



# Pedagogisch beleidsplan

Bloom kinderopvang B.V.

Oktober 2026





## Inhoud

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Inleiding .....                                                 | 3  |
| 2. Visie en Missie .....                                           | 3  |
| 3. De manier waarop wij graag goede opvang aanbieden .....         | 4  |
| 3.1 De pedagogische basisdoelen van Marianne Riksen-Walraven ..... | 4  |
| 3.2 Stimuleren van de ontwikkeling van baby's en dreumesen. ....   | 5  |
| 3.3 Stimuleren van de ontwikkeling van peuters .....               | 6  |
| 3.4 Pedagogisch handelen .....                                     | 7  |
| 3.5 Mentorschap .....                                              | 8  |
| 4. De medewerkers van Bloom .....                                  | 9  |
| 4.1 Inzet van onze pedagogisch coach en beleidsmedewerker .....    | 9  |
| 5. Werkwijze Groep .....                                           | 10 |
| 5.1 Groepsgrootte en het vaste-gezichtencriterium .....            | 10 |
| 5.2 Samenvoegen .....                                              | 10 |
| 5.3 Dagritme .....                                                 | 10 |
| 5.4 Activiteiten .....                                             | 12 |
| 5.5 Wennen voor nieuwe kinderen .....                              | 12 |
| 5.6 Drie Uursregeling .....                                        | 12 |
| 6. Ouderapp .....                                                  | 13 |
| 6.1 Extra dagen of ruildagen .....                                 | 14 |
| 7. Klachtenregeling .....                                          | 14 |
| 7.1 Indienen klacht .....                                          | 14 |
| 7.2 Behandeling klacht .....                                       | 15 |
| 7.3 Externe klachtafhandeling .....                                | 15 |



# 1. Inleiding

Onder het veilige en vertrouwde dak van Kind Centrum De Bundel in de wijk Osseveld, opende Bloom kinderopvang in 2013 haar deuren. Wij zijn een kleinschalige dagopvang voor kinderen van 0 t/m 4 jaar. Er zijn 2 groepen. Op onze groep “de Vlinder” bieden wij opvang aan maximaal 13 kinderen en op Madelief bieden wij opvang aan maximaal 13 kinderen. Deze kleinschaligheid van het Kind Centrum de Bundel met onderwijs en buitenschoolse opvang zorgt voor een eigen identiteit en sfeer. De werkwijze en benadering van kinderdagverblijf en BSO Bloom en die van school is op elkaar afgestemd. Wij werken hand in hand samen met de school. Ondanks het feit dat we losse organisaties zijn, vindt er structureel overleg plaats tussen het bestuur, het management en de medewerkers. Doordat veel ouders ervoor kiezen om hun kind na de vierde verjaardag door te laten stromen naar de Bundel, is de overgang naar de “grote” school hierdoor vaak makkelijker en veiliger. Deze overgang biedt een goede mogelijkheid tot een “warme overdracht”. Uiteraard dragen we ook zorg voor deze “warme overdracht” als ouders voor een andere basisschool kiezen. Omdat we klein zijn kennen we alle ouders en is de communicatie tussen de ouders, kinderen en de leidinggevende heel open. We hebben een heel fijn en betrokken team met vaste medewerkers en invallers. Dit zorgt voor rust en continuïteit op de groep. Dit is belangrijk voor kinderen, maar zeker ook voor ouders die hun meest kostbare bezit bij ons achterlaten.

## 2. Visie en Missie

Bij Bloom kinderopvang kunnen kinderen terecht voor hele dagopvang. De gezellige en huiselijke sfeer geeft ouders en kinderen een echt thuis gevoel.

Bloom staat voor: ontplooiing, ontwikkeling, opfleuren en tot bloei komen.

De toekomst is in onze handen. Werkend vanuit het hart met passie, warmte en aandacht, betrokkenheid en gastvrijheid, zorgen wij voor een veilige, gezellige en vertrouwde omgeving. Kinderen voelen zich bij ons thuis.

We bieden pedagogiek op maat aan. Dit wil zeggen dat we goed naar alle kinderen individueel kijken en inspelen op wat ze nodig hebben. Elk kind krijgt persoonlijke aandacht zodat het zich kan ontwikkelen in zijn eigen tempo. Wij stimuleren creativiteit, nieuwsgierigheid, spontaniteit, en plezier bij de kinderen en bij elkaar in een vrolijke en uitdagende omgeving.

Een belangrijk doel voor de pedagogisch professionals is om ervoor te zorgen dat ieder kind zich veilig en geborgen voelt op het kinderdagverblijf. Dit doen wij bijvoorbeeld door te werken volgens een vast dagritme. Hoe meer herhaling, hoe fijner kinderen het vinden. Daarnaast maken we gebruik van dagritme kaarten, waarop kinderen kunnen zien wat er komen gaat. We zullen ons steeds blijven richten op de groei en ontwikkeling van de kinderen en elkaar.

Wij vinden het belangrijk om kinderen positief te benaderen. We kijken naar wat kinderen wel kunnen, zoeken naar oplossingen en proberen de nadruk te leggen op positief gedrag in plaats van op negatief gedrag.

We vinden het fijn om ouders te betrekken in sprongen of ontwikkeling die plaats vindt.

Ondanks dat we twee verticale groepen hebben (met als voordeel dat kinderen met verschillende leeftijden van elkaar kunnen leren) streven we er sinds de zomer van 2024 met ons plaatsingsbeleid naar, om een homogene samenstelling te genereren. Een homogene groep kinderen is een groep kinderen die onderling dezelfde interesses hebben en dus qua leeftijd en niveau dicht bij elkaar liggen. Doordat we de verticale groep in twee groepen hebben verdeeld op niveau en interesse, kan de pedagogisch professional zich veel meer toespitsen op wat de behoeften van iedere groep kinderen is. We doen leeftijdsgerichte activiteiten, zodat elk kind op zijn eigen niveau uitgedaagd wordt. Dit maakt dat er veel rust is op de groep en dat elk kind aan bod komt.

Ons uitgangspunt is om op “Madelief” de jongste kinderen op te vangen. (Onze richtlijn hiervoor is ongeveer 0 tot 2,5 jaar). Op “Vlinder” proberen we vooral de oudere kinderen te plaatsen. (Ongeveer 2,5 tot 4 jaar). We kijken hierbij vooral of een kind toe is aan de volgende stap op zowel cognitief als emotioneel niveau. Kijkend naar de ontwikkeling van de kinderen kan het zijn dat we ervoor kiezen om in overleg met ouders van deze richtlijn af te wijken. We stellen het belang van het kind hierbij voorop.



