteit met de oudere kinderen wordt gedaan kan dit apart aan de tafel of buiten. Kinderen zijn van nature nieuwsgierig en gaan graag op onderzoek uit. Zo verkennen ze hun omgeving, de aard van de dingen en hun eigen mogelijkheden en onmogelijkheden. Ze vinden uitdagingen, proberen oplossingen uit en doen allerlei ervaringen op die hen helpen hun kennis, veerkracht, zelfstandigheid, zelfvertrouwen en creativiteit te ontwikkelen. Dit spel van doen en ontdekken (ervarend leren) is een serieuze zaak en gaat - soms letterlijk - met vallen en opstaan. Daarbij herhalen ze graag; het is hun manier om te oefenen wat ze net ontdekt of geleerd hebben totdat ze iets onder de knie hebben. Daar zijn zij dan heel trots op en wij zijn heel trots op hen. Dit ervarend leren is het tweede aandachtspunt in ons pedagogisch beleid. We geven de kinderen ruimte om te experimenteren, ze mogen leren door te ervaren, zo wordt elke dag een bijzondere dag. Pedagogisch medewerkers stimuleren kinderen om zoveel mogelijk ervaringen op te doen. We bieden ze uitdagende materialen en activiteiten en spelen in op de ontwikkeling van hun motorische vaardigheden, cognitieve vaardigheden, taalvaardigheden en creatieve vaardigheden. We doen een stapje opzij om ze te laten oefenen, zodat ze ook leren om op eigen benen te staan. Natuurlijk zijn we altijd in de buurt om een oogje in het zeil te houden. We moedigen ze aan, prijzen hun initiatieven, accepteren en waarderen hun oplossingen en ideeën en we troosten ze als het even niet mee zit. Daarbij hebben we oog en respect voor de eigenheid en de autonomie van het kind, dat zelf de inhoud en het tempo van zijn spel bepaalt. Dat betekent niet dat het kind stilstaat in ontwikkeling. We bieden ze juist uitdaging en stimuleren ze om nieuwe dingen uit te proberen. Klauteren op boomstammen of stenen en kliederen met zand en water; kinderen vinden het heerlijk om buiten te spelen. De buitenruimte nodigt kinderen uit om creatief te zijn en zich ook buiten op motorisch, zintuiglijk en sociaal gebied te ontwikkelen. De inrichtingsaspecten uitdaging en veiligheid zijn in balans. Cognitie zorgt ervoor dat elk kind de wereld op zijn eigen manier organiseert. Kinderen leren spelenderwijs begrijpen en gaandeweg oorzaak-gevolg relaties kennen door het leggen van verbanden tussen situaties. De baby leert de relatie kennen tussen bijvoorbeeld het bewegen van het handje en het geluid dat vervolgens uit het speelgoed komt. Een peuter die ergens niet bij kan, pakt een stoel, zodat het wel lukt. De pedagogisch medewerker stimuleert deze ontwikkeling door situaties begrijpelijk te maken. Dit kan door het geven van voorbeelden en uitleg. Begrip en taal zijn heel belangrijk voor de ontwikkeling van het kind. Het vormt de basis voor communicatie, het verkrijgen van inzicht en gevolg, het verwoorden van emoties en/of het oplossen van conflicten.

**Gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competenties**

Twinkel begeleidt de ontwikkeling van sociale competenties door:

* Kinderen samen te leren spelen, zingen en opruimen
* Kinderen elkaar te leren helpen
* Vragen of een kind iets wil doen voor een ander kind (jas pakken, schoenen aandoen etc)
* Te groeten bij binnenkomst en te zwaaien bij afscheid
* Rekening te houden met elkaar
* Groepsspelletjes te organiseren
* Kinderen samen te leren delen
* Kinderen leren om op hun beurt te wachten
* Stimuleren om contact te maken

Kinderen spelen binnen en buiten de hele dag met elkaar. Dit geeft hen de gelegenheid om voortdurend van elkaar te leren. In het spel leren ze ook rekening houden met een ander; te wachten op hun beurt, luisteren naar elkaar, rekening houden met elkaar en hun eigen oplossingen te zoeken in de omgang met elkaar. Wij hechten er veel waarde aan om de kinderen de ruimte te geven om deze oplossing zelf te zoeken en ook te respecteren. De pedagogisch medewerker zorgt dat er voldoende momenten zijn om rustig samen te kunnen spelen en ook samen dingen te doen. Samen vegen, samen de tafel dekken, samen af te wassen etc. De pedagogisch medewerker doet zelf ook zoveel mogelijk dingen samen met de kinderen en gebruikt de dagelijkse werkzaamheden als spel-en leermomenten voor de kinderen. Ze kan dit doen door vragen te stellen, dingen te benoemen en verbanden te laten zien. Pedagogisch medewerkers gaan ook bewust om met conflictsituaties tussen kinderen. Dit doen ze door een ruzie bespreekbaar te maken of door kinderen zelf een oplossing te laten zoeken. Ook bij baby’s wordt het contact met elkaar gestimuleerd. We leggen ze regelmatig samen op de babymat of allebei in een wipstoel tegenover elkaar. Ze kunnen dan naar elkaar kijken, ze horen elkaar, elkaar voelen en contact maken.

