



Pedagogisch Beleidsplan KDV



Kinderopvang De Buitentuin
Wettenseind 16a
5674AA Nuenen
info@kinderopvangdebuitentuin.nl



Inhoud

1. Welkom bij De Buitentuin.....	4
2. Missie en visie De Buitentuin.....	5
2.1 Missie.....	5
2.2 Visie.....	5
3. Pedagogiek.....	6
3.1 Emotionele veiligheid.....	6
3.2 Persoonlijke competenties.....	6
3.3 Sociale competenties.....	7
3.4 Morele competenties.....	7
4. Basishouding van de pedagogisch professional.....	8
4.1 Stagiaires.....	8
4.2 Vrijwilligers.....	9
5. Werkwijze.....	10
5.1 Dagritme.....	10
5.2 De stamgroepen.....	11
5.3 Pedagogisch professional – kind ratio.....	11
5.4 Gelimiteerd afwijken van de beroepskracht – kind ratio (BKR).....	11
5.5 Vaste gezichten op de groep.....	12
5.6 Mentor.....	12
5.7 Observaties.....	13
5.8 Signaleren.....	13
5.9 Overdracht naar de basisschool.....	13
6. Spelen en ontwikkeling.....	15
6.1 Binnen spelen.....	15
6.2 Buiten spelen.....	15
6.2.1 Lichamelijke ontwikkeling.....	16
6.2.2 Cognitieve ontwikkeling.....	16
6.2.3 Sociaal-emotionele ontwikkeling.....	16
6.3 Thematisch werken.....	16



6.4 Slapen en rusten.....	17
6.5 Verschonen en zindelijk worden.....	17
6.6. Verjaardagen en afscheid.....	18
6.7. Ziekte	18
6.8. Hygiëne en Veiligheid	18
7. Onze diensten.....	19
7.1 Opvangmogelijkheden	19
7.2 Openingstijden en brengen/ ophalen van de kinderen	19
7.3 Wenbeleid	19
8. Oudercontacten	22
8.1 Communiceren.....	22
8.2 Oudercommissie	22
8.3 Klachten	22



1. Welkom bij De Buitentuin

Voor je ligt ons Pedagogisch beleidsplan, hierin vertellen we je alles over onze visie op ontwikkeling en opvoeding op ons kinderdagverblijf. We leggen uit hoe we bij De Buitentuin willen omgaan met kinderen en waarom we dat zo doen.

De Buitentuin biedt kleinschalige, professionele en ontwikkelingsgerichte opvang waarbij het individuele kind centraal staat. Er wordt opvang geboden aan kinderen van 0 tot 12 jaar op één locatie bestaande uit een kinderdagverblijf en een buitenschoolse opvang. In dit pedagogisch beleidsplan lees je alles over het kinderdagverblijf.

Bij de Buitentuin bieden we uw kind goede zorg in een warme, liefdevolle en veilige omgeving. Persoonlijke aandacht, rust en stabiliteit vinden we bij de Buitentuin heel belangrijk. Net als samen plezier maken. De pedagogisch professionals kijken en luisteren naar wat de kinderen leuk vinden en nodig hebben en spelen daarop in. Zo kunnen kinderen zich bij de Buitentuin zorgeloos ontwikkelen, samen met leeftijdsgenootjes.

Hoe doen we dat bij de Buitentuin? Dat leest u in dit pedagogisch beleid. Het vormt de basis waarop er gewerkt wordt binnen de Buitentuin

In dit plan wordt beschreven hoe wij werken aan de vier competenties, genoemd in de Wet Kinderopvang, namelijk de emotionele veiligheid, persoonlijke competentie, sociale competentie en de overdracht van waarden en normen. Daarnaast is ons algemeen beleid met betrekking tot de kinderopvang hierin beschreven. Het pedagogisch beleidsplan staat voor iedereen ter inzage op onze website.

Wij wensen je veel plezier met lezen!



2. Missie en visie De Buitentuin

2.1 Missie

Wij stellen ouders in staat om opvoeding en werk te combineren door hun zekerheid te bieden van een uitdagende, veilige en rijke ontwikkelomgeving voor hun kind.