### 3. De manier waarop wij graag goede opvang aanbieden.

Bloom staat voor ontplooiing, ontwikkeling, opfleuren en tot bloei komen. Vandaar ook ons motto 'Spelen, ontdekken en groeien'. Daarnaast maken we regelmatig gebruik van het gymlokaal en onze fijne buitenruimte.

**GROEI** staat bij Bloom voor:

**G**roep: We besteden veel aandacht aan hoe de groep er gezellig en huiselijk uit ziet. Daarnaast kijken we voortdurend naar hoe de sfeer in de groep is en spelen hierop in.

**R**espect: Wij behandelen elkaar met respect en nemen elkaar serieus.

**O**ntplooiën/Ontwikkelen: We vinden het leuk om kinderen te stimuleren in hun ontwikkeling en ze hierin te volgen.

**E**motionele en fysieke veiligheid: We voelen ons verantwoordelijk voor de kinderen die aan ons toevertrouwd zijn en behandelen ze als een kostbaar bezit.

**I**ndividu

Ieder kind is uniek met een eigen aanleg en talenten. Wij begeleiden kinderen door goed naar ze te kijken en aan te sluiten bij de eigen manier van spelen en leren van elk kind.

Bij Bloom werken we met de opvoedingsdoelen van Marianne Riksen-Walraven die ook in de wet kinderopvang worden benoemd.

Wij gebruiken deze pedagogische basisdoelen als leidraad voor ons pedagogisch beleid. Hieronder leggen we ze kort uit:

#### 3.1 De pedagogische basisdoelen van Marianne Riksen-Walraven.

- **De gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van sociale competenties.** In de groep leren kinderen waarden als: samen delen, elkaar helpen, samen conflicten oplossen, omgaan met verschillen, rekening houden met elkaar en plezier beleven, goede manieren, luisteren en voor jezelf opkomen. De medewerkers begeleiden deze processen en stimuleren de communicatie onderling.
- **De gelegenheid bieden tot het eigen maken van normen en waarden.** Wij nemen ieder kind serieus en hebben warme en persoonlijke aandacht voor elk kind. Iedere pedagogisch professional heeft per definitie vertrouwen in de positieve bedoelingen van het kind. Kinderen die respect ondervinden voor hun behoeften en gevoelens, weten dat de omgeving blij is dat zij er zijn. Op deze manier kunnen kinderen de basis leggen om ook anderen te leren respecteren en leren rekening te houden met mensen om hen heen. Daarnaast hebben wij een aantal basisregels zoals; “we laten elkaar uitpraten” of “we pakken geen speelgoed van elkaar af”. We zijn ons bewust van ons eigen handelen en onze voorbeeldfunctie.
- **De gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties.** Ieder kind is uniek met een eigen aanleg en talenten. Wij gaan ervanuit dat ieder kind de drang in zich heeft om zich, in eigen tempo, te ontwikkelen. Kinderen zijn van nature nieuwsgierig en vindingrijk. Wij begeleiden kinderen hierin, door goed naar ze te kijken en aan te sluiten bij de eigen manier van spelen en leren van elk kind. Naast het in aanleg aanwezige temperament en ontwikkelingsmogelijkheden, heeft een kind een sociale omgeving nodig om die ontwikkelingsmogelijkheden ook ten volle te kunnen benutten. Wij sluiten aan bij de belevingswereld en het ontwikkelingsniveau van het kind en bieden een rijke speelleeromgeving. Kinderen leren, ervaren en ontdekken door te spelen. Wij geven ze de ruimte en helpen ze het zelf te leren doen. We werken met het ontwikkelingsprogramma van “KIKI”.
- **Het bieden van emotionele veiligheid.** Ieder kind wil zich ontwikkelen. Hiervoor is het belangrijk dat een kind zich thuis en veilig voelt. Vanuit deze emotionele veiligheid zal een kind de uitdaging aangaan en zich spelenderwijs ontwikkelen. We bieden kinderen een vast dagritme en veel structuur en regelmaat. Daarnaast werken we altijd met vaste gezichten en geven we onze grenzen aan bij de kinderen. Hierdoor weten ze waar ze aan toe zijn.



- **Stimuleren van de ontwikkeling.** De pedagogisch professionals bij Bloom kinderopvang stimuleren de kinderen op een ongedwongen manier bij de motorische, verstandelijke en sociaal-emotionele ontwikkeling. Niet alle kinderen ontwikkelen in eenzelfde tempo. Het ene kind zal motorisch sneller ontwikkelen, terwijl het andere kind op een ander gebied weer wat sneller is. Ieder kind beschikt over zijn eigen talenten. Kinderen krijgen de mogelijkheid deze te ontdekken en te ontplooiën door een gevarieerd aanbod aan speelmogelijkheden (inrichting, spelmateriaal, activiteiten). Bloom kinderdagverblijf houdt rekening met en heeft respect voor de verschillen tussen kinderen (persoonlijkheid, leeftijd, sekse, afkomst, mogelijkheden en talenten).

Op iedere groep hangt een poster van de pedagogische kwaliteitsboom. Deze kwaliteitsboom helpt ons om dagelijkse handelingen concreet te maken gebaseerd op ons beleidsplan. Deze concrete handelingen worden zichtbaar gemaakt door de kwaliteitsboom in te vullen per groep. Dit is dus een soort werkplan. De blaadjes kunnen steeds opnieuw ingevuld worden waar nodig. Zo formuleer je nieuwe leerdoelen of constateer je een goede basis om mee verder te gaan. Zo is iedereen betrokken en verantwoordelijk. Ouders maar ook de GGD ziet hoe er invulling wordt gegeven aan het beleid. Nieuwe medewerkers hebben gelijk zicht op de invulling hiervan. Ook worden de pedagogisch professionals uitgedaagd om kritisch te blijven kijken naar hun eigen handelen en dat van hun collega.