**Gelegenheid tot het eigen maken van normen en waarden**

Twinkel draagt de volgende waarden en normen over:

* respect voor elkaar hebben en hierbij zelf het goede voorbeeld geven
* respect te hebben voor de dieren en de natuur
* open te zijn en verschillen te benoemen

Kinderen komen andere kinderen tegen op het kinderdagverblijf elk met een eigen achtergrond, gezinssituatie en cultuur. Wij vinden het belangrijk om daar oog voor te hebben en daar open voor te staan en een belangstellende houding te laten zien. Om in de samenleving te kunnen functioneren, is het nodig dat kinderen de waarden, normen en regels van de maatschappij waarin zij leven, leren kennen en zich eigen maken. Het overbrengen van waarden en normen speelt in de opvoeding van kinderen voortdurend een rol. Waarden geven uitdrukking aan de betekenis die mensen hechten aan bepaalde gedragingen of gebeurtenissen. Het zijn ideeën of opvattingen die aangeven hoe belangrijk mensen iets vinden. Waarden zijn onmiskenbaar met onze cultuur gebonden. Ze veranderen in de loop van de tijd en variëren van samenleving tot samenleving. Normen vertalen in regels en voorschriften hoe volwassenen en kinderen zich behoren te gedragen. Bij Twinkel hanteren wij regels omtrent de veiligheid en het omgaan met elkaar, met de materialen en de omgeving. Pedagogisch medewerkers hebben hierin een voorbeeldrol. Kinderen leren veel meer van wat zij ons zien doen dan van wat wij hen vertellen te doen. Hiermee vergroten wij de mogelijkheden van kinderen om nu en later op een positieve manier mee te doen in onze diverse, multiculturele samenleving.

4 Pedagogische werkwijze

Naast het pedagogisch beleidsplan is er ook een pedagogisch werkplan geschreven. Daarin staat beschreven hoe wij op de locatie werken, hoe de groep werkt, hoe een gemiddelde dag verloopt en wat de regels zijn. Dit werkplan wordt jaarlijks bekeken en waar nodig bijgesteld. Hieronder volgen een aantal algemene zaken die in de pedagogisch werkwijze van Twinkel centraal staan. Voor een specifieke beschrijving van de pedagogische werkwijze van een locatie verwijzen wij u naar het pedagogisch werkplan van de locatie.

***4.1 De groep***

Doordat het kind op de groep zichzelf mag zijn en doordat hij geaccepteerd wordt zoals hij is, zal hij zich veilig genoeg gaan voelen om zich te ontwikkelen. In de groep leert hij dat hij een eigen persoonlijkheid heeft en eigen keuzes kan en mag maken. Hij leert grenzen aan te geven en conflicten op te lossen. De medewerkers zullen dit stimuleren door de kwaliteiten van elk kind te blijven zien en te benoemen. Dit betekent veel complimenten en positieve aandacht zowel voor de groep als geheel, maar ook voor elk kind apart. Regels geven houvast en herkenning en dat geeft weer een gevoel van veiligheid. Voor de jonge kinderen geven we het goede voorbeeld.

In Kinderopvang Twinkel is een speelruimte, een ruime entree, een wc ruimte met 2 wc’s, een slaapruimte en een buitenspeelruimte.

Daarnaast zal de groep een rustige uitstraling hebben door rustige kleuren en het veelal gebruik van houten speelgoed. Het wat eenvoudigere speelgoed stimuleert de creativiteit van de kinderen waardoor de kinderen écht spelen met het speelgoed.

Op de groep zullen (afhankelijk van het beroepskracht-kindratio) 2 of 3 pedagogisch medewerkers op de groep staan. Kinderopvang Twinkel is geopend vanaf 07:30 uur tot 18:00 uur. Als er aanvragen zijn voor vervroegde opvang gaan we om 07:00 uur open. De diensttijden van de pedagogisch medewerkers zijn dan als volgt:

**Bij 3 pedagogisch medewerkers:**

07:00/07:30 uur – 17:00 uur\*: pedagogisch medewerker 1

08:00 uur – 17:30 uur\*: pedagogisch medewerker 2

08:30 – 18:00 uur: pedagogisch medewerker 3

**Bij 2 pedagogisch medewerkers:**

07:00/07:30 uur – 17:00\* uur: pedagogisch medewerker 1

08:30 uur – 18:00\* uur: pedagogisch medewerker 2

\*Als die pedagogisch medewerker volgens de ratio naar huis mag. Anders blijf zij langer totdat het qua ratio mag.

