

Algemene en Pedagogische Informatie

Natuurkinderopvang Winja Wanja (*Atijd Jong*)



Renkum, Januari 2023
Natuurkinderopvang Winja Wanja
Groeneweg 32, 6871 DD Renkum
Postadres: Groeneweg 32, 6871 DD Renkum
Tel Mobiel: 06-39688194
Tel Mobiel groep: 06-418633716
Email: info@winjawanja.nl
Website: www.winjawanja.nl
LRKnr BSO: 696716252
LRKnr KDV: 634219777

Inhoud

.....	1
Inleiding	4
Natuurkinderopvang Winja Wanja natuurlijk leuk!	4
Lekker vies!	4
Natuurbehoud	4
Ontwikkelingskansen door buiten zijn	5
1 Personeel	5
1.1 Vaste medewerkers	5
1.2 Vrijwilligers en stagiaires	5
1.3 Invalkrachten	6
1.4 Achterwacht	6
1.5 Het vierogenprincipe	6
2 Praktische informatie	7
2.1 Kennis maken/wennen	7
2.2 Eten en drinken	7
2.3 Ruilen en extra dagen	7
2.4 Maximale omvang en leeftijdsopbouw van de stamgroep	7
2.5 Vriendjes en vriendinnetjes	10
2.6 Foto's, video's en geluidsopnames	10
2.7 Ziekten en medicijnen	10
2.8 Sluitingsdagen	10
2.9 Contractvormen en betaling	11
3 Halen en Brengen	11
3.1 Ophalen van school	11
3.2 Ophalen bij Winja Wanja	11
3.3 Brengen bij Winja Wanja	12
3.4 Parkeren/Fiets stallen	12
4 Dagindeling 0-4 jarigen	12
4.1 Afscheid nemen	12
4.2 Aan tafel	12
4.3 Buitenspelen en daarna eten	12
4.4 Aankleden en aan tafel	12
5 Dagindeling 4-13 jarigen	13
5.1 Door de week	13
5.2 Activiteiten	13

5.3 In de vakanties.....	13
6 Rituelen en Feesten.....	13
6.1 Verjaardagen.....	13
6.2 Winja Wanja feest.....	14
6.3 Sinterklaas	14
6.4 Religieuze feesten	14
6.5 Rituelen	14
7 Informatie-uitwisseling	15
7.1 Mail en prikbord	15
7.2 Nieuwsbrief	15
7.3 Ouderavonden	15
7.4 Oudercommissie	15
7.5 Klachten	15
8 De begeleiding van de kinderen.....	16
8.1 Sociale contacten	16
8.2 Regels en kinderinspraak	16
8.4 Individuele ontwikkeling	17
8.8 Beleid en protocollen.....	17
8.9 Veiligheid en hygiëne	17
9 Babyopvang	18
9.1 Spelen	18
9.2 Slapen	19
9.3 Eten en drinken	19
<i>interne klachtenregeling</i>	20
Waarover kunt u een interne klacht indienen?.....	20
Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?	20
Definities	21
Indienen van een interne klacht	21
Behandeling van de interne klacht.....	22
Externe klachtafhandeling	22
Klachtenverslag	22

Inleiding

Welkom bij natuurkinderenopvang Winja Wanja! In september 2021 hebben wij het keurmerk Groene Kinderopvang ontvangen van de Stichting Groen Cement. In dit boekje kunt u lezen hoe wij in de dagelijkse praktijk vorm geven aan dit keurmerk en hoe wij uw kind(eren) op een verantwoorde manier begeleiden. Meer uitgebreide informatie over onze visie op opvoeding en hoe wij deze visie vormgeven, kunt u vinden in het pedagogisch beleid. Dit beleid ligt ter inzage op de locatie en staat ook op de website.

Mocht onderstaande informatie nog vragen oproepen, dan kunt u deze altijd stellen aan een van de medewerkers. U kunt ze ook stellen via de mail of door telefonisch contact op te nemen.

Wij vinden het van groot belang dat u en uw kind(eren) zich goed voelen bij Winja Wanja en horen graag van u als u opmerkingen of suggesties heeft om de opvang nog beter te laten verlopen.

Natuurkinderopvang Winja Wanja natuurlijk leuk!

De natuur is leuk voor kinderen en daarnaast ook leerzaam. Wij vinden het daarom belangrijk dat kinderen zoveel mogelijk kennis kunnen maken met de natuur bij de opvang. Ook vinden we het belangrijk om de natuur te behouden voor de toekomst. Daarom stimuleren wij het gevoel van aandacht en liefde voor de natuur bij kinderen. Wij doen dit door allerlei activiteiten te ondernemen in de vrije natuur of in de gecultiveerde natuur die wij in onze buitenruimtes kunnen vinden. Wij zorgen ervoor dat kinderen in aanraking komen met dieren door deze bij de opvang te houden of door met de kinderen naar de (kinder)boerderij of dierentuin te gaan. Ook brengen wij kinderen in contact met planten door tuintjes aan te leggen bij de opvang zodat kinderen kunnen zaaien en oogsten. Ook water, zand, klei, stenen en andere natuurlijk materialen spelen een belangrijke rol in ons activiteitenaanbod. Als er gelegenheid is gaan we met de kinderen naar het bos, de uiterwaarden of de hei. Hier krijgen ze de kans om vrij te spelen en ontdekkingen te doen. De zintuiglijke ontwikkeling speelt bij natuurbeleving een belangrijke rol. Hoe iets voelt, smaakt, ruikt of eruit ziet draagt bij aan het begrip van het kind over zijn leefwereld. Wij geven kinderen de kans om deze ervaringen op te doen zowel binnen als buiten. Bij de inrichting van de binnen en buitenruimte hebben wij rekening gehouden met de veiligheid zodat de kinderen ongestoord op ontdekkingstocht kunnen gaan.

Lekker vies!

Als kinderen spelen in de natuur of met natuurlijke materialen als zand en water dan worden ze meestal vies. Ook is het mogelijk dat kinderen uitglijden in de modder of worden gebeten of geprikt door een dier of plant. Wij proberen de risico's zoveel mogelijk te beperken en schakelen daar de hulp van ouders bij in. We informeren ouders over de risico's die kinderen lopen en vragen aan ouders om kinderen goed te kleden. Daarnaast leren we kinderen om met risico's om te gaan. Hoe ouder ze worden hoe meer kinderen de risico's zelf in kunnen schatten. Bijvoorbeeld: een baby laten we niet in de buurt komen van giftige bessen. Een kleuter waarschuwen we voor de risico's en we houden een continue toezicht. Een ouder kind waarschuwen we ook voor de risico's maar laten we in de buurt van giftige bessen spelen zonder dat we daar een continue toezicht op houden.

Er zijn een aantal risico's die we niet geheel weg kunnen nemen zoals tekenbeten of wespensteken of het in aanraking komen met ziektekiemen als ze met modder spelen in het bos. Toch wegen deze risico's niet op tegen de ontwikkelingskansen die natuurbeleving kinderen kan bieden.

Natuurbehoud

Omdat kinderen ook volwassenen worden en natuur nu eenmaal essentieel is voor het voortbestaan van de mens besteden wij ook aandacht aan natuurbehoud. Wij doen dit door kinderen te leren niets weg te gooien in de natuur en het afval te scheiden. Ook doen we regelmatig mee aan acties van natuurorganisaties of bijvoorbeeld een opschoondag in de buurt. Zelf proberen we ook zoveel mogelijk milieubewust om te gaan met het aanschaffen van benodigdheden voor de opvang zoals voeding, speelgoed, luiers en schoonmaakmiddelen. We geven ook het goede voorbeeld door afval te scheiden en samen met de kinderen glas weg te brengen en papier aan de weg te zetten.