2.2 Visie

Iedere pedagogisch professional heeft een bepaalde kijk op hoe kinderen zich ontwikkelen, wat kinderen aan zorg nodig hebben en welke normen en waarden voor kinderen belangrijk zijn. De manier van kijken en dus de visie van het team is bepalend voor de manier van werken. Bij De Buitentuin gaan wij ervan uit dat ieder kind de drang in zich heeft om zich te ontwikkelen en dat doet hij/zij op zijn/haar eigen manier op basis van aanleg, talent en temperament. Ieder kind is uniek!

Bij de opvoeding van kinderen is het handelen van zowel de opvoeder en de totale omgeving van essentieel belang. Duidelijkheid, voorspelbaarheid en het aangeven van grenzen vinden wij belangrijk voor een goede ontwikkeling van kinderen bij De Buitentuin.

Een team van vaste personen zien wij dan ook als uitgangspunt zodat er een gehechtheidrelatie kan ontstaan. Vanuit die basis van vertrouwen, oprechte veiligheid en geborgenheid kan een kind zich gaan ontwikkelen tot een eigen ik-persoon.



3. Pedagogiek

In de Wet Kinderopvang wordt onder andere aangegeven wat de overheid verstaat onder kwaliteit in de kinderopvang: “verantwoorde kinderopvang die bijdraagt aan een goede en gezonde ontwikkeling van het kind in een veilige omgeving”.

De opvoedingstheorie van Marianne Riksen-Walraven ligt ten grondslag aan de Wet Kinderopvang en de beleidsregels Kwaliteit kinderopvang.

Marianne Riksen-Walraven was van 1998 tot 2001 de eerste hoogleraar Pedagogiek voor de kinderopvang. Zij stelt dat het opvoedingsdoel ‘de emotionele veiligheid’ de belangrijkste basis is voor een kind om zich te kunnen ontwikkelen. Een kind dat zich niet veilig voelt in een omgeving, is niet in staat om indrukken en ervaringen op te nemen.

De vier opvoedingsdoelen volgens Marianne Riksen-Walraven, hebben wij opgenomen in ons pedagogisch beleid.

- ✓ Bieden van fysieke en emotionele veiligheid
- ✓ Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties
- ✓ Het bevorderen van sociale competenties van kinderen
- ✓ Socialisatie door overdracht van waarden en normen, sociale competenties

Binnen De Buitentuin beschrijven we dit als volgt:

3.1 Emotionele veiligheid

De basis van al het handelen van de groepsleiding is het bieden van een gevoel van veiligheid aan het kind. Bij De Buitentuin vinden wij het belangrijk dat kinderen zich geaccepteerd en gerespecteerd voelen. Hiervoor is een vertrouwensrelatie met de vaste professionals en de andere kinderen op de groep onmisbaar. Vaste rituelen, ritmen en regels zorgen ervoor dat kinderen zich zeker voelen. Vanuit een veilige basis durven én kunnen zij de wereld gaan ontdekken. Bij activiteiten en opdrachten houden we rekening met wat het kind wel en niet kan; we geven het kind de tijd en de ruimte en stimuleren het kind om zelf dingen te doen. Persoonlijk contact met de professional, een vertrouwde omgeving en de aanwezigheid van bekende groepsgenootjes dragen bij tot het verkrijgen van een veilig gevoel.

3.2 Persoonlijke competenties

Elk kind is uniek en waardevol. Bij De Buitentuin accepteren wij kinderen zoals ze zijn en hebben wij oog voor de talenten van kinderen.

Eigenschappen zoals zelfvertrouwen, zelfstandigheid, creativiteit en doorzettingsvermogen zijn persoonlijke competenties. Het is belangrijk om deze competenties als kind te ontwikkelen om later goed in de maatschappij mee te kunnen, problemen te kunnen oplossen en je aan te kunnen passen bij verschillende situaties. Spelen is hierin een belangrijk middel. Tijdens het spel oefenen en vergroten kinderen hun vaardigheden.



Wij stimuleren fantasiespel en samenspel omdat fantasie bijdraagt aan de creativiteit van het kind en het begrijpen van de wereld. En samenspel het contact met de andere kinderen in de groep het kind leert om zijn eigen ik te vormen.

Wij bieden persoonlijke aandacht en nemen de tijd om voor ieder kind apart zijn persoonlijke behoefte te ontdekken. Het ene kind heeft meer behoefte aan het ontwikkelen van spraak, terwijl het andere kind uitdaging nodig heeft in de motorische ontwikkeling. Het kind wordt ondersteund bij het ontwikkelen van zijn persoonlijke competenties door complimenten te geven, vragen te stellen of door even niets te zeggen en kinderen in hun spel te laten. Wij zijn constant bezig met het observeren van kinderen en het inspelen op de persoonlijke behoeftes van het kind.