### *3.2 Stimuleren van de ontwikkeling van baby's en dreumesen.*

Alle leidsters hebben een babycursus gevolgd, die dieper in is gegaan op het stimuleren van de ontwikkeling van de baby. Naast de liefdevolle verzorging van de baby's en dreumesen nemen we vaak tijd om bijvoorbeeld een boekje te lezen/ kijken/ voelen en liedjes te zingen. We zitten op de grond tussen de kinderen, zodat we toegankelijk zijn. We stimuleren de taalontwikkeling door veel te benoemen. Dit doen we ook bewust bij een overgang in het dagritme. Zo weten kinderen waar ze aan toe zijn en dit bevordert het gevoel van veiligheid. Deze "overgangen" worden ondersteund door terugkerende rituelen. Zo wensen we de kinderen bijvoorbeeld "welterusten" voor het slapen gaan.

We vinden het belangrijk dat de jongste kinderen, zoveel mogelijk betrokken worden bij de thema's. Daarnaast hebben we een "schattenmandje" gemaakt waarin voorwerpen zitten die we kunnen aanbieden. In het mandje zitten bijvoorbeeld sjaltjes, buisjes, flesjes en pittenzakjes. Dit mandje wordt steeds met nieuwe, leuke uitdagende voorwerpen gevuld. Het spelen met deze materialen gebeurt altijd onder begeleiding van de pedagogisch professionals.

We hebben bewust voor een grond box gekozen, zodat kinderen van beide kanten goed zicht hebben op elkaar en zo echt contact hebben. We laten ze ook vaak zelf rondkruipen en geven ze hiermee de ruimte om dingen zelf te ontdekken. Daarnaast hebben we ook een hoge box om een rustige en veilige plek te creëren voor de allerkleinsten.

Bij Bloom werken we bewust volgens de 6 interactievaardigheden nl.:

- **Sensitief responsief reageren:** We merken signalen van een kind op en proberen te begrijpen wat het kind met deze signalen bedoelt. We proberen hier op een warme en ondersteunende manier mee om te gaan, afgestemd op het kind en de situatie.
- **Respect hebben voor de autonomie:** We bieden kinderen de ruimte om zoveel mogelijk zelf te doen en te ontdekken. We praten met de kinderen in plaats van tegen de kinderen en waarderen de inbreng van de kinderen positief. We bereiden kinderen voor op wat er komen gaat.
- **Structureren en grenzen stellen:** We maken de omgeving van het kind overzichtelijk en voorspelbaar en zijn consequent in ons gedrag. We maken kinderen duidelijk wat we van ze verwachten en zorgen dat ze zich aan de regels houden.
- **Praten en uitleggen:** We geven informatie en uitleg die aansluit bij de situatie, interesse en ontwikkelingsniveau van de kinderen. We geven kinderen de ruimte om zelf inbreng te hebben in gesprekken en reageren hier op passende wijze op.
- **Stimuleren van de ontwikkeling:** We bieden activiteiten en materialen aan die aansluiten bij de behoeften en interesses van een kind. We houden hierbij oog voor het eigen ontwikkelingstempo van het kind.
- **Begeleiden van interactie tussen kinderen:** We merken positieve interacties tussen kinderen op en stimuleren deze. We scheppen mogelijkheden voor interacties tussen kinderen.



### 3.3 Stimuleren van de ontwikkeling van peuters

Bij Bloom kinderopvang werken we met verschillende ontwikkelingsgebieden die voor peuters belangrijk zijn: taal, voorbereidend rekenen, bewegen, fijne motoriek, muziek en sociaal – emotionele ontwikkeling. Peuters zijn enorm nieuwsgierig. Zeker in de leeftijd van 2 tot 4 jaar gaan ze de wereld om zich heen ontdekken. Kinderen leren spelenderwijs. Door samen te zingen, bewegen, lezen, praten en werken, helpen we de peuters steeds een stapje verder in hun ontwikkeling. Maar we dagen kinderen ook uit om zelf op zoek te gaan naar nieuwe spelvormen.

We bieden een optimale doorlopende leerlijn naar de basisschool. Dat maakt de stap naar het basisonderwijs een stuk kleiner.

Daarnaast werken we ook met thema's. Een aantal thema's die we behandelen komen ook aan bod bij de kleuterklassen van IKC de Bundel. We proberen deze thema's gelijk te laten lopen, zodat we “waar kan” op elkaar aan te sluiten. Hierdoor ontstaat er herkenning bij de peuters wanneer we ons wekelijks peuter-kleuter uurtje hebben.

In samenwerking met IKC de Bundel hebben we een observatieformulier ontwikkeld die goed in kaart brengt waar kinderen staan in hun ontwikkeling, voordat ze naar school gaan. Dit bevordert een doorgaande leerlijn.

#### Spelenderwijs leren met beer Kiki

Wat is er voor kinderen leuker dan te leren praten, lezen en bewegen van een knuffelbeer? Dat is het idee achter themagericht werken met Kiki, een veelzijdig en speels ontwikkelingsprogramma voor ieder kind in de leeftijd van 3 maanden tot 4 jaar.

De ontwikkelingsgebieden die centraal staan bij Kiki zijn:

- Motorische ontwikkeling
- Sociaal emotionele ontwikkeling
- Spraak- en taalontwikkeling
- Rekenprikkel

#### Motoriek

Bewegen, ofwel motoriek, speelt een belangrijke rol bij de ontwikkeling van jonge kinderen. Bij baby's gaat het in eerste instantie vooral over zintuiglijke waarnemingen. Later komt daar aandacht voor bewegen bij. Er zijn activiteiten met springen, rennen en spelen met een bal. Ook bewegen op muziek komt aan bod. Daarnaast is er gericht aandacht voor de fijne motoriek.

#### Sociaal-emotionele ontwikkeling

De mens is sociaal en vanaf de geboorte zoekt het kind contact met de sociale omgeving. Binnen het programma van Kiki wordt veel aandacht besteed aan de sociaal-emotionele ontwikkeling. Dat is voor het kunnen functioneren als mens in de maatschappij dan ook van groot belang. De medewerkers zijn een rolmodel voor het kind en ook oudere kinderen binnen een groep nemen een belangrijke plaats in.

Een veilige hechting is de basis voor een latere succesvolle sociaal-emotionele ontwikkeling. Daarom zorgen we voor een fijne sfeer en ondersteunen we kinderen om nieuwe dingen te proberen die soms heel spannend kunnen zijn.