Ontwikkelingskansen door buiten zijn

Het ligt voor de hand om als voordeel te noemen dat buiten spelen kinderen beter leert bewegen. Ze ontwikkelen hun spieren en de coördinatie en aansturing van alle onderdelen van hun lijf. Wat veel mensen niet beseffen is dat buiten spelen en buiten zijn ook een bewezen positief effect heeft op de hersenontwikkeling; leerprestaties en concentratievermogen gaan omhoog als kinderen veel buiten zijn. Ook heeft vitamine D (door contact met zonlicht aangemaakt) een positief effect op de botten waardoor kinderen minder snel iets breken en op de weerstand zodat zij sneller herstellen van griepvirussen. En als kers op de taart zijn kinderen die veel buiten zijn ook vrolijker en slapen ze beter. Sinds september 2007 verzorgen wij natuurkinderopvang in Renkum. Vanaf januari 2014 bieden wij naast schoolkinderopvang ook opvang voor 0-4 jarigen. Winja Wanja is een 'groene' kinderopvang waar de focus ligt op natuur en duurzaamheid. Kinderen bewust maken van de omgeving waarin zij zijn en ze liefde bijbrengen voor dieren en planten is een van onze hoofddoelen.

De buitenruimte biedt de mogelijkheid om de natuur te ontdekken, We hebben gezorgd dat de buitenruimte aantrekkelijk is voor (bodem) diertjes, planten, vogels en zoogdieren als eekhoorn en egel. Kinderen kunnen zich verstoppen achter de coniferen, kippen en konijnen verzorgen, tuinieren, spelen met zand, fietsen, ballen en nog veel meer!

Er is elke dag een leuke activiteit gepland waar kinderen aan mee mogen doen.

1 Personeel

1.1 Vaste medewerkers

Wij werken met een team van vaste medewerkers die allemaal een relevant diploma op MBO of HBO niveau hebben. Het werken met vaste gezichten vinden we belangrijk voor de kinderen, het geeft een gevoel van veiligheid en vertrouwdheid. Elk kind heeft dan ook zijn of haar eigen mentor. De mentor is het vaste aanspreekpunt van het kind en is degenen die de ontwikkeling van het kind het intensiefst volgt door middel van het maken van een ontwikkelingsboek met foto's en werkjes en het invullen van de observatielijsten behorende bij de methode *Kijk!* Kinderen die jonger zijn dan een jaar, krijgen per week maximaal twee vaste medewerkers toegewezen. Een van beide medewerkers is altijd aanwezig als het kind aanwezig is. Ouders worden bij de inschrijving op de hoogte gesteld wie deze twee mensen zijn en/of wie de mentor van uw kind is.

Medewerkers worden in hun professionele ontwikkeling ondersteund, doordat ze jaarlijks worden bijgeschoold. Elk jaar is dat in ieder geval op het gebied van kinderEHBO en daarnaast op pedagogisch vlak. De afgelopen jaren zijn bijvoorbeeld TINK (taal en interactievaardigheden in de kinderopvang) Gordon (communicatietraining) Natuur in de kinderopvang (van het NME) *Knap lastig!* (signaleren van gedragsproblemen en het begeleiden ervan), voorleescoördinator (de Bibliotheek) en omgang met baby's aan de orde geweest. In het scholingsplan staat uitgebreid omschreven wat er aan de orde is geweest en nog komt. Daarnaast krijgen alle pedagogisch medewerkers begeleiding van een professionele coach en hebben we geregeld teamvergaderingen die ook als intervisie gebruikt worden. We werken nauw samen met de gemeente, het consultatiebureau, verschillende scholen in Renkum en jeugdzorg Gelderland.

1.2 Vrijwilligers en stagiaires

We werken graag met vrijwilligers die het leuk vinden om met kinderen bezig te zijn. Onze vrijwilligers hebben voordat zij bij ons aan de slag gaan een recente Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan ons overhandigd en staan net als de andere medewerkers ingeschreven in het personenregister kinderopvang. Verder werken we met stagiaires en externe docenten. Deze krachten zullen boventallig worden ingezet. Ook hier zullen wij u tijdig over informeren. In ieder geval is er altijd een pedagogisch medewerker aanwezig met een relevant diploma.

1.3 Invalkrachten

Het is voor iedereen het meest prettig dat er in het team zo min mogelijk wisselingen zijn. Dat is voor de kinderen en voor ouders prettig, maar ook zeker voor het team zelf. We zullen dan ook alles in het werk stellen om dit te bereiken. Wij doen dit bijvoorbeeld door een actief ziektepreventiebeleid te voeren. We besteden aandacht aan ergonomie en we doen aan teamoverleg, maar ook aan gezelligheid binnen het team. Wij hebben een open communicatie met elkaar en zijn gericht op leren en ontwikkelen. Desondanks kunnen wij niet voorkomen dat er af en toe een invalkracht ingeschakeld moet worden. Bijvoorbeeld bij vakantieverlof. Omdat we een kleine organisatie zijn, is het haast onmogelijk om ook in deze gevallen een bekend persoon in te schakelen. Wij doen daar wel ons best voor door ruim van te voren vakanties in te plannen en kenbaar te maken aan het uitzendbureau dat we voor die periode een uitzendkracht zoeken die het liefst ook de hele periode kan. Door groepen samen te voegen zijn we ook beter in staat bekende pedagogisch medewerkers met de groep te laten werken.

Vaste groepen zijn ook belangrijk voor een gevoel van veiligheid. In de praktijk blijkt dit niet altijd goed uitvoerbaar te zijn. Landelijk zijn de maandag, dinsdag en donderdag de drukst bezochte dagen in de kinderopvang. Niet elke ouder heeft ook daadwerkelijk al deze dagen nodig. Dat betekent dat de groepssamenstelling er op maandag over het algemeen anders uit ziet dan de groepssamenstelling op dinsdag of donderdag. Wij vinden het belangrijk om de groep er van bewust te maken wie er op welke dag komt en benoemen de kinderen die er niet zijn. Nieuwe kinderen worden voorgesteld aan de groep en indien mogelijk gekoppeld aan een kind dat al langer bij Winja Wanja komt. Dit kind kan het nieuwe kind wegwijs maken bij Winja Wanja.

1.4 Achterwacht

Als iemand alleen in het pand aanwezig is, dan kan altijd in geval van een calamiteit de aangrenzende kerk worden gebeld op 06-40424419, contactpersoon is Marijke Alkema. Indien de kerk dicht is kan contact worden opgenomen met de eigenaar van Winja Wanja.

1.5 Het vierogenprincipe

Vanaf 1 juli 2013 is het vierogenprincipe verplicht voor kinderdagverblijven. Dit houdt in dat er altijd een andere volwassene moet kunnen meekijken of meeluisteren met de beroepskracht. Het vierogenprincipe is bedoeld om de veiligheid in de kinderdagverblijven te vergroten

We hebben een aantal maatregelen genomen om aan dit beleid te voldoen:

1. Wij proberen altijd met minimaal twee mensen aanwezig te zijn, bijvoorbeeld door de inzet van vrijwilligers/stagiaires.
2. Er zijn altijd meerdere mensen in het gebouw die makkelijk bij elkaar naar binnen kunnen lopen op de groep.
3. In de groepsruimtes en de slaapkamer zijn ramen aanwezig waardoor je naar binnen kan kijken.
4. Ouders en andere bekenden van Winja Wanja kunnen ten alle tijden binnenlopen zonder eerst te bellen of aan te kloppen.

2 Praktische informatie

2.1 Kennis maken/wennen

De eerste keren dat een kind bij Winja Wanja komt, moeten wij het kind leren kennen. Daarom is het wenselijk om in het begin eerst een paar uurtjes te komen en dit langzaam uit te bouwen tot een hele dag. Hoe snel die opbouw gaat, hangt van zowel kind, als ouder af en kan per situatie verschillend zijn. Wij maken hier dan ook individuele afspraken over met ouders.