3.3 Sociale competenties

Elk kind krijgt individuele zorg en aandacht. Ook de groep heeft een belangrijke functie, want kinderen maken deel uit van de samenleving. Wij zien De Buitentuin als een samenleving in het klein waar kinderen kunnen oefenen. Dit gaat letterlijk en figuurlijk met vallen en opstaan. Wij stellen kinderen in de gelegenheid om vanuit het kinderdagverblijf de wereld om hen heen te ontdekken. Kinderen leren van én door elkaar, voor nu én later. Het kennismaken met andere volwassenen en kinderen, het respecteren van anderen en het opkomen voor eigen belang zijn belangrijke toegevoegde waarden van het samenzijn in een groep. In de groep worden deze vaardigheden gestimuleerd door bijvoorbeeld elkaar te helpen, speelgoed samen op te ruimen en het samen zorg dragen voor de natuur en dieren. Doordat wij verticale groepen hebben met kinderen van 0 tot 4 jaar leren de kinderen ook om te gaan met kinderen van andere leeftijden en leren ze rekening te houden met elkaar.

3.4 Morele competenties

Wij vinden het belangrijk dat er veel aandacht besteed wordt aan het overbrengen van normen en waarden. Normen en waarden klinken als grote termen, maar wij vinden dat deze ook bestaan uit kleine dingen. Het gedag zeggen bij binnenkomst en bij het weggaan, vinden wij van groot belang. Wij willen de normen en waarden overbrengen door bijvoorbeeld te laten zien dat je elkaar geen pijn mag doen. Door reacties van de professionals ervaart een kind wat wel en niet goed is. Ook verstaan wij onder normen en waarden respectvol met elkaar omgaan. Zo vragen we het netjes als we iets willen en respecteren we iemand zijn gevoel.



4. Basishouding van de pedagogisch professional

Binnen De Buitentuin hechten we zeer veel belang aan de kwaliteit en de deskundigheid van onze pedagogisch professionals. Hun competenties, vaardigheden en handelen zijn bepalend voor de pedagogische kwaliteit.

Al onze pedagogische beroepskrachten beschikken over een geldig diploma om te werken in de kinderopvang conform de CAO Kinderopvang. Sinds 1 januari 2025 moeten alle pedagogisch medewerkers een mondeling taalniveau van minimaal 3F niveau hebben. Hier beschikken al onze pedagogisch professionals over. Een andere nieuwe eis die geldt per 1 januari 2025 is een specifieke scholing voor het werken met baby's. Ook deze scholing hebben al onze beroepskrachten succesvol afgerond. Tevens zijn zij allen in het bezit van een geldige verklaring omtrent gedrag, afgegeven volgens de Wet justitiële documentatie op het moment dat zij met hun werkzaamheden bij ons starten. Daarnaast zijn zij ingeschreven in het personenregister en zullen zij continue gescreend worden. Dit geldt ook voor stagiaires, vrijwilligers en leidinggevende.

Daarnaast streven wij ernaar dat zo veel mogelijk pedagogisch professionals bij De Buitentuin in het bezit zijn van een geldig kinder EHBO-diploma en dat er voldoende BHV-ers zijn. Elke dag is er minimaal een (volwassen) professional op locatie aanwezig die beschikt over een geldig en erkend BHV & kinder-EHBO certificaat.

Alle pedagogisch professionals zijn op de hoogte van de visie en hebben affiniteit met deze werkwijze. De pedagogisch coach ziet er op toe dat de professionals de visie volgens het beleid in de praktijk worden gebracht. Onze professionals zijn 'warme' professionals, die zich open, vriendelijk en responsief opstellen. Zij hebben passie voor hun werk en stralen dit ook uit.

4.1 Stagiaires

De Buitentuin is een erkend leerbedrijf, dit houdt in dat we aan alle regels voldoen om een stagiaire goed te kunnen begeleiden.