***4.2 Intake***

Voorafgaand aan de plaatsing van een kind of bij de start van de opvang vindt er een intakegesprek plaats. Deze zal plaatsvinden met Lise of een van de pedagogisch medewerkers. Indien gewenst kan een kind voorafgaand aan de plaatsing een keer meedraaien om te wennen. Tijdens het intakegesprek noteren we eventuele bijzonderheden en de voeding en slaapritme van het kind. Het is prettig om zoveel mogelijk informatie over het kind te krijgen. Deze informatie wordt verwerkt in het kindplanning systeem (bitcare). 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.

***4.3 Wennen***

In het begin zal een kind moeten wennen aan de nieuwe omgeving; het doet immers veel nieuwe indrukken op en heeft daarom extra tijd en aandacht nodig. Door een wenperiode in te bouwen, kunnen kinderen en ouders rustig wennen aan de nieuwe situatie. De eerste kennismaking is tijdens de intake met en op de groep. Tijdens de intake vragen wij aan de ouders alle benodigde informatie over voedingstijden, slaaptijden, knuffels en bijzonderheden, zodat de baby zich zo snel mogelijk thuis kan voelen. De pedagogisch medewerker schrijft voor de baby’s tot 1 jaar dagelijks een verslag. De ouders kunnen dit schriftje lezen in de oudercommunicatieapp (bitcare) en eventueel een reactie geven. Ook voor nieuwe peuters is het belangrijk dat ze de ruimte krijgen om te wennen. Nieuwe peuters moeten vaak wennen aan de regels. We laten merken dat het niet erg is dat een kind nog niet alles weet. Op die manier zal hij snel zijn plekje vinden. Er zijn ook kinderen die wat angstig binnenkomen en huilen bij het afscheid nemen. Deze kinderen benaderen we rustig en we vertellen dat we heel blij zijn dat ze bij ons willen komen spelen. Na het afscheid proberen we het kind zich zoveel mogelijk op z'n gemak te laten voelen, bijvoorbeeld door:

• Het verdriet proberen te doorbreken met muziek, bellen blazen, laten meehelpen met een klusje.

• Een knuffel of ander troostend voorwerp dat hij gedurende moeilijke momenten bij zich mag hebben.

• Als medewerker zelf meespelen om het kind vertrouwd te laten raken met de materialen.

• Het kind een activiteit aan tafel laten kiezen, zoals knutselen.

• Het kind wat vaker persoonlijke aandacht geven (laten weten dat we er voor hem zijn).

Voor een baby tot 1 jaar mag het kind 1 keer wennen op de groep. Dit wenmoment is maximaal 3 uur. In deze 3 uur heeft het kind de mogelijkheid om te spelen, slapen en eten. Het is voor de pedagogisch medewerker ook fijn om dat te ervaren zodat zij het kind wat beter leert kennen. Wij ervaren dat 1 keer wennen voor kinderen onder de 1 jaar genoeg is. Mocht het kind het toch nog erg lastig vinden kan er met Lise worden besproken of er nog een wenmoment ingepland kan worden.

Voor kinderen vanaf 1 jaar laten wij het kind 2 keer wennen. Kinderen vanaf 1 jaar moeten vaak wat meer wennen aan een nieuwe omgeving vandaar dat wij 2 keer wennen aanbieden. Deze wenmomenten zijn weer maximaal 3 uur. In deze 3 uur heeft het kind de mogelijkheid om te spelen, slapen en eten.

Wanneer alles goed gaat komt uw kind daarna hele dagen. In overleg kan de wenperiode aangepast worden aan de behoefte van het kind. Soms verlengen of verkorten wij de wenperiode omdat een kind sneller of onvoldoende gewend is.

***4.4 Mentorschap***

Mentoring is een één-op-één interactief proces waarbij de mentor de ontwikkeling van het kind nauwlettend volgt. Het mentor zijn van een kind draagt bij aan de emotionele veiligheid en aan de ontwikkeling van kinderen en pedagogisch medewerkers. Een mentor biedt een vertrouwensrelatie en sociaal-emotionele veiligheid.

Elk kind op de groep krijgt een mentor aangewezen. Dit is een pedagogisch medewerker op de groep die het kind vaak ziet. Tijdens de intake zal besproken worden welke pedagogisch medewerker aan uw kind toegewezen wordt. Daarna is het ook zichtbaar in bitcare.

Een mentor voor elk kind is van groot belang zodat de ontwikkeling van elk kind goed kan worden gevolgd en geregistreerd. Het registreren hiervan gebeurt in de KIJK formulieren.

Een mentor zal twee keer per jaar een gesprek aanbieden aan ouders/verzorgers om te vertellen hoe het met het kind gaat en of er eventuele bijzonderheden gesignaleerd zijn.

***4.5 Beroepskracht-kind-ratio (BKR) en 3 uurs regeling***

De beroepskracht-kindratio (BKR) is de verhouding tussen het aantal beroepskrachten en het aantal kinderen in de groep bij de kinderopvangorganisatie. Het doel van de BKR is dat de kinderopvang goed [aansluit op de ontwikkeling van het kind](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kinderopvang/vaste-gezichten-en-groepen-kinderopvang). Zodat er bijvoorbeeld genoeg aandacht is voor baby’s.