In ieder geval geldt, dat kinderen tot een leeftijd van vierentwintig maanden een wenperiode hebben van minimaal vier keer waarin er een opbouw is die begint met maximaal twee uur dan gaat naar vier uur, zes uur en acht uur, voordat een baby de volledig tien uur mag komen. Als een kind naar de BSO gaat, maken wij ook afspraken over de wenperiode. Vaak doen we het zo dat een driejarige al een paar keer meedoet aan een activiteit bij de BSO. We rekenen een kind dat aan het wennen is wel mee in het maximaal aantal kinderen dat aanwezig mag zijn, ook al is het kind er niet de hele dag.

2.2 Eten en drinken

Wij vinden het belangrijk dat kinderen een gezond voedingspatroon aanleren en dat kinderen zich bewust zijn van waar voedsel vandaan komt en wat het met je lijf doet. Kinderen krijgen bij ons thee, of water, belegd brood, fruit, yoghurt, soepstengels, beschuit en crackers aangeboden. Wij houden ons aan de adviezen die het voedingscentrum hierover geeft.

De oudere kinderen krijgen tijdens de schoolweken aanmaaklimonade met weinig suiker of thee te drinken. In de vakanties is er ook wel eens iets anders zoals chocolademelk. De kinderen krijgen meestal fruit na schooltijd. Eens per week gaan we ook gezamenlijk iets bakken of koken wat de kinderen dan op mogen eten of mee naar huis nemen.

In de vakanties en op woensdag- en vrijdagmiddag wordt er tussen 12:00 en 13:00 uur brood gegeten. De kinderen eten minimaal één boterham en maximaal vier. Daar waar nodig zullen wij kinderen stimuleren iets meer of juist iets minder te eten. Het brood en beleg wordt door Winja Wanja verstrekt. Kinderen hoeven dus zelf geen eten en drinken mee te nemen. Als kinderen snoep, koek of iets anders lekkers mee nemen of over hebben van een traktatie op school, wordt hen gevraagd dit met de anderen te delen of anders in de tas te doen voor thuis. Als een kind bepaalde dingen niet mag eten in verband met een allergie of (geloofs-)overtuiging, krijgt hij of zij van ons iets anders. In de groep hangt een lijstje waarop staat over welke kinderen het gaat en wat ze niet mogen eten. Op die manier voorkomen we dat stagiaires of invalkrachten zich hierin vergissen.

2.3 Ruilen en extra dagen

Als een kind niet kan komen op de dag dat hij/zij normaal komt, dan kan het een andere dag komen mits er plek is in de basisgroep van het kind. Er wordt geen aparte registratie bijgehouden van dagen dat uw kind niet komt, dus u dient wel aan te geven rond de dag dat uw kind niet komt, op welke dag u dan wel graag zou willen komen. Incidenteel kan een kind ook worden opgevangen in een andere basisgroep als in zijn/haar groep geen plek is en in een andere basisgroep wel. Wij hebben hier wel een ondertekende toestemming voor nodig. Er kunnen ook extra dagen of uren worden gekocht. Ook hier geldt dat er dan wel plek moet zijn in de groep.

2.4 Maximale omvang en leeftijdsopbouw van de stamgroep

Bij Winja Wanja werken we met drie stamgroepen. Deze groepen zijn:

Ruimte Aarde (BSO groep 4-13 jaar)

4-7 jaar 10 kinderen per beroepskracht

7-13 jaar 12 kinderen per beroepskracht

Maximale groepsomvang 22 kinderen

Deze groep heeft het thema aarde en drie ruimtes ter beschikking. Zij hebben de algemene BSO ruimte met daaraan vast de knutselruimte. In de knutselruimte wordt ook met gereedschap gewerkt. Kinderen onder de 8 doen dit altijd met direct toezicht van de leiding. Kinderen boven de 8 mogen ook zonder dit toezicht met gereedschap werken. Wel schat de leiding dan eerst in of het betreffende kind dat ook op een verantwoorde manier kan. In de centrale hal mogen de BSO kinderen spelen met de kinderen van peutergroep. Er zijn maximaal 15 kinderen in de hal en er is een leeshoek waar de kinderen rustig met een boekje kunnen wegdromen. Ook is er de mogelijkheid om fantasiespel te spelen met verkleedkleding, een speelkeuken en een winkeltje.

Als er meer dan twee kinderen van de BSO in de hal spelen, dan is hier ook een pedagogisch medewerker van de BSO bij aanwezig.

In de algemene BSO ruimte is er plek voor gezamenlijke activiteiten zoals koken, een spelletje, dans en constructiespel. Ook wordt hier gezamenlijk gegeten en gedronken.

Ruimte Lucht (Peutergroep 1-4 jaar)

1-2 jaar 5 kinderen per beroepskracht

2-4 jaar 8 kinderen per beroepskracht

Maximale groepsomvang 16 kinderen

Deze groep heeft het thema 'lucht' en twee speelruimtes een slaapruiimte een toiletruimte ter beschikking. In de eigen ruimte is er plek voor gezamenlijke activiteiten zoals knutselen, puzzelen en eten en drinken. In de centrale hal kunnen peuters samen met de grotere kinderen spelen in de leeshoek, huishoek en het winkeltje. Er is altijd een pedagogisch medewerker aanwezig in de hal als er peuters spelen. De peuters hebben in ieder geval altijd beschikking tot de hal als er in hun eigen ruimte meer dan 7 kinderen aanwezig zijn in de groep.

Ruimte Water (babygroep 0-2 jaar)

0-1 jaar 3 kinderen per beroepskracht

1-2 jaar 5 kinderen per beroepskracht

Maximale groepsomvang 9 kinderen

De baby's (thema water) hebben hun eigen ruimte met daar aan grenzend een slaapruiimte. Zij mogen ook spelen in de hal als een van de twee pedagogisch medewerkers die aan hen gekoppeld is, daarbij aanwezig is. In hun eigen lokaal kunnen ze op ontdekkingstocht gaan met duurzaam speelmateriaal dat hen zal helpen zich op een ontspannen manier te ontwikkelen. In hun lokaal gebeurt alles: eten, drinken, verschonen, spelen, zingen en dansen. Dat doen zij samen met de vaste pedagogisch medewerkers, soms een stagiaire en vertrouwde vriendjes en vriendinnetjes.

Wanneer en hoe vinden combinerende groepen plaats:

Op woensdag & vrijdag:

Als er weinig kinderen aanwezig zijn, schuiven de BSO kinderen aan bij de peuters. Er zijn dan maximaal zeven kinderen in de leeftijd van twee tot twaalf aanwezig in de groep met één pedagogisch medewerker. Er is altijd wel een tweede volwassene aanwezig in het gebouw als een pedagogisch medewerker alleen op de groep staat.

Er wordt gezamenlijk gegeten en gedronken in de groepsruimte van de peuters en samen buiten gespeeld. Ook mag er in de centrale hal worden gespeeld want deze staat in directe verbinding met de groepsruimte van de peuters en pedagogisch medewerker kan de beiden ruimtes goed overzien. De kinderen kunnen zo spelen met bij hun ontwikkelingsniveau passend speelmateriaal. Afhankelijk van de groepssamenstelling (als de gemiddelde leeftijd dichterbij de vier ligt dan bij twee) kan er ook voor gekozen worden om in de ruimte van de BSO te spelen.

Als er weinig kinderen zijn voegen we ook de baby's en de peuters samen. Dat komt voor op woensdagen en vrijdagen. Er zijn dan maximaal 5 kinderen in de groep met één pedagogisch medewerker of 12 met twee pedagogisch medewerkers. We kijken hierbij ook naar de opbouw van de leeftijd van de kinderen. Hoe meer jonge kinderen er in de groep zijn hoe minder kinderen we in totaal op kunnen vangen. We gebruiken de rekentool *Iratio.nl* om te bepalen hoeveel kinderen er precies in

de groep mogen zijn. Als we samenvoegen gebeurt dit standaard in de hal en het lokaal van de peuters. Als de groep heel jong is (de gemiddelde leeftijd ligt dicht bij twee dan bij vier) en niet al te groot (maximaal negen) dan kan er ook voor gekozen worden om in het lokaal van de baby's samen te voegen. Er worden dan voor de oudere kinderen passende speelmaterialen meegenomen uit het peuterlokaal dat geen gevaar oplevert voor de baby's.