#### Spraak en taalontwikkeling

Tijdens de behandeling van elk thema worden activiteiten aangeboden die de verschillende aspecten van de spraak- en taalontwikkeling stimuleren. Ook horen bij elk thema woordkaarten waarop een afbeelding staat met daaronder het bijpassende woord. De woordkaarten worden gebruikt om nieuwe woorden te oefenen.

Pedagogisch professionals gebruiken taal om iets uit te leggen ondersteund door visueel materiaal, maar ook om gevoelens uit te drukken en om kinderen te vertellen/ voorlezen (fantasie) en ondersteunen (helpen en troosten).



Voorlezen en vertellen is een belangrijk instrument om de taalvaardigheden te verdiepen. Binnen elk thema wordt voorgelezen en vertellen dan ook ingezet.

#### Rekenprikkel

Op jonge leeftijd zijn peuters druk bezig met het leren labelen, groeperen en ordenen van voorwerpen. Wat hoort bij wat en waarom. De kinderen maken op speelse wijze kennis met vormen, ruimte, tellen, meten en getalbegrip.

#### Opbouw van het programma

Elke maand is er een nieuw thema. De thema's zijn opgebouwd uit een inleiding, kern en afsluiting.

We laten ouders weten via een nieuwsbrief aan welk thema wordt gewerkt.

Elk thema sluit aan bij de belevingswereld van de kinderen. Ze leren meer over de wereld om hen heen door de thema's waar spelenderwijs aan wordt gewerkt:

-  Kiki op de boerderij
-  Kiki is ziek
-  Kiki in de tuin
-  Kiki in de zomer
-  Kiki zoekt een huisdieren
-  Kiki ontdekt haar lichaam
-  Koken met Kiki
-  Kiki op straat

## 3.4 Pedagogisch handelen

### Sociaal emotionele geborgenheid

Soms is het nodig om het gedrag van een kind te corrigeren. We wijzen nooit het kind af. We keuren alleen het vertoonde gedrag af. Afleiden van de situatie werkt vaak het beste. Soms kan er een situatie ontstaan waarin de pedagogisch professional een kind even uit een ontstane situatie moet halen. Bijvoorbeeld als blijkt dat een kind niet reageert op aanspreken en steeds doorgaat. Dan halen we het kind uit de situatie door er even apart mee te gaan zitten. Later gaan we samen kijken hoe we een eventueel conflict op kunnen lossen.

Als een kind niet wil eten of drinken zullen we altijd proberen om het kind te stimuleren dit wel te doen. Bijvoorbeeld korstjes eten of melk drinken.

### Vertrouwen als basis

(Zelf)vertrouwen is voor kinderen een heel belangrijke basisvoorwaarde om zich prettig (veilig) te voelen. Daarbij moet het kind steeds op de pedagogisch professional kunnen rekenen. De pedagogisch professionals van Bloom kinderopvang geven veel ruimte voor eigen initiatief en om zelf hun eigen tempo te bepalen. We ondersteunen kinderen bijvoorbeeld bij het uitvoeren van ideeën of het hanteren van grenzen door niet uit te gaan van wat niet kan, maar hoe het wel kan.

### Positieve benadering

We proberen situaties te scheppen waarin het kind positieve ervaringen op doet. Dat betekent dat er primair wordt gezorgd voor een sfeer van veiligheid en onderling vertrouwen, tussen kind en pedagogisch professionals, tussen kinderen onderling en tussen ouders en pedagogisch professionals. We benaderen kinderen positief en respectvol, we straffen niet, maar geven grenzen aan en zeggen niet wat er allemaal niet mag, maar vooral wat er wel mag.



### 3.5 Mentorschap

Om de ontwikkeling van het kind goed te kunnen volgen hebben alle kinderen een mentor op de groep. Dit is één van de leidsters die op de groep werkt. De mentor is het eerste aanspreekpunt voor ouders. De mentor houdt het welbevinden van het kind goed in de gaten en bespreekt dit tijdens werkoverleggen en overdrachten. De mentor is tevens de persoon die het kind voornamelijk volgt in zijn of haar ontwikkeling.

Wanneer het kind overgaat van “Madelief” naar de “Vlinder”, zal het kind ook een nieuwe mentor krijgen. Ouders worden hierover mondeling op de hoogte gebracht.

#### Kindvolgsysteem

In 2024 zijn wij overgestapt naar het kindvolgsysteem van Kiki.

Dit is een praktisch online volgsysteem waarmee pedagogisch professionals de ontwikkeling van 0-4-jarigen kunnen volgen.

Het kindvolgsysteem heeft een positieve kijk op kinderen en hierin gaan we uit van wat een kind al kan.

Aan de hand van dit kindvolgsysteem:

- Kunnen wij nog bewuster naar het gedrag van kinderen kijken;
- Krijgen we meer inzicht in de reden van bepaald gedrag;
- Kunnen we gericht handelen;
- Brengen we de ontwikkeling van kinderen in kaart.

Ieder kind wordt continue geobserveerd en deze observaties worden digitaal vastgelegd. We noemen dit ook wel “tussentijdse observaties”. Deze tussentijdse observaties worden uitgevoerd wanneer we iets opvallends zien bij een kind in zijn/haar ontwikkeling of tijdens activiteiten.

Alle vastgelegde tussentijdse observaties worden jaarlijks automatisch vastgelegd in een observatieformulier.

Wanneer het observatieformulier definitief is afgerond ontvangen ouders hiervan een kopie en worden zij uitgenodigd voor een gesprek.

Door deze manier van observeren kun je ontwikkelingskansen zien. Observaties zijn helder en objectief en gaan altijd over concreet waarneembaar gedrag. De ontwikkeling van elk kind verloopt anders, maar er is wel een algemeen beeld te schetsen van hoe de ontwikkeling gemiddeld verloopt. De ontwikkeling van elk kind wordt eenvoudig bijgehouden aan de hand van de criteria op alle ontwikkelingsgebieden. Een versnelde of vertraagde ontwikkeling kan daarmee worden opgespoord en er kan worden ingespeeld op de verschillen tussen kinderen, want ieder kind is uniek!

Een keer per jaar worden ouders uitgenodigd voor een oudergesprek met de mentor van het kind naar aanleiding van de observatieformulieren. Deze gesprekken vinden plaats rond de 10, 21, 33 en 44 maanden.