De BKR is bij Kinderopvang Twinkel dagelijks goed afgestemd zodat er voor alle kinderen genoeg aandacht is. Het maximale aantal op de groep is 13 kinderen.

Kinderopvang Twinkel werkt met het kindplanning systeem bitcare. Dit systeem rekent per dag en per wisselende situatie precies uit hoeveel pedagogisch medewerkers er op de groep moeten staan. Wij zullen ons dus ten allen tijden aan de BKR houden.

*3 uurs-regeling*

De tijden waarin mogelijk afgeweken wordt van de BKR is dagelijks van:

07:30 uur tot 08:30 uur

(tweede persoon komt om 08:00 uuren derde persoon om 08:30 uur, het kan weleens voorkomen voordat de tweede of derde persoon komt er teveel kinderen qua ratio zijn gebracht)

13:00 uur tot 14:30 uur

(pauzetijd waarin merendeel van de kinderen slaapt)

In principe wordt er dus alleen tussen 07:30 uur en 08:30 uur **en** tussen 13:00 uur en 14:30 uur afgeweken van de BKR. Omdat de meeste kinderen in die tijd slapen en de grotere kinderen rusten op de groep, is het rustig op de groep en wordt de fysieke en emotionele veiligheid gewaarborgd. Als het rond 14:30 uur weer wat drukker wordt door de baby’s die bijvoorbeeld hun flesjes moeten zorgen wij dat alle pedagogisch medewerkers weer terug zijn op de groep.

Bij Kinderopvang Twinkel houden collega’s nooit op hetzelfde moment pauze. De pedagogisch medewerkers wisselen elkaar af.

Ten allen tijden let de pedagogisch medewerker erop dat zowel de fysieke als emotionele veiligheid gewaarborgd blijft. Ze speelt in op de situatie en kan hulp inroepen van de manager of andere collega die op dat moment ook op de groep is.

***4.6 Vierogenprincipe***

Wij bij Kinderopvang Twinkel vinden het belangrijk dat ouders hun kinderen met een gerust hart naar de kinderopvang kunnen laten gaan. Daarom moet de kinderopvang voldoen aan wettelijke eisen als het gaat om veiligheid.

Kinderopvang Twinkel werkt volgens het vier-ogenprincipe. Dat betekent dat er altijd 1 volwassene moet kunnen meekijken of meeluisteren met een pedagogisch medewerker.

In principe zijn bij Kinderopvang Twinkel per dag altijd 2 of 3 pedagogisch medewerkers aan het werk op de groep. Waardoor het vier-ogenprincipe gewaarborgd is. Alleen tijdens breng (07:00/07:30-08:30) en haal (17:00 uur-18:00 uur) tijden kan hiervan worden afgeweken.

In bovengenoemde tijden komen ouders op willekeurige momenten binnen om hun kinderen te brengen of te halen. De ouders volstaan dan als volwassenen die kunnen mee luisteren of kijken.

Daarnaast is Kinderopvang Twinkel gevestigd in het dorpshuis. Omdat er gedurende de week activiteiten plaatsvinden in het dorpshuis en er dus volwassenen in het pand zijn kunnen deze op willekeurige momenten binnen komen.

De gemeente en de beheerder van het pand hebben een sleutel. Deze personen zijn ook geregeld in het pand aanwezig. Deze personen kunnen op willekeurige momenten binnenkomen.

Kinderopvang Twinkel heeft op de groep meerdere grote ramen. Ons pand ligt in een woonwijk dus bewoners zouden altijd naar binnen kunnen kijken.

Het komt zelden voor dat een pedagogisch medewerker alleen aan het werk is op de groep, mocht dit wel het geval zijn is er altijd een andere volwassenen op de locatie aanwezig. Deze personen kunnen op willekeurige momenten binnen komen lopen.

Op de slaapkamer is er een babyfoon met camera functie, deze camera kan via de ontvanger helemaal rond draaien. Daardoor kan een pedagogisch medewerker altijd zien wat er op de slaapkamer gebeurd.

Door deze maatregelen waarborgen wij het vier-ogenprincipe.

***4.7 Vaste gezichten criterium***

Bij Kinderopvang Twinkel vinden wij het belangrijk dat kinderen opgroeien in een veilige en vertrouwde omgeving. Daarom vinden wij het belangrijk dat ieder kind vaste en vertrouwde gezichten om zich heen heeft. Een vaste beroepskracht kent de baby goed, volgt hoe het zich ontwikkelt, weet waar het behoefte aan heeft en kan hier vervolgens naar handelen. Om dit te waarborgen, wordt binnen de kinderopvang gewerkt met een vaste gezichtencriterium, wat inhoudt dat voor ieder kind geldt dat er minimaal één vast gezicht aanwezig is, op de dag dat het kind wordt opgevangen.