Tijdens start/einde van de dag en tijdens pauzes:

Ook tijdens het eerste en laatste (half)uur van de dag en tijdens de pauzes worden de groepen samengevoegd. Dan komt het voor dat een beroepskracht met meer dan het wettelijke toegestane maximale aantal kinderen alleen werkt. Dat kan alleen met het maximale aantal kinderen dat is toegestaan in een groep met twee begeleiders en het zijn en nooit meer. In de praktijk komt dat neer op 12 kinderen in de leeftijd 0-4, 13 kinderen in de leeftijd 1-4 jaar en 15 kinderen in de leeftijd 2-12 jaar. De groep voegt 's ochtends en in de pauze samen in de centrale hal. Aan het eind van de dag voegen we buiten samen of in de hal.

Tijdens vakantiedagen:

Tijdens schoolvakantiedagen kan het ook voorkomen dat we groepen moeten samenvoegen omdat er dan veel kinderen en medewerkers op vakantie zijn. In de afweging van hoe we de groepen samenvoegen speelt mee wat de leeftijdsopbouw is. Zijn de peuters in de groep gemiddeld meer in de leeftijd van twee jaar, dan voegen we samen met de baby's en zijn ze gemiddeld meer in de leeftijd van vier jaar, dan voegen we samen met de BSO. Uitzondering hierop is als de gemiddelde leeftijd bij de BSO meer rond de acht jaar is. Dan lopen de behoeftes te ver uiteen en voegen de peuters toch samen met de baby's.

Bij hoge uitzondering voegen we alle drie de groepen samen, maar dat doen we alleen in noodgevallen. Er zijn dan maximaal 5 kinderen aanwezig.

Afwijkingen van de BKR

We wijken maximaal drie uur per dag af van de beroepskracht-kindratio (BKR). Hieronder lichten we toe hoe wij dat in de praktijk vorm geven:

- Op maandag, dinsdag en donderdag wijken we af van de BKR tussen 8:30 en 9:00 uur, 12:45 en 14:45 uur, 17:00 en 17:30 uur
- Op woensdag en vrijdag wijken we af tussen 8:00 en 9:00 uur, 12:00 en 13:00 uur
- De tijden dat we op welke dag dan ook in ieder geval nooit afwijken van de BKR zijn tussen 9:00-12:00 en tussen 14:45 en 17:00.
- Voor de BSO is een iets afwijkende norm, er geldt wat hierboven staat voor de vakantieweken. In de schoolweken wijken we op een middag maximaal een half uur af van de BKR, dat is tijdens het ophalen van kinderen van school tussen 14:30 en 15:00.

Wij werken zo veel mogelijk met horizontale groepen.

In een horizontale groep kunnen er activiteiten aangeboden worden die op de leeftijd zijn afgestemd. Kinderen hoeven zich niet groter voor te doen dan ze zijn. De leiding kan het taalniveau beter aanpassen op de leeftijdsgroep. Er kan gericht speelmateriaal worden gebruikt en de regels kunnen worden afgestemd op het niveau van de kinderen.

In een verticale groep kunnen kinderen meer worden uitgedaagd om activiteiten te ondernemen die net een stapje hoger liggen dan het niveau waarop ze op dat moment functioneren. Jongere kinderen leren van ouderen hoe zij bepaalde dingen aan kunnen pakken. Hun fantasiespel wordt uitgebreider en dus leerzamer. Oudere kinderen leren van jongere kinderen dat zij zich moeten aanpassen aan het niveau van dat kind. Ze leren om jongere kinderen bij de hand te nemen en te helpen. Dit draagt bij aan hun sociale ontwikkeling. Bij Winja Wanja proberen we hier een evenwicht in te vinden. Dat doen we door op de hiervoor beschreven momenten de horizontale groepen samen te voegen tot verticale groepen.

De centrale hal heeft als voordeel dat de oudste peuters al regelmatig contact hebben met de kinderen en leiding van de BSO-groep waar ze naar door gaan stromen. Dit maakt de overgang naar school een stuk makkelijker en ook kan de leiding sneller zien of er al iets in de zone van naaste ontwikkeling de aandacht van de peuter trekt. De kleuters op de BSO zien als ze van school komen nog de gezichten van hun ‘vertrouwde’ begeleiders van de peutergroep. Voor de baby’s maakt het de overgang naar de peutergroep ook makkelijker als ze al regelmatig de kinderen en leiding van die groep zien.

2.5 Vriendjes en vriendinnetjes

Vriendjes en vriendinnetjes zijn altijd van harte welkom bij Winja Wanja mits er voldoende plek is. De kinderen krijgen allemaal de gelegenheid om een vriendje of vriendinnetje mee te nemen, dus om de beurt.

De leiding beslist op het moment dat het gevraagd wordt in overleg met de ouders van het vriendje/vriendinnetje of deze mee mag. U kunt het ook van te voren afspreken met de leiding als uw kind graag een vriendje of vriendinnetje mee wil nemen. Ook dan kijken we of er voldoende plek is op de gewenste dag. In de vakantie mogen er ook vriendjes/vriendinnetjes komen. Maar dan moet deze wel het eventuele entreegeld betalen voor de activiteit van die dag. Uw kind mag ook bij een vriendje of vriendinnetje gaan spelen. Uiteraard kan dat alleen als u hier van te voren toestemming voor heeft gegeven. Dat mag telefonisch maar ook schriftelijk. Bij het kennismakingsgesprek geven we u de gelegenheid om op een formulier in te vullen bij welke kinderen uw kind mag spelen. Voor de duidelijkheid: wij willen altijd uw persoonlijke toestemming. Dus niet via uw kind. Als uw kind ‘s middags aangeeft dat het van u mag gaan spelen bij een vriendje of vriendinnetje en wij hebben dat niet van u persoonlijk gehoord, dan laten wij het kind niet meegaan.

2.6 Foto's, video's en geluidsopnames

Wij maken gebruik van foto- en video-opnames. Deze worden intern gebruikt voor de aankleding van het lokaal of, als het video's betreft, voor een ouderavond. Soms worden foto's ook gebruikt op de website, facebook of in de lokale kranten. Wij doen dat alleen als u hier van te voren toestemming voor heeft gegeven.

2.7 Ziekten en medicijnen

Als er een ziekte heerst in de groep dan zullen wij dit vermelden. Soms is het nodig dat uw kind thuisblijft als hij/zij bepaalde symptomen vertoont, maar over het algemeen is de incubatietijd al voorbij als de symptomen van de ziekte zich voordoen. In dat geval is er geen reden om uw kind niet te brengen. Wij zullen u tijdig informeren over de noodzaak uw kind thuis te houden bij bepaalde symptomen. Verder zullen wij u altijd bellen als uw kind ziek is/wordt tijdens het verblijf bij Winja Wanja. We overleggen dan wat u het fijnst vindt en wat uw kind het fijnst vindt, ophalen of blijven. We gaan ervan uit dat de kinderen die komen, allemaal gezond genoeg zijn om mee naar buiten te gaan. Is dit niet het geval dan bellen wij u op en vragen wij u uw kind te komen halen.

Als u 's ochtends besluit uw kind thuis te houden dan horen wij dit graag.

U kunt ons bellen of appen.

We gaan met de kinderen regelmatig buiten spelen en wandelen in het bos, de uiterwaarden of hei. Dit brengt het risico van teken met zich mee. Teken kunnen de ziekte van Lyme op uw kind overdragen. Ons advies is als uw kind met ons naar buiten is geweest, thuis uw kind goed te controleren op teken.

2.8 Sluitingsdagen

Winja Wanja is gesloten op de nationale feestdagen. Dat zijn:

- Nieuwjaarsdag
- 1^e en 2^e paasdag
- Koningsdag
- Hemelvaart

- Pinksteren
- 1^e en 2^e kerstdag
- 5 mei (bij een lustrumviering)
- 1 dag per jaar zijn we gesloten ivm een studiedag, de datum wordt via de email bekend gemaakt.