Voor aanvang dienen stagiaires altijd een VOG te tonen en zich in te schrijven in het personenregister Kinderopvang. De stagiaires zijn boventallig en nooit eindverantwoordelijk voor de gang van zaken binnen De Buitentuin. De stagiaires worden in de gelegenheid gesteld om de beroepskwalificaties te ontwikkelen. Altijd zal er gekeken worden naar de achtergrond en de ontwikkeling van de stagiaire. Afhankelijk van deze ontwikkeling zal de stagiaire meer handelingen mogen uitvoeren en meer verantwoordelijkheden krijgen, natuurlijk altijd onder verantwoordelijkheid van een pedagogisch professional.

Het kan zijn dat een stagiaire een arbeidsovereenkomst aangeboden krijgt en dus wél ingezet wordt als pedagogisch professional. Zij zal nooit alleen op een groep werken, maar altijd samenwerken met een ervaren professional. Wij houden ons aan de regelgeving omtrent de inzet van pedagogisch professionals in opleiding. Deze is terug te vinden in de CAO kinderopvang.



4.2 Vrijwilligers

Voor aanvang dienen vrijwilligers ook altijd een VOG te tonen en zich in te schrijven in het personenregister Kinderopvang. Een vrijwilliger is geheel boventallig en zal hier voor geen enkel kind worden ingezet. Een vrijwilliger mag met kinderen een activiteit doen, zoals: een boek lezen, knutselen, een gezelschapsspel doen, etc. Verzorgende taken mogen de vrijwilligers hier niet doen.

De minimumperiode dat een vrijwilliger hier is bedraagt 6 maanden, dit i.v.m. de continuïteit op de groep.



5. Werkwijze

5.1 Dagritme

7.30-9.00 uur: De kinderen worden door de pedagogisch professional ontvangen, voor de ouders/verzorgers is er gelegenheid om een praatje te maken. Op dit moment is er vrij spel binnen of buiten voor de kinderen. Er zijn verschillende activiteiten klaar gezet die de kinderen zelfstandig kunnen doen.

9.30-10.15 uur: We gaan gezellig samen aan tafel en kletsen en zingen liedjes. Aan tafel worden de fruithapjes gemaakt, die we daarna samen eten en we allemaal wat water of thee drinken.

10.15-10.30 uur: Verschonen, naar de WC gaan en handen wassen.

10.30-11.30 uur: We gaan met de kinderen naar buiten. De kinderen mogen daar vrij spelen en kunnen deelnemen aan activiteiten zoals het verzorgen van de dieren, oogsten of planten in de moestuin of spelen in de zandbak. Ook wordt er een ontwikkelingsstimulerende activiteit vanuit het thema aangeboden.

11.30-11.40 uur: Samen opruimen en handen wassen.

11.40-12.15 uur: Gezamenlijk aan tafel voor de lunch. We eten brood met gezond beleg zoals bijvoorbeeld groente spreads, mager vleesbeleg, avocado of een eitje. Daarbij drinken we water, melk, havermelk of thee.

12.15-12.30 uur: Voorbereiden op het middagslaapje: naar het toilet gaan, verschonen en omkleden.

12.30-12.45 uur: De kinderen worden naar bed gebracht.

12.45-14.45 uur: Terwijl sommige kinderen slapen of rusten, doen de andere kinderen een activiteit met de pedagogisch professional.

14.45-15.00 uur: De kinderen worden gewekt, verschoont of gaan naar het toilet en worden aangekleed.

15.00-15.30 uur: Samen eten we groente met een cracker of verse soep met een soepstengel. Er wordt een boekje voorgelezen en samen vertellen we verhaaltjes.

15.30-16.30 uur: We gaan met de kinderen naar buiten. De kinderen gaan daar vrij spelen of gaan een gerichte activiteit doen, zoals: het verzorgen van de dieren, oogsten of planten in de moestuin of spelen in de zandbak.



16.30-17.00 uur: Samen opruimen, handen wassen, verschoneren of naar het toilet gaan. Hierna worden de kinderen opgehaald. Voor de ouders/verzorgers is er de tijd en gelegenheid om de dag door te spreken. De kinderen kunnen vrij spelen, binnen of buiten.

We houden ons niet altijd strikt aan deze dag planning, de dag planning is voor ons een leidraad. Wij kijken naar de kinderen en passen daar onze planning op aan. Merken we bijvoorbeeld dat de kinderen erg moe zijn dan gaan we eerder eten, zodat de kinderen daarna lekker kunnen slapen. Baby's volgen natuurlijk hun eigen ritme van eten en slapen en passen dit zo veel mogelijk op het ritme van thuis aan.