Als er op basis van de beroepskracht-kindratio met 1 of 2 pedagogisch medewerkers gewerkt wordt, is het aantal vaste gezichten voor een nul jarige maximaal 2. Dit houdt in dat één van deze twee vaste gezichten in principe altijd aanwezig zal is. Als er op basis van het beroepskracht-kind ratio met 3 of meer pedagogisch medewerksters gewerkt wordt, worden maximaal 3 vaste gezichten per dag toegewezen aan een nul jarige.

Als er op basis van de beroepskracht-kindratio met 1 of 2 pedagogisch medewerkers gewerkt wordt, is het aantal vaste gezichten voor een kind van 1 jaar of ouder 3. Als er op basis van de beroepskracht-kindratio met 3 of meer pedagogisch medewerksters gewerkt wordt, worden er maximaal 4 vaste gezichten toegewezen aan een kind van één jaar of ouder.

Naast het vaste gezicht, of de vaste gezichten, zijn er voor het kind ook vertrouwde gezichten aanwezig op de groep. Vaak is dit de derde/ vierde of vijfde pedagogisch medewerkster die op deze groep werkzaam is. Als een kind aanwezig is, werkt er altijd minimaal één vast gezicht van het kind op de groep. Er kunnen dus meer pedagogisch medewerkers, al dan niet structureel, op de betreffende groep werken, naast de ‘vaste’ gezichten. De vaste gezichten worden bepaald per kind, niet op groepsniveau.

Om in de praktijk het vaste gezichtencriterium te waarborgen, werken we bij Kinderopvang Twinkel met een vast personeelsrooster. Op de groep zijn maximaal vier à vijf vaste basis-pedagogisch medewerksters werkzaam, op vaste dagen. Dit hangt af van de groepsgrootte en het daarmee vastgestelde Beroepskrachtkindratio. Daarnaast hebben wij een 1 vaste invalkracht. Doordat kinderopvang Twinkel maar 1 groep heeft staat de invalkracht altijd op dezelfde groep.

Tijdens de inschrijving van een nieuw kindje wordt tijdens het plaatsingsproces rekening gehouden met het vaste gezichtencriterium, door de gewenste opvangdagen af te stemmen met de werkdagen van de vaste pedagogisch medewerksters op de groep.

Ondanks alle maatregelen kan het voorkomen dat bijvoorbeeld door verlof, vakantie en ziekteverzuim van een pedagogisch medewerkster niet kan worden voldaan aan het vaste gezichtencriterium. (Deze pedagogisch medewerker mag niet langer dan 4 aaneengesloten weken uitvallen) Dit is een overmachtssituatie die wij altijd in het belang van de kinderen en in overleg met collega’s en de ouders/verzorgers proberen op te lossen. In dit geval nemen wij o.a. de volgende stappen;

- Het tweede (of het derde) vaste gezicht wordt benaderd en gevraagd in te vallen/ extra te werken.

- Indien dit niet mogelijk is, worden de vertrouwde gezichten benaderd om in te vallen/extra te werken.

- Indien dit niet mogelijk is wordt de vaste invalkracht benaderd en gevraagd te komen werken.

- Indien deze vaste invalkracht niet beschikbaar is, wordt Lise gevraagd om op de groep te werken.

5 Het volgen en stimuleren van het kind

Bij kinderopvang Twinkel volgen en stimuleren wij de kinderen door middel van ons KIJK op kinderen observatie. Bij deze stellingen kunnen pedagogisch medewerkers invullen of het kind een bepaalde ontwikkeling wel of niet al laat zien of dat het nog in ontwikkeling is. Onze pedagogisch medewerkers hebben veel kennis in huis wat betreft de ontwikkeling die past bij de leeftijd van het kind. Hierdoor mag je erop vertrouwen dat pedagogisch medewerkers activiteiten aanbieden die passen bij het kind met als doel de kinderen proberen uit te dagen. De ontwikkeling van de kinderen wordt dus constant gestimuleerd.

***5.1 Het stimuleren van de ontwikkeling***

Bij Twinkel staat de ontwikkeling van kinderen centraal. Wij geloven dat elk kind uniek is en een eigen tempo en manier van leren heeft. Onze pedagogische werkwijze is erop gericht om een veilige, stimulerende en uitdagende omgeving te bieden waarin kinderen zich optimaal kunnen ontwikkelen op zowel cognitief, sociaal-emotioneel, motorisch als creatief gebeid.

We observeren de kinderen om hun interesses, talenten en ontwikkelingsniveau te begrijpen. Op basis hiervan kunnen we gerichte activiteiten aanbieden die hierbij passen.

Onze pedagogisch medewerkers volgen regelmatig trainingen om op de hoogte te blijven van de nieuwste inzichten en methoden op het gebied van kinderontwikkeling. Dit stelt ons in staat om de kinderen op een professionele te begeleiden.

***5.2 Inrichting groepsruimte***

De inrichting van de groepsruimte (de speel- en leeromgeving) is afgestemd op het thema en de aangeboden activiteiten. De uitgangspunten voor de speel- en leeromgeving zijn:

De groepsruimte is zo ingericht dat kinderen zich veilig voelen en ongestoord kunnen spelen.