2.9 Contractvormen en betaling

We hebben een aantal verschillende contractvormen met ook verschillende uurprijzen. Hoe meer flexibiliteit u wilt, hoe meer u per uur betaald. De verschillende contractvormen zijn hieronder omschreven en de uurprijs van elk volgend contract is duurder. Studiedagen van de verschillende scholen zijn niet bij de prijs inbegrepen. :

- Het **standaardcontract** gaat uit van 52 weken per jaar. U kunt daarbij halve dagen (5 uur) of hele dagen (10 uur) afnemen.
- Het **schoolweken- of vakantiewekencontract**: u neemt 40 weken of 12 weken per jaar af. We gaan hierbij uit van de vakantie regio Zuid zoals door de overheid wordt geadviseerd.
- Het **Peuterspeelcontract**: heeft dezelfde uurprijs als het schoolwekencontract. Bij dit contract betaalt de gemeente en u betaalt een inkomensafhankelijke eigen bijdrage. U kunt een of twee ochtenden van drie uur afnemen.
- **Flexibele dagen contract**: u neemt wisselende dagen af, met minimaal 30 uur in de week.
- **Flexibele uren contract**: u heeft maar enkele uren nodig per week, we bekijken per individueel geval wat de mogelijkheden zijn.

Door inflatie gaat de prijs ieder jaar in januari omhoog, de overheid bepaalt hoe hoog de prijs is die maximaal vergoed wordt. Ons standaard contract is tot nu toe onder of op deze prijs gebleven, de overige contracten zitten daar nu boven.

Voor alle contracten geldt dat er een gemiddeld bedrag per maand wordt gerekend. U betaalt voorafgaand aan de maand middels automatische incasso.

3 Halen en Brengen

3.1 Ophalen van school

Wij halen uw kind per fiets, lopend of met de auto van school.

Hoe dit gebeurt kan nogal eens wisselen in verband met nieuwe aanmeldingen van kinderen.

Wij overleggen altijd met u als er wijzigingen plaats gaan vinden.

Mocht er iemand anders bij school staan dan een vaste medewerker van Winja Wanja dan zorgen wij dat deze invalkracht herkenbaar van Winja Wanja is en indien wij dit verstandig achten, lichten wij de school in.

3.2 Ophalen bij Winja Wanja

U kunt uw kind op komen halen tussen 17:00 uur en 18:00 uur, voor kinderen met een peuterspeelcontract is het haalmoment tussen 11:30 en 12:00. Voor halve dagopvang is de haaltijd tussen 12:30-13:00.

Natuurlijk kunt u uw kind ook eerder komen halen. Wij willen dit dan wel graag weten van te voren, dan kunnen wij daar rekening mee houden i.v.m. de activiteiten. Wij geven uw kind in principe niet aan derden mee tenzij u hier van te voren toestemming voor heeft gegeven.

3.3 Brengen bij Winja Wanja

's Ochtends kunt u uw kind komen brengen tussen 8:00 uur en 9:00 uur. Voor kinderen met een peuterspeelcontract is dat tussen 8:30 en 9:00 uur. Later kan ook, maar dan horen wij het graag. Met de schoolkinderen maken wij in de vakanties vaak uitstapjes. Soms vertrekken wij dan al om 9:30 uur. Wij gaan er dan vanuit dat iedereen er is tenzij u gebeld heeft dat uw kind later komt.

3.4 Parkeren/Fiets stallen

Auto's kunnen geparkeerd worden in de daarvoor bestemde vakken en fietsen moeten zo neergezet worden dat er ook nog doorgang is voor de burens van het naastgelegen biljartcentrum.

4 Dagindeling 0-4 jarigen

Voor jonge kinderen is het belangrijk dat een dag een vaste indeling heeft. Dit geeft duidelijkheid en daardoor een gevoel van veiligheid. Dit wil niet zeggen dat van een ritme nooit kan worden afgeweken, zeker bij jonge baby's is het nodig om flexibel te zijn als het om slaap- en voedingstijden gaat. Uiteraard zijn daar vaste momenten voor en is het belangrijk dat deze grotendeels worden gevolgd omdat een baby een bepaald aantal uren moet slapen en een aantal voedingen per dag nodig heeft. Anderzijds vinden wij het niet nodig een baby te laten huilen vanwege honger of vermoeidheid omdat het nog geen tijd is om te gaan slapen of eten. Wij zullen dus ingaan op de vraag van de baby.

4.1 Afscheid nemen

Als u uw kind brengt, is er gelegenheid om samen met uw kind een activiteit te doen waarna u afscheid kunt nemen. Voor veel jonge kinderen (en ook voor ouders!) is dit een moeilijk moment en wij adviseren u om het kort te houden en duidelijk te zijn over dat u nu weggaat maar ook weer terugkomt. Wij ondersteunen uw kind bij het afscheid nemen en meestal is het verdriet snel over. Natuurlijk kunt u ons altijd bellen om te vragen hoe het gaat.

4.2 Aan tafel

Rond 9:00 uur is het tijd om aan tafel te gaan. We gaan fruit eten en drinken water en dan.... zingen! We beginnen met een welkomstliedje waarin elk kind begroet wordt. Daarna mogen de kinderen om de beurt een liedje kiezen om te zingen.

4.3 Buitenspelen en daarna eten

De allerkleinsten gaan nu slapen en de oudere kinderen mogen gaan buitenspelen, na het halen van een frisse neus, kan de activiteit van die dag gedaan worden.

Rond 12:00 uur wordt er brood gegeten en daarna gaan de oudere kinderen die dat nog nodig hebben een middagdutje doen. Voor de baby's die nu wakker zijn, is er een activiteit met de leiding.

4.4 Aankleden en aan tafel

Als de oudere kinderen wakker zijn, gaan we yoghurt en water drinken en een soepstengel eten. De oudste peuters kunnen eventueel meedoen aan de activiteit van de BSO. Als het weer het toelaat en er nog voldoende licht is, gaan we s middags ook naar buiten.

5 Dagindeling 4-13 jarigen

5.1 Door de week

De dagindeling is op maandag dinsdag en donderdag als volgt:

De kinderen worden van school gehaald en als iedereen er is, gaan de kinderen wat drinken en eten. Meestal is dit thee/limonade en fruit. Aan tafel is er tijd om even de schooldag door te nemen, iets te vertellen, of gewoon even tot rust te komen.

Eventueel wordt er een voorstelrondje gedaan als er een nieuw kind in de groep is of een feestje gevierd als een kind jarig is. Als de kinderen gegeten en gedronken hebben, wordt er opgeruimd en kunnen de kinderen gaan spelen. Rond 15:00-15:30 wordt de activiteit van de dag aangeboden waar de kinderen aan mee kunnen doen. Er wordt van tevoren een programma verspreid waarop de activiteiten vermeld staan. Om 16:30 uur krijgen de kinderen nog een soepstengel en een stukje groente. Op woensdag en vrijdag wordt er om ongeveer 12:30 geluncht, bij mooi weer nemen we een lunchpakket mee en gaan we de natuur in.

5.2 Activiteiten

Er is elke dag een activiteit waar kinderen aan mee kunnen doen. We werken met verschillende 'clubjes' en na elke vakantie verspringen de clubjes van dag. Bijvoorbeeld: na de kerstvakantie is er op maandag 'kookclub' en na de voorjaarvakantie is er dan op dinsdag 'kookclub'. Wat we precies gaan doen met de clubjes wordt van te voren via het programma naar ouders gemaild en hangt ook op het prikbord. De verschillende clubjes zijn:

- Kookclub
- Tuinclub
- Knutselclub
- Spelletjesclub (hieronder vallen ook toneel en dans)
- Wandelclub (dat kan ook een uitje naar de Bieb of speeltuin zijn)

We proberen ons programma zoveel mogelijk aan de seizoenen aan te passen dus aan wat er buiten in de natuur gebeurt.