5.2 De stamgroepen

De Buitentuin heeft 3 stamgroepen, de 'eekhoorns', de 'egels' en de 'vosjes'. Bij de egels en eekhoorns mogen maximaal 11 kinderen worden opgevangen en bij de vosjes maximaal 12. We zullen nooit het kind-leidster ratio overschrijden en we werken met maximaal 2 pedagogisch professionals en eventueel 1 stagiaire op een groep.

Alle groepen zijn verticaal, dit betekent dat kinderen in de leeftijd van 0-4 jaar bij elkaar in 1 groep zitten. Een verticale groep benadert een huiselijke gezinssituatie waarin kinderen zich op een natuurlijke manier aan elkaar kunnen optrekken, elkaar stimuleren en uitdagen tot spel. De jongere kinderen leren niet alleen van oudere kinderen, maar de oudere kinderen leren ook dat zij met jongere kinderen anders om moeten gaan dan met leeftijdsgenootjes.

Alle kinderen hebben een vaste stamgroep waar ze altijd spelen. Het kan zo zijn dat er in vakanties of bij ziekte kinderen worden opgevangen in een andere groep dan de stamgroep. Voor deze betreffende dag wordt dan schriftelijk toestemming aan ouders gevraagd. Er wordt vooraf een berichtje of mailtje naar ouders gestuurd met de vraag of zij hier toestemming voor verlenen. In het berichtje zal de datum en de naam van de andere groep worden genoemd. Pas wanneer ouders toestemming hebben verleend zal de verplaatsing plaatsvinden.

5.3 Pedagogisch professional – kind ratio

Het aantal aanwezige pedagogisch professionals is afhankelijk van de leeftijd en het aantal aanwezige kinderen. Op 1ratio.nl kan je deze berekening maken maar het systeem waar wij op de groepen mee werken geeft ook aan hoeveel professionals er moeten zijn aansluitend op de kindplanning.

5.4 Gelimiteerd afwijken van de beroepskracht – kind ratio (BKR)

Wij houden ons aan de wettelijke kwaliteitseisen voor het aantal pedagogisch professionals op de groep in verhouding tot het aantal kinderen. Omdat De Buitentuin langer dan 10 uur open is mag er drie maal per dag een uur, met minder pedagogisch professionals gewerkt worden, dan volgens de BKR vereist is. Dit betreft alleen de tijd aan het begin, tijdens pauze en aan het einde van de dag. Wij kunnen hier op de locatie gebruik van maken zodat er o.a. ruimte is voor de pauzes van onze professionals. Maar ook zodat we de diensten van medewerkers goed kunnen verdelen. Om op een verantwoorde wijze gelimiteerd af te kunnen wijken van de BKR kunnen we de 2 groepen



samenvoegen. Aan het begin van de dag start er 1 pedagogisch medewerker om 7:30 uur. Om 8:00 uur komen er 2 medewerkers bij, om 8:30 weer 2 en om 9:00 komt de laatste medewerker er bij. Omdat de kinderen ook op wisselende tijden worden gebracht wijken wij nauwelijks af van de BKR. Toch hebben we hier ander half uur de mogelijkheid toe. Tussen de middag (tussen 13.00 en 14.00 uur) hebben de professionals om de beurt een half uur pauze, op dat moment zal er onderbezetting zijn op de groep en een uur afgeweken worden van de BKR. Aangezien er na 13.00 uur veel kinderen in bed liggen, zal het verminderen van personeel op de groep dit toelaten. Op deze momenten is er altijd een achterwacht die gebeld kan worden indien nodig. Aan het einde van de dag zal er 1 medewerker om 17:00 uur naar huis gaan, om 17:30 2 medewerkers, om 18:00 weer 2 medewerkers en om 18:30 de laatste medewerker. Omdat de kinderen ook op wisselende tijden worden gehaald wijken wij nauwelijks af van de BKR. Toch hebben we hier een half uur (van 17:00-17:30) de mogelijkheid toe. Om half 6 wordt er gekeken of de medewerkers naar huis kunnen of dat zij nog even moeten blijven tot er meer kinderen zijn opgehaald en om 18:00 uur weer. Bij de Vosjes gaat is de eerste dienst tot 17:30 uur, daar kan van 17:30-18:00 van de BKR afgeweken worden en wordt er om 18:00 uur gekeken of er iemand naar huis kan.