* De groepsruimte is uitdagend en uitnodigend voor kinderen.
* De ruimte is ingedeeld in hoeken (bijvoorbeeld een bouwhoek, huishoek, leeshoek, kijktafel).
* Er is structuur en overzicht. Het materiaal heeft een vaste plek en is bij voorkeur gelabeld. Om de zelfstandigheid van kinderen te bevorderen is het zichtbaar welk materiaal zich in welke bak of kast bevindt. Dit gebeurt middels foto’s van het materiaal. Op deze manier kunnen kinderen zelf materialen vinden en weer opruimen.
* Het speelgoed aanbod bij Kinderopvang Twinkel is zoveel mogelijk van hout en heeft een rustige uitstraling.
* De inrichting van de ruimte is aantrekkelijk, uitdagend en spel- en taal-uitlokkend.
* De groepsruimtes zijn vrij van gezondheids- en veiligheidsrisico´s. De ruimtes zijn onderverdeeld in hoeken, zoals een huishoek, leeshoek, ontdektafel, zand-watertafel, thematafel, etc. De speel-leeromgeving is rijk, dat wil zeggen met veel verschillende (bij voorkeur echte) materialen en materialen waarmee je ontdekkingen kunt doen.

***5.3 Ouderbetrokkenheid***

Wij proberen actief ouders en verzorgers te betrekken met wat wij dagelijks bij Kinderopvang Twinkel doen. Dit doen we bijvoorbeeld door middel van een kort verhaaltje in de bitcare app voor de 1+ kinderen, en voor de baby’s een uitgebreid verhaaltje, waar we ouders informeren over wat we die dag gedaan hebben met de kinderen en eventuele andere belangrijke informatie. Als er een nieuw thema in gaat zullen wij een brief sturen via de bitcare app om ouders ook daarbij te betrekken. In deze brief zal uitleg over het thema gegeven worden, tips, of een instructie om thuis met het kind spelletjes te doen wat aansluit bij het thema. Tijdens overdrachten met ouders zullen wij ook vertellen hoe het met het kind is gegaan die dag en wat er die dag is gedaan. Ouders mogen bij deze momenten ook altijd vragen stellen.

***5.4 Kijk op kinderen observatie***

Wij bij Kinderopvang Twinkel houden zorgvuldig in de gaten hoe het met de kinderen gaat. We volgen het welbevinden, de ontwikkeling en het functioneren van een kind in de groep met behulp van een kindvolgsysteem: KIJK op kinderen observatie. Hiermee volgen we de kinderen op verschillende ontwikkelingsgebieden. De bevindingen worden 2 keer per jaar besproken met ouders tijdens het mentorgesprek. Mocht het noodzakelijk zijn om de bevindingen tussentijds nogmaals te bespreken, dan worden de ouders hier van op de hoogte gesteld en er een aparte afspraak ingepland.

***5.5 Opvallend gedrag***

Kinderen nemen hun eigen ‘rugzakje’ mee naar de opvang. In dat rugzakje zit bagage als het karakter, de opvoeding en de ervaringen van het kind. De pedagogisch medewerkers zetten zich in om te ontdekken wat elk individueel kind belangrijk vindt. Het kan voorkomen dat een kind opvalt ten opzichte van de rest van de groep. Dat kan zijn door bepaald gedrag, maar het kan ook zijn dat het kind zich op een andere manier ontwikkelt. Voorbeelden hiervan zijn kinderen die moeilijk contact maken of kinderen die geestelijk en/of lichamelijk heel druk zijn. Zodra pedagogisch medewerkers opvallend gedrag signaleren, zullen ze dit bespreken in de overdracht met ouders. We vragen dan of dit gedrag herkenbaar is; het kan zijn dat het kind bepaald gedrag alleen op de opvang vertoont. Vervolgens bespreken de pedagogisch medewerkers dit in een werkoverleg. Bij een werkoverleg zit ook de manager en/of pedagogisch coach die advies kan geven over de situatie. We maken dan gezamenlijke afspraken over hoe we met het gedrag omgaan. Er kan ook een observatieperiode worden vastgelegd, waarna de situatie opnieuw wordt besproken. Zo brengen we in kaart wanneer bepaald gedrag voorkomt, of er een patroon herkenbaar is en welke mogelijke aanpak het gedrag positief zou kunnen ombuigen. Ouders worden ten alle tijden geïnformeerd over verdere ontwikkelingen en we vragen ze actief mee te denken in mogelijke aanpakken. Zo nodig wordt er doorverwezen naar passende instanties voor verdere ondersteuning zoals: basisschool, huisarts, centrum jeugd en gezin, osteopaat, logopedie en/of fysiotherapeut.

***5.5.1 Meldcode Kindermishandeling***

Wanneer Kinderopvang Twinkel als organisatie geconfronteerd wordt met signalen van kindermishandeling in de thuissituatie, een geweld- of zedendelict door een medewerker van de kinderopvang of seksueel grensoverschrijdend gedrag door kinderen op de opvang is het van belang dat hier op een professionele manier mee wordt omgegaan. In het beleid ‘Meldcode Twinkel’ staat beschreven hoe wij hier als organisatie mee omgaan. Dit beleidsstuk is op te vragen bij de locatie.