De volgende onderdelen komen aan bod:

- Motorische ontwikkeling
- Sociaal-emotionele ontwikkeling
- Spraak- en taalontwikkeling
- Cognitieve ontwikkeling
- Welbevinden.

Mochten hier bijzonderheden in gesignaleerd worden dan wordt er samen met de mentor en eventueel de leidinggevende, en in afstemming met de ouders een plan opgesteld om een kind voor een bepaalde tijd te begeleiden in de ontwikkeling.

Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als een kind niet goed slaapt of eet, of als een kindje zich minder snel ontwikkelt dan gebruikelijk. Eventueel vervult de mentor ook een rol in het contact met andere professionals (na instemming van de ouders). Wie de mentor is, wordt aan ouders medegedeeld tijdens de intake en staat te lezen op het kind-gegevensformulier. Als een kind 4 jaar wordt, nodigen we de ouders uit voor een eindgesprekje. Dit doen we ook aan de hand van de observatieformulieren.

Het kindvolgsysteem van Konnect geeft ons ook de mogelijkheid om de observatieformulieren digitaal te delen met de school in Parnassys. Wanneer ouders hiervoor toestemming hebben gegeven kan dit formulier gedeeld worden.



Wij adviseren ouders om het formulier eventueel ook bij de toekomstige BSO in te leveren. De medewerkers van de BSO hebben veel profijt van deze informatie over het kind.

## 4. De medewerkers van Bloom

De kinderen van Bloom kinderopvang worden opgevangen door gediplomeerde pedagogisch professionals die werken met enthousiasme en energie. We stimuleren creativiteit, nieuwsgierigheid, spontaniteit en plezier bij de kinderen en bij elkaar in een vrolijke en uitdagende omgeving. De medewerkers weten wat nodig is om een kind te ondersteunen en te prikkelen in zijn/haar omgeving. Een belangrijk doel voor de pedagogisch professional is om ervoor te zorgen dat ieder kind zich veilig en geborgen voelt op het kinderdagverblijf.

We willen onze medewerkers graag laten groeien in hun werk. Iedereen moet voldoende geschoold zijn om te voldoen aan de kwaliteitsstandaard die Bloom kinderopvang zich stelt en die de wet kinderopvang eist.

Bij afwezigheid door ziekte of vakantie van een vaste pedagogisch professional wordt er een vaste invalkracht ingezet. We streven ernaar vaste gezichten op de groep te zetten. Wanneer er zich een calamiteit voordoet, is deze medewerker, ook tijdens vakanties oproepbaar. Er is altijd een medewerker beschikbaar die binnen 15 minuten op het kinderdagverblijf kan zijn. Al onze pedagogisch professionals beschikken over een voor de kinderopvang erkend diploma en een verklaring omtrent gedrag. Elke dag zijn er medewerkers aanwezig die in het bezit zijn van het diploma kinder-EHBO en BHV.

Bloom kinderopvang is een erkend stage bedrijf en we werken graag met stagiaires van de opleiding helpende en welzijn en Pedagogisch Medewerker Kinderopvang niveau 3 en 4. De stagiaires staan altijd onder onze begeleiding op de groep. Zij voeren uiteindelijk dezelfde taken uit als de pedagogisch professionals, maar dragen nog geen eindverantwoordelijkheid. De pedagogisch professionals bekijken en bespreken samen met de stagiaires welke taken ze uit mogen voeren naar gelang hun reeds opgedane ervaring en kennis. Wij streven ernaar dat stagiaires minimaal 1 schooljaar bij ons stage lopen. Gevorderde stagiaires kunnen ingezet worden als beroepskracht als hun opleidingsniveau dat toelaat. Dit is voor de kinderen prettig omdat het continuïteit biedt.

We investeren veel tijd in de pedagogisch professionals en stagiaires en bieden ze graag de mogelijkheid om zich te blijven ontwikkelen door middel van trainingen en cursussen.

De leidinggevende (Annemieke Meijer) en assistent leidinggevende (Wendy Quist) hebben de dagelijkse leiding binnen Bloom kinderopvang. Zij is het eerste aanspreekpunt voor de pedagogisch professionals en ouders. De leidinggevende biedt aan pedagogisch professionals o.a. werkbegeleiding en ondersteuning bij knelpunten, bijvoorbeeld door individuele groeps-, team-, kind besprekingen. Daarnaast draagt zij zorg voor deskundigheidsbevordering, bijscholing en inroepen van deskundigen indien nodig. Ook onderhoudt zij contacten met ouders en de oudercommissie.

### 4.1 Inzet van onze pedagogisch coach en beleidsmedewerker.

Bij Bloom Kinderopvang zetten we een externe pedagogisch coach in, die alle medewerkers coacht. Dit is een bewuste keuze omdat "vreemde" ogen, andere dingen waarnemen. Alle medewerkers ontvangen coaching, maar de coach bekijkt met de medewerkers wie er meer coaching nodig heeft dan de ander.

De medewerkers worden geobserveerd en gefilmd en de beelden worden samen teruggekeken en geëvalueerd. Naar aanleiding hiervan kunnen persoonlijke leerdoelen opgesteld worden.

De pedagogisch coach neemt daarnaast ook deel aan functioneringsgesprekken en filtert hier samen met de medewerkers persoonlijke doelen uit. Deze doelen worden samen inzichtelijk gemaakt en opgedeeld in haalbare subdoelen. Het doel is om de intrinsieke motivatie bij de werkneemsters aan te spreken zodat groeiprocessen optimaal worden. Daarnaast probeert de pedagogische coach iedereen in zijn kracht te zetten en deze krachten te delen met collega's, zodat er meer kwaliteit tot stand komt. Deze processen worden gedurende het hele jaar gevolgd.



De pedagogisch coach neemt ook deel aan bepaalde vormen van overleg om extra input te geven op onderwerpen als: dag-structuur, ontwikkelingsstimulering, volgsystemen en mentorschap. De coach is dus betrokken bij zowel individuele processen als groepsprocessen.

Annemieke is onze beleidsmedewerker, ze checkt wat er op papier staat aan beleid, en of dit in de praktijk ook zo werkt. Indien nodig wordt in overleg, het beleid aangepast.

## 5. Werkwijze Groep

### 5.1 Groepsgrootte en het vaste-gezichtencriterium

Bloom kinderopvang is een kleinschalige dagopvang voor kinderen van 0 t/m 4 jaar.