5.5 Vaste gezichten op de groep

Voor alle kinderen zijn vertrouwde pedagogisch professionals op de groep van belang. De pedagogisch professionals werken bij ons dan ook op vaste dagen, zodat er voor kinderen vaste gezichten op vaste dagen op de groep zijn. Voor een kind tot 1 jaar worden twee vaste pedagogisch professionals toegewezen. Per dag dat het kind komt is minimaal één van deze twee pedagogisch professionals aanwezig. Voor een kind van 1 jaar en ouder zijn dat maximaal drie vaste gezichten in de week.

In sommige uitzonderlijke gevallen is het echter niet mogelijk om te voldoen aan het vaste gezichten criterium, bijvoorbeeld in geval van ziekte of tijdens verlof of vakanties. Er zal dan een ander bekend gezicht van de betreffende groep in vallen, een vaste medewerker van een van de andere groepen of een invalskracht. De Buitentuin heeft een klein team van professionals en er worden dagelijks gezamenlijke activiteiten aangeboden. Hierdoor zijn alle professionals van andere groepen bekende gezichten voor ieder kind en zullen zij zich dan ook bij iedereen "thuis" voelen. Tevens wordt de emotionele veiligheid en stabiliteit gewaarborgd doordat alle professionals vast houden aan het zelfde dagritme en de zelfde regels en rituelen hanteren.

5.6 Mentor

Ieder kind krijgt een mentor toegewezen. De mentor is een pedagogisch professional die werkt op de groep van het kind. De mentor is het aanspreekpunt voor de ouders om de ontwikkeling en het welbevinden van het kind te bespreken. Om de ontwikkeling van het kind te kunnen volgen, moet de mentor het kind echt kennen. Daarom is de mentor direct betrokken bij de opvang en ontwikkeling van het kind. De mentor is één van de pedagogisch professionals van de groep waarin het kind geplaatst is. De ouders worden tijdens het intakegesprek op de hoogte gebracht wie de mentor van hun kind is.



5.7 Observaties

Tijdens het werken met kinderen zijn wij uiteraard ook bezig met de ontwikkeling van kinderen. Om alle kinderen optimaal te kunnen begeleiden in hun persoonlijke ontwikkeling is het noodzakelijk om de ontwikkeling van het kind in beeld te hebben. Dit doen wij door continue te observeren. Deze registratie momenten zullen worden ingevuld door de mentor. De mentor is één van de vaste pedagogische professionals op de groep van uw kind.

Wanneer uw kind start met de opvang, zal er na \pm 3 maanden een 1^e gesprekje plaats vinden. Dit gesprek zal gaan over hoe kind en ouders de opvang ervaren en of hoe het kind de eerste 3 maanden beleefd heeft.

Rond de verjaardag van het kind zal een uitgebreide registratie plaatsvinden aan de hand van een observaties. Naar aanleiding van deze registratie zal er een gesprek plaatsvinden met ouders/verzorgers. Wanneer uw kind bv. 1,5 of 2,5 jaar is wordt er ook een registratielijst ingevuld. Mochten er tijdens deze registraties bijzonderheden worden geconstateerd betreffende uw kind, dan zult u altijd door ons worden geïnformeerd. Zijn er geen bijzonderheden van onze kant, dan loopt het stilzwijgend door tot aan de observatie wanneer uw kind een jaar ouder wordt. Mocht er behoefte zijn aan 2 gesprekken per jaar, dan bieden wij deze mogelijkheid. Wanneer er tussendoor nog vragen zijn, dan zijn wij ten alle tijden bereid om een gesprek in te plannen.

5.8 Signaleren

Onze observatielijsten worden ingevuld door de mentor van uw kind. De mentor is een van de vaste pedagogisch professionals van de groep van uw kind. Samen met de andere professionals worden deze ingevulde lijsten besproken. Wij proberen hierdoor een zo goed en zo breed mogelijk beeld van een kind te krijgen. Daarnaast worden tijdens de teamvergaderingen, de ontwikkelingen van diverse kinderen besproken en ook worden alle oudergesprekken besproken. Iedereen van het team wordt op de hoogte gebracht van kind ontwikkelingen die extra in de gaten moeten worden gehouden. Mochten wij bepaalde bijzonderheden signaleren, dan bespreken wij deze uitvoerig binnen het team. Zodra wij een duidelijk beeld hebben, bespreken wij onze bevindingen met de ouders/verzorgers. Tijdens dit gesprek worden eventuele actiepunten in Kaart gebracht.