***5.6 Doorlopende ontwikkellijn***

De overgang van een kind van de kinderopvang naar de basisschool is een belangrijke stap in de ontwikkeling van het kind. Het is daarom belangrijk om te zorgen voor een goede doorgaande lijn. De pedagogisch medewerker is bevoegd om een overdracht over een kind te schrijven. Dit gebeurt aan de hand van de gegevens van het KIJK op kinderen observatieschema. Zodra de leeftijd van 4 jaar nadert worden de punten in het KIJK op kinderen observatieschema nauwkeurig ingevuld en mocht de betreffende basisschool dit willen ook een overdrachtsformulier. In dit formulier zijn stellingen met ontwikkelingsgebieden te zien die passend zijn bij de leeftijd. Pedagogisch medewerkers zullen deze naar waarheid invullen met: ja of nee of daartussenin. Het KIJK op kinderen observatieschema wordt met ouders besproken, daarna worden de formulieren met toestemming van ouders of verzorgers doorgestuurd naar de basisschool en eventueel naar de BSO als uw kind daar gebruik van maakt. De betreffende BSO kan ook de formulieren bij ons opvragen.

***5.7 Pedagogisch coach en beleidsmedewerker***

**Pedagogisch coach**

Kinderopvang Twinkel 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. Vanuit Twinkel besteden we aandacht aan de ontwikkeling en ondersteuning van onze medewerkers op pedagogisch vlak. Bij kinderopvang Twinkel is Josette in dienst. Josette richt zich op het verbeteren van de pedagogische kwaliteit en de professionele ontwikkeling van onze pedagogisch medewerkers. Ze begeleidt, coacht en stimuleert het ontwikkelproces op pedagogisch gebied. Afhankelijk van de behoeftes van pedagogisch medewerkers, het team, de manager en vanuit het beleid worden er vormen van coaching aangeboden. Dit betreft bijvoorbeeld coaching-on-the-job, coachingsgesprekken (individueel of in teamverband), trainingen en andere vormen van deskundigheidsbevordering. De pedagogisch coach fungeert ook als spil tussen het pedagogisch beleid en de uitvoering daarvan, en geeft adviezen ter verbetering van dit beleid. Het doel van deze functie is: ‘het coachen van onze pedagogisch medewerkers vanuit het pedagogisch beleid ten behoeve van het mede verbeteren van de kwaliteit van de werkzaamheden’. Alle pedagogisch medewerkers, zowel vaste als inval, ontvangen jaarlijks een vorm van coaching door de pedagogisch coach.

Voor de inzet van de pedagogisch beleidsmedewerker en coach vanuit de wet IKK wordt jaarlijks op de peildatum van 1 januari het aantal te besteden uren opnieuw berekend en vastgelegd.

Voor het jaar 2025 besteed Kinderopvang Twinkel 25 uur aan coachingsuren. Dit aantal uur is tot stand gekomen door het aantal FTE (2,5 x 10 uur per jaar) = 25. Deze 25 uur worden verdeeld door het jaar ingezet.

**Beleidsuren**

Beleidsuren gericht op de ontwikkeling en implementatie van het beleid ten behoeve van het pedagogisch beleid: Het aantal kindercentra (op basis van het aantal LRK nummers per KvK nummer) x 50 uur per jaar.

Kinderopvang Twinkel heeft 1 locatie, wat betekent dat er 50 uur aan beleidsuren per jaar ingezet worden. Ik (Lise) voer zelf de beleidstaken uit.

Bij taken als beleidsmedewerker kunt u denken aan:

* Het up to date houden van het pedagogisch beleidsplan en pedagogisch beleidsplan veiligheid en gezondheid
* Het updaten en evalueren van het pedagogisch beleidsplan met het personeel
* Volgen van wet en regelgeving
* Beheer en/of actualisatie van het kindvolgsysteem

Deze uren zet Lise verspreid over het jaar in. Wellicht is het meer dan 50 uur omdat ik (Lise) continu bezig ben met het optimaliseren van het beleid ten opzichte van de praktijk.

6 Overige informatie

***6.1 Opvang tegoed en extra dagen***

***Tegoeden***

Kinderopvang Twinkel hanteert de regel dat als u uw kind vóór 72 uur van tevoren afmeld, u deze dag tegoed krijgt. Lise kan ten allen tijden het aantal tegoed uren in zien. Deze zijn ook op te vragen bij Lise.

Dit tegoed kunt u op een later moment in zetten. U kunt dan via de bitcare app een extra dag aanvragen. Lise en de pedagogisch medewerkers ontvangen deze melding en zullen 1 dag van tevoren uitsluitsel geven over of uw kind kan komen of niet. Dit hangt af van de beroepskracht- kind ratio. Let wel: het is een service die kinderopvang Twinkel aanbiedt, geen garantie dat het altijd kan.