5.3 In de vakanties

De kinderen worden tussen 8:00 en 9:30 gebracht en mogen gaan spelen.

Rond 10:00 uur is het tijd voor drinken en fruit. Tijdens dit 'tafelmoment' wordt er met de kinderen besproken wat er die dag op het programma staat. Meestal gaan we een uitstapje maken en soms wordt er een activiteit aangeboden.

Tussen 11:30 en 12:30 wordt er geluncht. bij uitstapjes wordt de lunch vaak meegenomen als picknick. Meestal eten we in de vakantie iets lekkers zoals een pistoletje of als we op de locatie blijven een pannenkoek, tosti oid.

Zowel bij een uitstapje als bij een activiteit op locatie wordt 's middags rond 15:30 drinken en iets lekkers aangeboden. Voor de vakantie is er altijd een apart activiteitenprogramma dat van te voren bekend is. Het is van belang dat u tijdig doorgeeft wanneer uw kind komt in de vakantie. Wij kunnen dan rekening houden met het programma en de inkopen voor de vakantie.

6 Rituelen en Feesten

6.1 Verjaardagen

Als een kind jarig is mag het trakteren, maar dat is niet verplicht. Als uw kind trakteert horen wij het graag van te voren zodat we de ruimte kunnen versieren. Er worden liedjes gezongen voor de jarige en hij of zij mag wat vertellen over zijn of haar verjaardag.

Vervolgens mag de jarige een cadeautje grabbelen uit de grabbelton.

6.2 Winja Wanja feest

Eens per jaar organiseren we een feest voor ouders en kinderen.

Dit doen we meestal aan het eind van de zomervakantie. Meestal wordt een maaltijd gemaakt waarbij wij ouders vragen om ook iets te maken.

6.3 Sinterklaas

Dit kinderfeest mag natuurlijk niet ontbreken op een opvang. Wel proberen we hier op een dusdanig respectvolle manier mee om te gaan dat mensen zich welkom blijven voelen. We zullen hier dan ook elk jaar aandacht aan besteden en de vorm kan per jaar verschillend zijn. U wordt hier van te voren over geïnformeerd.

6.4 Religieuze feesten

Aan feesten zoals Pasen en Kerst wordt geen specifiek christelijke invulling gegeven. Wel zullen er knutselwerkjes worden gemaakt die met het thema verband houden. Indien kinderen er vragen over hebben, zal de christelijke inhoud ervan niet worden gemeden. Waarbij we het verhaal en onze meningen daarover duidelijk van elkaar scheiden. Aan niet christelijke feesten zoals suikerfeest en lichtjesfeest besteden wij ook geen specifieke aandacht. We zullen het wel noemen in de periode dat het speelt. Als kinderen er vragen over hebben, zullen wij deze proberen te beantwoorden en/of kinderen de gelegenheid geven hier informatie over in te winnen.

6.5 Rituelen

Wij hebben bij Winja Wanja geen speciale rituelen die aan bepaalde geloofsovertuigingen gekoppeld zijn. We bieden wel ruimte aan rituelen die kinderen van thuis gewend zijn als zij hier behoefte aan hebben. Ook volgen we bepaalde rituelen bij de peutergroep zoals:

- Zwaaien bij het raam als pappa of mamma weggaan
- We eten 's ochtends eerst fruit, dan gaan we wat drinken en daarna gaan we zingen.
- Even stampen en springen voordat we naar binnen gaan
- We wachten totdat iedereen een broodje heeft en zingen 'smakelijk eten's voordat we gaan eten
- Na het buitenspelen gaan we altijd handen wassen
- Voordat we aan tafel gaan, ruimen we het speelgoed op in de daarvoor bestemde mandjes

7 Informatie-uitwisseling

7.1 Mail en prikbord

Informatie zullen wij over het algemeen verspreiden via de mail.
Op het prikbord is informatie te vinden die algemener van aard is.

7.2 Nieuwsbrief

Voor elk nieuw blok en elke vakantie komt onze nieuwsbrief ‘de Typi’ uit. Hierin wordt u op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen bij Winja Wanja. U kunt ook zelf kopij inleveren. Het aanleveren van kopij het liefst via de email (info@winjawanja.nl) als bijlage.

7.3 Ouderavonden

In ieder geval twee keer per jaar wordt er een ouderavond georganiseerd. De ene ouderavond zal bestaan uit 10 minuten gesprekken waarvoor u zich in kunt schrijven. De andere avond zal in het teken staan van elkaar ontmoeten waarbij er gedacht kan worden aan een avond met een spreker, maar ook aan een feestelijke avond of dag waarbij de kinderen ook aanwezig kunnen zijn.

7.4 Oudercommissie

Wij stellen het zeer op prijs als ouders willen meewerken aan het goede verloop van de opvang bij Winja Wanja.

Dat regelen we graag in de vorm van een oudercommissie die met ons mee kan denken en ons kan adviseren. De oudercommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal zeven leden.

Zij komt minimaal eens per kwartaal bij elkaar. De oudercommissie adviseert de directie op de volgende punten:

1. De uitvoering van het kwaliteitsbeleid
2. Het pedagogisch werkplan;
3. Voedingsaangelegenheden;
4. Het beleid met betrekking tot spel- en ontwikkelingsactiviteiten .
5. De risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid;
6. De openingstijden

7.5 Klachten

Als u een klacht heeft, kunt zich ten alle tijden richten tot de Geschillencommissie Kinderopvang. Wij vinden het uiteraard prettig als u uw klacht eerst bespreekt met degene over wie de klacht gaat of, als u er met diegene niet uit komt, met de leidinggevende. U kunt klachten ook kenbaar maken aan de oudercommissie. Als u verbeterpunten heeft dan horen wij ze graag. Wij verzoeken u om voor klachten of verbeterpunten een afspraak te maken met de betreffende persoon en hier niet het haal/brengmoment voor te gebruiken. Dit moment is bedoeld voor een overdracht van wat uw kind gedaan heeft die dag en voor eventuele bijzonderheden betreffende het kind.

U kunt zich met een klacht altijd richten tot De Geschillencommissie Kinderopvang ook als u deze niet eerst met ons besproken heeft. Voor de werkwijze van de geschillencommissie, verwijzen wij u naar: www.degeschillencommissie.nl. Onze interne klachtenregeling vindt u aan het eind van dit document op pagina 21.

8 De begeleiding van de kinderen

8.1 Sociale contacten

Sociale contacten vormen binnen de kinderopvang het grootste deel van de dagelijkse invulling. Hierdoor groeien kinderen. Jonge kinderen kijken van de oudere kinderen in de groep af hoe ze zich moeten gedragen en hoe ze bepaalde dingen aan kunnen pakken. Oudere kinderen leren zich van elkaar te onderscheiden, samen te werken, vriendschappen aan te gaan en conflicten op te lossen. De pedagogisch medewerker (PM) houdt de groepsprocessen in de gaten en stimuleert kinderen om hun grenzen te verleggen of het juist iets rustiger aan te doen. De PM houdt ook in de gaten dat er geen kinderen buiten de groep vallen en dat ieder kind tot zijn recht kan komen.

De organisatie geeft het goede voorbeeld door samen te werken met verschillende instanties en personen. Vooral de samenwerking met school en ouders is daarbij belangrijk. Daarnaast is samenwerking met sportscholen, muziekscholen andere welzijnsorganisaties en verschillende zelfstandige cursusdocenten van belang.

Vriendschappen worden naarmate kinderen ouder worden steeds belangrijker.

Als het kind ouder wordt, ontdekt het steeds meer wie hij/zij is en wat hij/zij leuk vindt om te doen.