Als de situatie externe hulp vereist, zullen wij dit met ouders bespreken. Wij zullen ouders verwijzen naar een instantie die hen verder kan helpen, of wij zetten zelf de externe hulp op gang; dit altijd met toestemming van ouders/verzorgers.

5.9 Overdracht naar de basisschool & BSO

Wanneer uw kind de leeftijd van vier jaar bereikt en doorstroomt naar de basisschool, vindt het laatste ontwikkelingsgesprek plaats tussen de mentor en de ouder(s)/verzorger(s). Na dit gesprek, en mits de ouders hiervoor toestemming hebben gegeven, volgt een overdracht naar de school. De mentor maakt hiervoor een afspraak met de betreffende leerkracht. Tijdens de overdracht bespreekt de pedagogisch professional zowel de ontwikkeling als het karakter van het kind, evenals eventuele bijzonderheden. Indien de school gebruikmaakt van het volgsysteem KIJK!, wordt het rapport gedeeld. De overdracht vindt doorgaans telefonisch plaats, maar wanneer een uitgebreidere overdracht noodzakelijk is, wordt hiervoor een aparte afspraak gemaakt. Vaak vragen we ouders om hierbij aanwezig te zijn.



Wanneer kinderen vanuit de dagopvang doorstromen naar de BSO van De Buitentuin, vindt er ook een gesprek plaats tussen de mentor en een vaste pedagogisch professional van de BSO. In dit gesprek deelt de mentor ook weer informatie over de ontwikkeling en het karakter van het kind, net als eventuele bijzonderheden. Ouders wordt verzocht een nieuw intakeformulier in te vullen, zodat alle gegevens en bijzonderheden vanuit thuis opnieuw worden doorgegeven en geactualiseerd zijn.

Wanneer kinderen doorstromen naar een BSO van een andere organisatie, ontvangen ouders een observatierapport. Dit rapport kunnen zij zelf aan de pedagogisch medewerkers van de nieuwe BSO overhandigen. Indien gewenst, kunnen de nieuwe pedagogisch medewerkers contact met ons opnemen voor een mondelinge toelichting.



6. Spelen en ontwikkeling

6.1 Binnen spelen

De Buitentuin is zo ingericht dat kinderen zich veilig en geborgen voelen. Maar tegelijkertijd biedt de inrichting de kinderen in alle opzichten de ruimte om de wereld om hen heen te ontdekken. Bij de aanschaf van materialen is gekeken naar de multifunctionaliteit van spullen en duurzaamheid. Het speelgoed daagt de kinderen uit om samen te spelen of biedt juist de mogelijkheid om individueel te spelen. Ook de activiteiten die we organiseren sluiten aan bij zowel de ontwikkeling van de kinderen als de belevingswereld van de kinderen. In de ruimte zijn verschillende hoeken ingericht. Er is een plek waar we samen eten en knutselen, maar er zijn ook speelhoeken met steeds een ander thema. Daarnaast hebben we een fijne fauteuil waar we de baby's een flesje geven en waar kinderen lekker op kunnen uitrusten of waar we een boekje voorlezen.

Wij vinden het belangrijk dat kinderen zich even kunnen terugtrekken als ze behoefte hebben aan een rustmoment. Voor de baby's hebben we een fijne grond box waar ze veilig kunnen spelen of kunnen kijken naar het spel van de andere kinderen. De grotere kinderen kunnen hier ook fijn in spelen, lezen of relaxen als er geen baby in ligt. Bij de inrichting en aankleding van alle ruimten is rekening gehouden met kinderen. Een aantal kasten en de speelhoeken zijn toegankelijk zodat kinderen zelf speelgoed kunnen pakken waardoor de zelfstandigheid wordt gestimuleerd.