***Extra dagen***

Het is mogelijk om extra dagen af te nemen mits de capaciteit van de groep dit toelaat. Als de groep vol zit kunt u niet een extra dag afnemen. Wij als kinderdagverblijf moeten ons altijd houden aan de beroepskracht – kind ratio . Kan het wel dan kunt u altijd extra dagen afnemen. Deze dagen worden achteraf gefactureerdtegen de gebruikelijke uur prijs.

***6.2 Media***

Er wordt gezorgd voor een verantwoord aanbod activiteiten, programma’s, en spelletjes dat is toegespitst op de leeftijd van de kinderen. Tijdens themaweken kan het voorkomen dat de pedagogisch medewerkers bijvoorbeeld een passend filmpje willen laten zien. De rest van de tijd staat zelf spelen en bewegen echter voorop. Op de groep is voor de pedagogisch medewerkers een Ipad aanwezig. De Ipad wordt gebruikt om het werken op de groep voor pedagogisch medewerkers te vergemakkelijken. Zo kan de Ipad gebruikt worden om foto’s te maken, en te communiceren met ouders. Op deze manier worden ouders meer betrokken bij wat er op de groep van hun kind gebeurt. Dit gebeurt middels het foto- en filmbeleid. We werken hiervoor met een ouderapp genaamd bitcare. Voordat uw kindje geplaatst wordt, wordt er schriftelijk toestemming aan u gevraagd of uw kind op de foto mag, en of uw kind met andere kinderen op de foto mag. Als wij foto’s of filmpjes van de kinderen zouden willen publiceren op onze site of social media kanalen wordt dit ten allentijden eerst overlegd met ouders voor goedkeuring.

***6.3 Stamgroep en stamgroep verlaten***

Bij Kinderopvang Twinkel is er 1 groep. Hierdoor hebben alle kinderen maar 1 stamgroep en kunnen de kinderen niet verplaatst worden naar een andere groep. Het voordeel hiervan is dat de kinderen de pedagogisch medewerkers en de groep goed leren kennen. Dit draagt bij aan het vertrouwensgevoel van de kinderen.

In de omgeving van kinderopvang Twinkel zijn speeltuintjes, een basketbalveld, en een groot grasveld. Het kan voorkomen dat de pedagogisch medewerkers met de kinderen daarnaartoe wandelen. De BKR en het vier-ogen beleid blijft ten allen tijden gewaarborgd. Vooraf bij de intake zal er met ouders besproken worden of zei hiervoor toestemming geven. Uitjes verder weg; bijvoorbeeld met de auto zullen van tevoren ten alle tijden gecommuniceerd worden met ouders en ook hiervoor moet toestemming worden gegeven.

***6.4 Kinderen die ziek zijn***

Mocht uw kind ziek zijn vragen we ouders om kinderen af te melden via bitcare of per telefoon. Indien een kind ziek arriveert of daar ziek wordt, neemt de pedagogisch medewerker contact op met de ouders. Er wordt afgesproken door wie en wanneer het kind wordt opgehaald. Meer informatie hierover staat in ons ziekteprotocol. In de tussentijd kan het kind afgezonderd op een rustige plek, bijvoorbeeld op de bank liggen. Er blijft de benodigde aandacht en nabijheid voor het zieke kind totdat het is opgehaald. Als er een kinderziekte of andere besmettelijke aandoening is geconstateerd bij een van de kinderen, zullen de pedagogisch medewerkers dit mondeling of schriftelijk kenbaar maken aan ouders. Indien dit gevaar oplevert voor andere kinderen, mag het kind het kinderdagverblijf niet bezoeken. We hanteren hierbij de richtlijnen van de RIVM. De pedagogisch medewerkers hebben beschikking over de kiddi-app, ontwikkeld door het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu waarin de richtlijnen van de RIVM concreet beschreven staan.

***6.5 Privacy***

De gegevens van kinderen en ouders/verzorgers worden vertrouwelijk behandeld, de Ipad en klappers met gegevens zitten in een afgesloten kast. Medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht en mogen uitsluitend informatie van personen aan derden geven als er vooraf goedkeuring is verkregen van de betrokken persoon. Daarnaast zullen foto’s en filmpjes van de kinderen alleen naar ouders verstuurd worden en daarna verwijderd worden van de Ipad.

***6.6 Klachtenregeling***

Als u een klacht of verbeterpunt heeft dan kunt u dit het beste, bij voorkeur, eerst bespreken met direct betrokkene en/of de manager van de direct betrokkene. Wij streven ernaar om het voor beide partijen goed op te lossen. Mocht u echt niet tevreden zijn met de afhandeling van de klacht kunt u het protocol Klachtenreglement opvragen. Dit protocol staat ook op onze site: www.kinderopvangtwinkel.nl. Kinderopvang Twinkel is aangesloten bij de onafhankelijke geschillencommissie, die als doel heeft om een objectief oordeel te vellen en waar nodig bindende adviezen te geven.