Er zijn twee groepen. Op onze groep de “Vlinder” bieden wij opvang aan maximaal 13 kinderen en op “Madelief” bieden wij opvang aan maximaal 13 kinderen.

Op de groep staan vaste medewerkers, waardoor de kinderen steeds bekende gezichten zien. Dit zorgt ervoor dat er structuur, vertrouwen en veiligheid is op de groep.

Met ons plaatsingsbeleid streven we ernaar om een homogene samenstelling te genereren. Dit heeft als voordeel dat:

- Het verschil in leeftijd minder groot is.
- In een homogene groep kunnen er beter leeftijdsgerichte activiteiten aangeboden worden en kunnen we beter aansluiten op de belevingswereld van de groep.
- We meer rust kunnen creëren op beide groepen.
- Bij de doorstroom van kinderen er beter gekeken kan worden naar wat een kind aankan (zowel cognitief als emotioneel) i.p.v. de doorstroom enkel te baseren op leeftijd.

### 5.2 Samenvoegen

Volgens de wet kinderopvang is het de bedoeling dat ieder kind in de dagopvang in één vaste groep geplaatst wordt. Deze groep kinderen wordt een ‘stamgroep’ genoemd. De wet biedt ruimte om tijdelijk af te wijken van deze regel.

Het kan namelijk voorkomen dat wij groepen tijdelijk samenvoegen in verband met de bezetting. Dit kan o.a. bij openen en sluiten voorkomen en wanneer de medewerkers pauze houden. Daarbij is er ook de mogelijkheid om de oudste kinderen te laten rusten/slapen op een stretcher op de groep.

Maar samenvoegen kan ook plaatsvinden wanneer er afmeldingen zijn en ook in vakantieperiodes kan het voorkomen dat wij samenvoegen i.v.m. minder kinderen.

Vanuit de verplichting van de wet kinderopvang vragen wij ouders hiervoor te tekenen. Wanneer wij samenvoegen worden ouders hiervan via de mail of mondeling de hoogte gebracht.

Met schriftelijke toestemming van de ouders kan ook (extra) opvang tijdelijk in een andere groep dan de stamgroep van het kind plaatsvinden.

### 5.3 Dagritme

Iedere dag verloopt volgens een vast ritme. Het gezamenlijke dagritme met terugkerende momenten biedt kinderen veiligheid en voorspelbaarheid. Door deze vaste momenten en het gebruik van de dagritme kaarten van Kiki weten de kinderen waar ze aan toe zijn en wat er gaat gebeuren. De tijden (die verderop beschreven staan) waarop de dag is ingedeeld zijn richtlijnen.

Als de ouders de kinderen komen brengen nemen zij afscheid bij het hek en wordt er desgewenst gezwaaid bij het raam of het hek. Kinderen krijgen daarna de gelegenheid om zelf te kiezen waar zij mee willen spelen om zo de dag rustig te beginnen. Wanneer alle kinderen binnen zijn vormen we een kring. In de kring beginnen we



zingend met ons goedemorgen rondje. Alle namen van de kinderen komen hierbij aan bod. Zo zullen nieuwe kinderen elkaar sneller leren kennen en opgenomen worden in de groep. Daarna worden er verhalen verteld, er worden boekjes voorgelezen, liedjes gezongen en diverse spelletjes gespeeld die te maken hebben met het thema.

Na de kring eten we met de kinderen aan tafel fruit en drinken we met elkaar. Het fruit en de groente worden geleverd door Van Kekem Fruit. Van Kekem Fruit is een fruitteler van Hollandse appels en peren. Ze leveren een divers en seizoensgebonden aanbod. Na de kring gaan we vaak naar buiten. Als dat niet lukt doen we binnen vaak een activiteit met de kinderen. Buiten mogen de kinderen vrij spelen en/of worden er spelletjes gedaan. Aan het eind van de ochtend gaan de kinderen aan tafel brood eten. Het brood komt elke week vers van bakker Frentz. Er wordt uiterst zorgzaam omgegaan met kinderen die een speciaal dieet hebben of een allergie. Ook wordt er rekening gehouden met kinderen die geen varkensvlees eten wegens hun geloofsovertuiging. Tijdens het eten en drinken stimuleren wij de zelfstandigheid, het maken van keuzes, het ontdekken van smaken en substanties.

Ook stimuleren wij de fijne motoriek door de kinderen regelmatig zelf hun broodje te laten smeren en te snijden, zelf hun vork vast te houden en bij de kleinsten het drinken uit de tuitbeker of gewone beker. Er wordt aandacht besteed aan de sociale ontwikkeling en de taalontwikkeling door elkaar iets aan te geven of te helpen, handen te wassen, samen de tafel te dekken en af te ruimen. We wachten tot iedereen iets te eten heeft en beginnen met eten nadat we samen met de kinderen een smakelijk eten liedje hebben gezongen.

Wij stimuleren kinderen iets te eten en te drinken maar dwingen ze niet.

Na het eten gaan de kinderen naar bed. Het ene kind slaapt direct terwijl het andere kind op zo'n moment wat meer aandacht nodig heeft. Wanneer het onrustig is op de slaapkamer zal er iemand slaapwacht houden totdat de meeste kinderen slapen.

De kinderen die niet meer slapen mogen op dat moment kiezen of zij vrij willen spelen of een activiteit aan tafel willen doen.

Na het eten worden er wederom liedjes gezongen, boekjes voorgelezen en gespeeld. Aansluitend krijgen de kinderen een beker sap of thee met een koekje. Daarna is het tijd voor bijvoorbeeld een beweeg activiteit of een knutselactiviteit. We streven ernaar om elke dag een activiteit te doen. Bij voorkeur zijn wij lekker buiten in onze fijne tuin, waar iedereen zijn energie kwijt kan.

Om 16.00 uur eten we samen nog allerlei groente, zoals paprika, komkommer, augurk, tomaat, olijven, stukjes wortel, enz. Hierbij wordt een beker water gedronken. Vanaf 16.30 kunnen de ouders hun kind(eren) weer ophalen.

Baby's spelen, eten en slapen zoveel mogelijk volgens het ritme zoals zij dat thuis gewend zijn. Dit gebeurt altijd in overleg met de ouders. Als ze al wat ouder zijn, zullen zij steeds meer meedoen met het gezamenlijke dagritme.