Daar hoort bij dat het kind voorkeur krijgt voor kinderen die dezelfde interesses hebben. Binnen een groep kan dit tot gevolg hebben dat sommige kinderen worden buitengesloten. Er zijn bijvoorbeeld drie kinderen van dezelfde leeftijd, van wie twee kinderen ook buiten de opvang veel met elkaar spelen. Het derde kind komt van een andere school of heeft buiten de opvang andere vriendjes. De PM zal in zo'n geval toch proberen om de kinderen samen te laten spelen.

Ruzies en conflicten zijn niet weg te denken uit het sociale verkeer.

Wij zijn allemaal verschillende mensen met verschillende gedachtepatronen, eigenschappen en voorkeuren. Kinderen komen hier op jonge leeftijd meestal al achter.

Daar waar jonge kinderen ruzies meestal fysiek oplossen (slaan, schoppen, bijten) wordt dit naarmate de taal zich verder ontwikkelt steeds meer verbaal aangepakt. De PM geeft kinderen de kans om zelf hun ruzies op te lossen. Dat houdt in, dat we kinderen die in conflict zijn in de gaten houden en ingrijpen als het conflict vastloopt. We vermijden het om met kant en klare oplossingen te komen, maar geven de kinderen de tijd om hun verhaal te doen en zoeken dan samen met hen naar een geschikte oplossing.

8.2 Regels en kinderinspraak

De regels binnen Winja Wanja zijn helder en eenduidig, ze worden met de kinderen besproken en geëvalueerd. Kinderen kunnen zelf vaak goed aangeven wat de noodzakelijke regels binnen een groep behoren te zijn.

Ze komen zelf al snel met de regel dat je elkaar geen pijn mag doen. Dat geldt zowel voor fysiek als mentaal pijn doen. De scheidslijn tussen plagen en pesten is soms vaag. Een grapje met iemand maken mag best, maar dan wel alleen als het voor de ander ook nog leuk is. Daarmee is gelijk aangegeven waar de grens ligt; de ander moet er ook om kunnen lachen.

Verder zijn er huisregels binnen Winja Wanja die bedoeld zijn om het voor iedereen leefbaar te houden en elkaar niet te storen in het spel.

De huisregels zijn ook opgesteld om de veiligheid en hygiëne binnen de opvang te waarborgen. Voor kinderen gelden er regels, maar ook de PMs en ouders moeten zich aan een aantal dingen houden zodat de opvang prettig kan verlopen en de kinderen niet in gevaar komen.

Voor de PMs is een werkinstructie opgesteld waarin te lezen is hoe zij met veiligheid en hygiëne om moeten gaan. Aan ouders willen wij vragen om hun kind af te melden als ze het pand/terrein verlaten en de hekken achter zich te sluiten. Verder stellen wij het op prijs dat u uw kind(eren) er op attendeert dat zij opruimen waar zij mee hebben gespeeld, voordat ze naar huis gaan.

Kinderen hebben het recht om zich uit te spreken over de gang van zaken in de BSO. Het is voor kinderen niet altijd makkelijk dit recht te gebruiken, ze moeten nog leren om dat te doen. Ze kunnen bijvoorbeeld al wel aangeven dat ze iets niet leuk vinden, maar de tweede stap is al lastiger: waarom vindt je het niet leuk? De derde stap is nog moeilijker: wat zou je wel willen? Wij hebben daar als volwassenen een taak in. De PMrs bij Winja Wanja begeleiden de kinderen in het uitspreken van hun mening.

8.4 Individuele ontwikkeling

De Pedagogisch medewerkers bij Winja Wanja hebben kennis van de ontwikkeling van kinderen. Zij weten langs welke lijn de ontwikkeling van een kind behoort te verlopen. Zij houden er rekening mee dat elk kind zijn eigen tempo hierin volgt. Met behulp van de methode 'Kijk!' brengen zij deze ontwikkeling in kaart en proberen hierop aan te sluiten. De kinderen tot vier jaar worden twee keer per jaar geobserveerd met deze methode en de kinderen vanaf vier jaar worden een keer per jaar geobserveerd. De accommodatie en het spelmateriaal bieden de mogelijkheden om de kinderen te stimuleren in hun ontwikkeling. Daarnaast hebben de leidsters door hun manier van handelen en communiceren met de kinderen invloed op de ontwikkeling. Zo ondersteunen zij kinderen in hun taalontwikkeling door met hen te praten, te zingen en voor te lezen. De cognitieve ontwikkeling wordt onder andere gestimuleerd door het spelen van spelletjes en het maken van puzzels. Het spelen van fantasiespel bevordert de sociaal-emotionele ontwikkeling. De grof-motorische ontwikkeling wordt bevordert door het buitenspelen en de fijn-motorische door met de kinderen te knutselen. Door met de kinderen te musiceren, te dansen, koken en toneel te spelen bevorderen we zowel de cognitieve als de sociaal-emotionele ontwikkeling. Door het stellen van regels en het spreken met de kinderen over de regels en de waarden die daar achter liggen bevorderen we de morele ontwikkeling.

Doordat we goed op de hoogte zijn van het ontwikkelingsproces bij kinderen, kunnen we ook goed zien wanneer een kind vastloopt in zijn ontwikkeling. Wij stellen geen diagnoses maar signaleren ontwikkelingsproblemen aan de hand van de methode *Kijk!* en zullen die met u bespreken. Vervolgens kunnen wij u eventueel doorverwijzen naar de juiste hulpverleningsinstantie. Er is bij Winja Wanja een protocol ontwikkelingsproblemen dat u in kunt zien.

Kinderen bij wie (al) een ontwikkelingsprobleem is vastgesteld zijn van harte welkom bij Winja Wanja. Kinderen die problemen hebben op lichamelijk en/of geestelijk vlak wijzen wij nooit zomaar de deur. Wij zullen altijd kijken hoe het in de praktijk gaat met de opvang van het kind in de groep. Het uitgangspunt daarbij is dat het zowel voor het kind, als voor de groep, als voor de medewerkers werkbaar moet zijn. De PMrs zijn hierbij degenen die de doorslag geven in beslissingen hierover.

8.8 Beleid en protocollen

Bij Winja Wanja werken we volgens de uitgangspunten van ons pedagogisch beleid.

Voor een aantal zaken is het nodig om via een bepaald protocol te werken. Dit is handig in noodsituaties en in situaties waarin niet direct duidelijk is wat er moet gebeuren. De procedures worden door het team een tot twee keer per jaar geoefend/ doorgesproken. De plannen en protocollen liggen ter inzage in de kast (map handboek).

8.9 Veiligheid en hygiëne

Voor de veiligheid en Hygiëne hebben wij een apart beleidsplan opgesteld dat jaarlijks wordt geëvalueerd. Ook worden er eens per kwartaal een quickscan gedaan van de risico's met betrekking tot de (voedsel)hygiëne, de speeltoestellen, het meubilair en het speelgoed.

Er is voorafgaand aan de opening een korte inspectie van de GGD geweest en drie maanden na de start volgde een reguliere inspectie. Daarna zijn er jaarlijks twee inspecties, een voor de BSO en een voor de 0-4 jarigen. De rapporten hiervan kunt u inzien via een link op onze site of u kunt direct naar de site van het Landelijk Register Kinderopvang&Peuterspeelzalen (www.LRKP.nl) gaan.

9 Babyopvang

Baby's zijn binnen de kinderopvang de meest kwetsbare leeftijdsgroep. Zij kunnen nog niet praten en daardoor is het lastiger voor ze om kenbaar te maken wat hun behoeftes zijn. Zij kunnen ook nog niet vertellen aan hun ouders of ze het fijn hebben gehad op de opvang en met wie ze hebben gespeeld.

Baby's communiceren wel met volwassenen, maar het is voor veel mensen moeilijk te onderscheiden of een baby huilt omdat hij honger heeft, moe is, een vieze luier heeft of zich alleen voelt. Dit wordt al wel een stuk duidelijker als je de baby beter kent. Vandaar dat elke baby bij ons twee vaste gezichten krijgt toegewezen. Een van deze twee vaste gezichten is altijd aanwezig, zodat er een hechte band opgebouwd kan worden met de baby en er duidelijk is wat de behoeften van het kind zijn. Daarnaast krijgt elke pedagogisch medewerker die met baby's werkt een extra scholing. Deze scholing is er op gericht om signalen van de baby goed te begrijpen en goed aan te sluiten bij de individuele behoeften van de baby en de ouders.