De dagindeling (als richtlijn):

|              |                                                                                                           |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.30- 9.00   | Kinderen worden gebracht. Vrij spel voor de kinderen. (Tot 9.00 evt. samenvoegen i.v.m. bezetting).       |
| 9.30 – 10.15 | In de kring. Fruit eten en drinken.                                                                       |
| 10.15        | Verschonen/ plasronde.                                                                                    |
| 10.30        | Buiten – of binnen activiteit, vrij spel.                                                                 |
| 11.30        | Lunch.                                                                                                    |
| 12.15        | Slapen en rusten (tussen 13.00 en 14.30 eventueel samenvoegen i.v.m. pauze).                              |
| 14.30        | Verschonen/ plasronde. Thee, sap of water met een koekje.                                                 |
| 15.00        | Activiteit binnen of buiten.                                                                              |
| 16.00        | Diverse stukjes groente en drinken.                                                                       |
| 16.15        | Verschonen/ plasronde.                                                                                    |
| 16.30 –18.00 | Ophalen en mondelinge overdracht. Opruimen en afsluiten. (Vanaf 17.00 evt. samenvoegen i.v.m. bezetting). |



## 5.4 Activiteiten

Wij bieden een gevarieerd aanbod aan activiteiten waar we de verschillende ontwikkelingsgebieden mee stimuleren. We bieden een zo divers mogelijk spelmateriaal aan, zodat de kinderen hun eigen keuzes kunnen maken.

We stellen het spel voorop en niet het resultaat ervan. Dit doen we door de activiteit te belonen en niet het resultaat. Wel proberen we spelenderwijs al bezig te zijn met bijvoorbeeld het leren van kleuren en vormen en tellen. De leidsters zitten veel tussen de kinderen in. Hierdoor kunnen zij de interactie tussen de kinderen eventueel tijdig bijsturen. Hierbij proberen we de kinderen zo positief mogelijk te benaderen.

Wij bieden activiteiten aan die op de groep plaatsvinden zoals liedjes zingen, boekjes lezen, dansen, knutselen, spelletjes etc. De activiteiten worden afgestemd op leeftijd en niveau van het kind. De activiteiten zijn veelal gericht op de thema's waar we mee werken.

Iedere maand krijgen wij bezoek van Lidia Olsthoorn. Zij verzorgt bij Bloom muziek op schoot en is geschikt voor alle leeftijden. Muziek maken, bewegen en spelen terwijl we liedjes zingen. Begeleid met de accordeon! Lidia begint altijd met een begroetings-liedje, met Kwakkelijntje in de hoofdrol.

Naast de activiteiten blijft er voldoende ruimte over voor vrij spel.

Tijdens het vrije spel leren de kinderen om met emoties om te gaan, samen te delen, op hun beurt te wachten, zelf te ontdekken en dingen te begrijpen. Dit zijn mooie momenten voor de leidsters om te observeren.

Na het spelen ruimen we al het speelgoed weer met zijn allen op. Dit doen we met behulp van ons opruimliedje.

Er zijn ook regelmatig activiteiten die buiten de stamgroep plaatsvinden. Zo spelen we graag in onze fijne tuin, gaan we graag een wandeling maken in de buurt of naar de kinderboerderij. Ook mogen we gebruik maken van de gymzaal. Voor alle activiteiten buiten de groep tekenen ouders bij aanvang een formulier. Daarnaast delen wij ouders op de dag zelf ook mee wat we gaan doen. Als we een activiteit buiten het pand organiseren lopen wij hier 2 aan 2 naar toe. Kinderen die nog niet (goed) kunnen lopen gaan mee in onze mooie 6 persoons-bolderkar. Na deze activiteiten gaan de kinderen weer terug naar de stamgroep. Activiteiten buiten de stamgroep vinden altijd plaats onder voldoende begeleiding, en er wordt rekening gehouden met de beroepskracht-kind-ratio. De eet en drink momenten vinden plaats op de stamgroep.

## 5.5 Wennen voor nieuwe kinderen

Voor kinderen die nieuw starten bij Bloom kinderopvang is er in overleg met de ouders een korte wen-ochtend. Het dagdeel is bedoeld voor zowel de ouder als de kinderen. Ouders kunnen wennen aan het wegbrengen van het kind en de kinderen wennen aan het afscheid nemen van de ouders die na een relatief korte tijd alweer terug zijn.

Op deze ochtend is er een kort intakegesprek waarin we een aantal zaken doornemen.

Ouders krijgen informatie over onze werkwijze en praktische zaken van ons kinderdagverblijf.

Wij vragen informatie over gewoontes, interesses, gedrag en ontwikkeling van het kind (thuis) en gegevens met betrekking tot voeding, slapen, verzorging en eventuele ziektes en allergieën.

Deze gegevens worden opgeschreven zodat iedereen op de hoogte is van wat het kind nodig heeft.

Als een kind behoefte heeft aan één of meerdere wendagdelen zal hierover overleg plaats vinden tussen de pedagogisch professional en de ouders.

Wanneer kinderen van de "Madelief" overgaan naar de "Vlinder" zullen er ook intern wenmomenten afgesproken worden met de medewerkers. In principe worden er 2 wenmomenten ingepland. We houden hierbij rekening met de leidster kindratio.



## 5.6 Drie Uursregeling

Volgens de Wet Kinderopvang mag er gedurende drie uur op een dag, in vaste tijdvakken minder personeel ingezet worden dan de wettelijke Beroepskracht Kind Ratio (BKR). Wat houdt dit in voor Bloom?

Van maandag t/m vrijdag wordt er met 2 of 3 pedagogisch professionals gewerkt. Met behulp van 1ratio.nl bepalen wij de verhouding aanwezige beroepskrachten en gelijktijdig aanwezige kinderen.

Wij voldoen op de volgende manier aan de huidige 3 uren regeling:

Op onze groepen starten de medewerkers met vroege dienst om 7:30uur en werken tot 17:00uur. De medewerkers met late dienst starten om 9:00uur en werken tot 18:00uur. Wanneer een derde medewerker op de groep nodig is, dan werkt deze van 08:00 uur tot 17:30uur.

Wanneer wijken wij af van de BKR?

- Van 8:00 uur tot 9:00 uur wijken wij mogelijk af van de BKR (30 minuten)
- Van 13.00 tot en met 14.30 wijken wij af van de BKR (1,5 uur) De pedagogisch professionals houden om de beurt pauze van een half uur.
- Van 17:00 uur tot 18.00 uur wijken wij mogelijk af van de BKR (1 uur)

Wanneer wijken wij niet af van de BKR?

- Van 7:30 uur tot 8:00 uur wijken wij niet af van de BKR.
- Van 9.00 uur tot 13.00 wijken wij niet af van de BKR.
- Van 14.30 uur tot 17.00 wijken wij niet af van de BKR.

Ouders zijn op de hoogte gebracht over de 3 urenregeling middels een nieuwsbrief en bij wijzigingen zal dit ook op deze manier gecommuniceerd worden. Daarnaast is er op het whiteboard te zien wie er de betreffende dag werken, begeleid met foto en de tijden waarop zij werken en pauze houden.

Of wij wel of niet afwijken van de BKR wordt maandelijks door de leidinggevende, maar ook door de pedagogisch professionals gecontroleerd door ons aan- en afmeld systeem wat gebruikt wordt op het moment dat de kinderen binnenkomen en weer vertrekken. Zodra wij merken dat het patroon van haal- en brengtijden structureel verandert, zullen wij daarop inspelen door het inzetten van extra personeel, of door het langer laten blijven van een medewerker. Bij het maken van de planning gebruiken wij de rekentool 1ratio.nl

## 6. Ouderapp

Sinds november 2022 werken wij met de ouderapp van Konnect.

Als organisatie streven we ernaar de communicatie met ouders verder te optimaliseren. Wij willen ouders de mogelijkheid geven om via de app afwezigheden door te geven en zelf tegoeden in te zetten. Daarnaast willen wij onze ouders beter een beeld geven van wat er zich afspeelt tussen het brengen en het halen van hun kind(eren). Om dit te kunnen realiseren, zijn wij de samenwerking aangegaan met Konnect. Konnect is een aanbieder van gepersonaliseerde Apps en ouderportalen voor het kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang.

### Dagboekje digitaal

Wij werken met online schriftjes voor kinderen tot 1 jaar. Hierin wordt o.a. genoteerd hoe laat, en hoeveel het kind gedronken en gegeten heeft en ook worden hierin de slaapmomenten vastgelegd. Daarnaast schrijven de medewerkers hoe de dag is verlopen.

De medewerkers zorgen dat aan het einde van de dag het dagboekje online naar ouders is verstuurd.

Het persoonlijk contact met ouders is en blijft het allerbelangrijkste. De samenwerking met Konnect vervangt op geen enkele manier het persoonlijk contact met ouders. Er komen hooguit contactmomenten bij.

### Fotoboek



Wij streven ernaar alle ouders van zowel het kinderdagverblijf als de BSO regelmatig een bericht te sturen met een foto of video waarin zij kunnen lezen over de belevenissen van de dag.

### **Veiligheid centraal**

Ouders vinden de privacy met betrekking tot hun kind erg belangrijk. Zij stellen het niet op prijs om ongevraagd informatie over en foto's van hun zoon of dochter op internet terug te vinden. Konnect biedt een veilige en afgeschermd omgeving om informatie met ouders te delen. Bij de ontwikkeling van Konnect zijn hoge eisen gesteld aan de beveiliging. Daarnaast worden alle gegevens beveiligd opgeslagen

## **6.1 Extra dagen of ruildagen**

Het kan voorkomen dat u een keer een extra dag uw kind wil brengen of een dag wil ruilen. In zo'n situatie is het mogelijk om de afwezigheid of ruiling van uw kind digitaal door te geven via onze ouderapp. Wanneer dit 24 uur voor aanvang van de opvang gebeurt, krijgen ouders hiervoor een tegoed. Deze tegoeden kunnen op een later moment ingezet worden middels een aanvraag via de ouderapp voor een extra dag (deel). Een tegoed is gekoppeld aan de datum waarop het kind afwezig is en deze is geldig 3 maanden voor de afwezige datum en 4 maanden na de afwezige datum. Bovenstaande geldt voor alle werkdagen m.u.v. nationale feest en gedenkdagen. Deze dagen kunnen niet geruild worden. Uiteraard moeten aanvragen eerst door ons worden goedgekeurd. Ruilen of extra komen is mogelijk wanneer de kind-aantallen op de groep dit toelaten.

*Dit ruilbeleid is een service en geen recht. Financiële compensatie of verrekenen met een nog openstaande factuur hoort niet tot de mogelijkheden.*

## **7. Klachtenregeling**

Uw kind is bij Bloom in goede handen. Echter werken wij met mensen en kan er dus wel eens onverhoopt iets misgaan. Mocht dit het geval zijn dan horen wij dat graag direct van ouders. Dit nemen we uiterst serieus en van kritiek kunnen we leren. Bij voorkeur maken ouders een klacht dus eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de leidinggevende (Annemieke Meijer). Zij is te bereiken per e-mail: [info@kinderopvangbloom.nl](mailto:info@kinderopvangbloom.nl)

Bloom kinderopvang heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie.

### **7.1 Indienen klacht**

Een klacht dient schriftelijk en binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.

De klacht wordt voorzien van:

- Dagtekening,
- Naam en adres van de klager,
- Eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft,
- en een omschrijving van de klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.



## 7.2 Behandeling klacht

- De leidinggevende draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De leidinggevende bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De leidinggevende houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- De leidinggevende bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de leidinggevende de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.  
De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- De oudercommissie wordt na afhandeling van de klacht geïnformeerd over de aard van de klacht en de wijze waarop deze klacht is afgehandeld.
- Het jaarverslag klachten wordt aan de oudercommissie toegezonden

## 7.3 Externe klachtafhandeling

Sinds juli 2013 is Kinderopvang Bloom aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang (voorheen Klachtencommissie Kinderopvang). Voordat u een klacht indient bij de Geschillencommissie, doet u er verstandig aan het Klachtenloket Kinderopvang in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Hieronder volgen een aantal mogelijke redenen om de externe klachtencommissie in te schakelen. Het verdient echter de voorkeur de klacht eerst intern kenbaar te maken en de organisatie de gelegenheid te geven deze op te lossen.

- Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie.
- De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht kinderopvang Bloom, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

*Gegevens geschillencommissie:*

*Postadres*

*Postbus 90600*

*2509 LP Den Haag*

*Website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)*

*Bel: 0703105310*