9.1 Spelen

Dat Winja Wanja een natuurkinderopvang is, zie je terug in onze aanpak op de babygroep. Zo hebben wij een grote buitenbox waar kinderen veilig kunnen kruipen en een kinderwagen om de kleinere baby's mee naar buiten te nemen. Ook hebben we een speciaal buitenbedje waar baby's een slaapje kunnen doen.

Daarnaast sluiten we zo veel mogelijk aan bij de ontwikkeling van de baby's. Dat wil zeggen dat we kinderen niet laten zitten of lopen voordat ze het kunnen. Ook het gebruik van wipstoeltjes wordt tot een minimum beperkt. Baby's laten we zo min mogelijk alleen. Zij hebben veel behoefte aan lichamelijke nabijheid. We zijn dus in de buurt en dragen de baby waar nodig mee in een doek of draagzak. We geven baby's de ruimte om te bewegen, dus leggen we baby's die kunnen gaan rollen zo min mogelijk nog in de box, maar liever op een groot kleed op de grond. Baby's die gaan lopen, nemen we mee naar buiten zodat ze daar eindeloos de mogelijkheid hebben om dat te oefenen. Verder zorgen we ervoor dat de omgeving voor de baby's niet te veel prikkels heeft. Ook het speelgoed is gericht op zelf ontdekken en niet zo zeer op instant vermaak. Daarmee stimuleren we de natuurlijke nieuwsgierigheid van de baby. Die nieuwsgierigheid bestaat bij baby's vooral uit het ontdekken van het eigen lijf. In het begin zijn dat de handjes en voetjes. Daarna komt omrollen, zitten kruipen, staan en lopen aan bod. Vanaf het begin wordt ook al met taal geoefend door steeds meer verschillende geluiden te maken.

Te veel afleiding van (speelgoed met) geluid kan hier een negatief effect op hebben.

Speelgoed kan sowieso afleiden van de ontwikkelingstaak die de baby heeft. Daarom kiezen wij voor speelgoed dat niet al te felle kleuren heeft en geen harde geluiden. Het speelgoed moet wel uitdagen om te ontdekken. Baby's houden van spelletjes waarbij verstoppen een rol speelt. Dus verschillende soorten doekjes zijn goed speelmateriaal. Verder vinden ze het fijn om te kijken hoe iets beweegt (een bal, een tuimelaar, een auto of trekdier), hoe iets open en dicht kan (doosjes, pannen met deksel, deurtjes) en hoe iets in of op elkaar past (blokken, bakjes, vormenstroof). Baby's onderzoeken alles met hun mond. Daarom is een criterium voor ons ook bij de aanschaf van speelgoed dat het goed schoon gemaakt moet kunnen worden. Vanwege ons natuurbehoudbeleid vinden we het ook belangrijk dat we duurzame producten kopen. Dus het speelgoed is gemaakt van een recyclebaar materiaal of is van gerecycled plastic. Dat geldt trouwens ook voor alle borden, bekertjes, flessen ed die we gebruiken in de opvang.

9.2 Slapen

Elke baby heeft zijn eigen slaapritme dat zich langzaam aanpast aan dat van volwassenen.

Net als volwassenen heeft de ene baby meer slaap nodig dan de andere.

Pasgeboren baby's slapen gemiddeld 14 uur per dag. Naarmate ze ouder worden, wordt de behoefte aan slaap geleidelijk minder. Rond 12 maanden heeft een baby meestal genoeg aan een middagslaapje van 1,5 -2 uur. Bij Winja Wanja krijgen ze hiervoor een eigen bedje. De bedjes voldoen aan alle veiligheidseisen die gesteld zijn en hebben een certificaat. Daarnaast maken we de bedjes zo op de dat de baby niet verstrikt kan raken in het beddengoed. Ook krijgen baby's tot twee jaar een slaapzak aan in bed. De temperatuur in de slaapkamer wordt in de gaten gehouden, zodat het niet te warm wordt. De baby's worden altijd op hun rug in bed gelegd en we checken om de 20 minuten of alles goed gaat. Als we buiten zijn, gaat er een babyfoon mee. We geven geen groet knuffels of speenkoorden mee naar bed in verband met verstikkingsgevaar. Inbakeren doen we alleen als de huisarts hier een getekende toestemming voor heeft gegeven. Kinderen die moeite hebben met in slaap vallen, helpen we vaak door bij ze te blijven en even over het hoofdje te aaien en/of een liedje te zingen tot het kindje slaapt. Soms nemen we de baby mee in de wandelwagen en komt het voor dat het kindje daar in slaap valt. Wij zorgen er dan voor dat de wandelwagen in ons zicht blijft, maar laten de wagen buiten in verband met gevaar voor warmtestuwing.

9.3 Eten en drinken

Het geven van de fles is een belangrijk verzorgmoment op de babygroep. Het is een belangrijk moment voor het creëren van een band tussen baby en pedagogisch medewerker. Wij vinden het dan ook belangrijk dat de vaste gezichten die aan de baby gekoppeld zijn zoveel mogelijk dit moment zelf verzorgen. Het geeft de baby rust als dit op een plek gebeurt waar de pedagogisch medewerker goed en fijn kan zitten. Zowel baby als pedagogisch medewerker mogen niet te veel worden afgeleid door de andere kinderen. Na de fles neemt de pedagogisch medewerker rustig de tijd om nog even met de baby te zitten zodat de voeding kan zakken, de baby een boertje kan doen en met de pedagogisch medewerker contact kan maken.

Als de baby begint met vast voedsel, doen we dit in eerste instantie het liefst ook op schoot. Wanneer het kindje goed kan zitten, mag het in de kinderstoel meedoen met het fruitmoment aan tafel. Bij het starten met brood eten, bieden we de baby eerst brood zonder korstjes aan, met een beetje boter besmeerd. Als dat goed gaat, gaan we over op pindakaas, appelstroop en korstjes. We geven geen diksap of andere limonadesoorten, alleen poedermelk of borstvoeding en yoghurt of water (eventueel kruidenthee). Flesvoeding mag niet aangemaakt mee worden gegeven. Moedermelk moet van naam worden voorzien net als fles en fopspeen.

interne klachtenregeling

Wij doen er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. We vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld. In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was.

Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen. U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen. In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling. U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, dat zijn wij dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen. In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Winja Wanja] te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van ons heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij ons indient.

U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden. Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om

vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

Definities

Organisatie: Winja Wanja

Klacht: formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen. Ouder: de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Winja Wanja gebruik maakt of heeft gemaakt.

Oudercommissie: de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.

Houder: degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.

Klager: de ouder of oudercommissie die een klacht indient.

Medewerker: de houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).

Klachtenfunctionaris: de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.

Leidinggevende: diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.

Klachtenloket Kinderopvang: onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.

Geschillencommissie: een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend. Schriftelijk: een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.

Overeenkomst: Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

Indienen van een interne klacht

U kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met Liesbeth van Silfhout op 06-39688194.

Zij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren. Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- Een omschrijving van de klacht

U kunt uw klacht indienen bij Liesbeth van Silfhout. Zij is te bereiken per e-mail: info@winjawanja.nl .

Behandeling van de interne klacht

De klachtenfunctionaris, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. Wij zorgen ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht. We houden de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren. De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld. De klager ontvangt van ons een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom wij tot dit oordeel zijn gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen we nemen en binnen welke periode deze worden uitgevoerd. Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Externe klachtafhandeling

Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Winja Wanja te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Winja Wanja indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden. Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Winja Wanja heeft ingediend.

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

Klachtenverslag

Winja Wanja maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;

- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

Winja Wanja stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

We brengen het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stellen we geen verslag op.