6.2 Buiten spelen

Onze grote buitenruimte heeft een natuurlijk karakter. Er zijn lage bosjes om door te struinen en op ontdekking te gaan, speelhuisjes om in te verstoppen en een pad om over te rennen of fietsen. De tuin geeft kinderen de mogelijkheid hun energie kwijt te raken en te genieten van de activiteiten die binnen niet mogelijk zijn. De dieren en moestuin leren de kinderen om zorg te dragen voor de natuur. En de zandbak en modderkeuken dagen uit om te experimenteren met natuurlijke materialen. Als het regent spelen we ook gewoon lekker buiten. Hiervoor hebben we speciale kleding zoals regenpakjes en laarsjes.

Natuur

Wij hechten veel waarde aan het buiten zijn en aan het buiten spelen. Het fijne van buiten spelen in onze grote natuurlijke buitenruimte is dat de kinderen er vrij kunnen lopen en bewegen. Ze hebben hier de ruimte, de tijd en de begeleiding om zelf te ontdekken wat er te beleven valt. De natuur stimuleert de nieuwsgierigheid van kinderen. Buiten raken ze vanzelf geïnteresseerd in wat er om hen heen gebeurt.



Contact met de natuur zorgt ervoor dat een kind:

- Creatief wordt
- Verbeeldingskracht krijgt
- Gefascineerd raakt door de dingen uit de natuur
- Dingen durft te ontdekken en avonturen leert te beleven
- Leert te spelen
- Goed leert te communiceren
- Zijn inlevingsvermogen vergroot

De natuur draagt niet alleen bij aan de ontwikkeling van de zintuigen, maar aan alle ontwikkelingsgebieden.

6.2.1 Lichamelijke ontwikkeling

Buiten zijn is namelijk erg gezond en brengt kinderen in beweging. Kinderen die vaak buiten spelen, ontwikkelen meer behendigheid en spieren. De grove motoriek van de kinderen wordt ontwikkeld door tijgeren, kruipen, lopen, rennen, achteruitlopen, evenwichtsspel en springen. De fijne motoriek wordt ontwikkeld door spelen met zand, water, modder en takjes. Door kinderen veel te laten bewegen stimuleer je de ontwikkeling van balans en coördinatie, de bewustwording van het eigen lichaam en de lichaam- oog coördinatie.

6.2.2 Cognitieve ontwikkeling

Spelen zorgt ervoor dat je problemen op leert lossen, dat je logisch leert denken en dat je taken en betekenis van de natuur leert inschatten. Kinderen leren ook risico's inschatten, zij verleggen hun grenzen en ervaren wat ze wel en nog niet kunnen. Ook leren kinderen veel van de natuurverschijnselen.

6.2.3 Sociaal-emotionele ontwikkeling

De zelfredzaamheid wordt groter en sociale communicatie verbeterd. Kinderen spelen veel met elkaar en gaan samen op ontdekking uit. Het kan een goede afleiding of uitlaatklep zijn voor opgekropte energie.

6.3 Thematisch werken

Elke vier weken wordt er gewerkt aan een ander thema. Hiervoor wordt de ruimte ook sfeervol ingericht. Kinderen komen dagelijks in aanraking met dat thema door bepaalde activiteiten zowel binnen als buiten, boekjes die voorgelezen worden of bijvoorbeeld een poppenkast verhaal wat door de pedagogisch professionals gespeeld wordt. Er wordt bij het aanbieden van activiteiten gelet op de ontwikkeling van de sociaal-emotionele, motorische en cognitieve ontwikkeling. Voorbeelden van thema's zijn: op de boerderij, bloemetjes en beestjes, mijn familie en ik, beroepen en plastic soep. De nationale voorleesdagen en jaarlijkse feesten, etc. worden hierin ook opgenomen. We kijken wat er bij de kinderen op dat moment leeft en daar proberen wij ons zoveel mogelijk bij aan te sluiten.



6.4 Slapen en rusten

Bij De Buitentuin vinden wij het heel belangrijk dat kinderen lekker kunnen slapen of uitrusten. Iedere groep heeft daarom een slaapkamer en buiten een aantal buitenbedjes. Slapen in een buitenbedje gebeurt alleen met toestemming van de ouders. Dit past bij onze visie van gezonde kinderopvang. Er wordt de mogelijkheid geboden om in speciaal daarvoor ontwikkelde buitenbedjes te slapen. Veilig buitenslapen in de frisse buitenlucht zorgt voor meer weerstand door een grotere opname van vitamine D. De frisse lucht is heel goed voor de longen van jonge kinderen en de innerlijke rust.

Vooraf voor kinderen die vaak verkouden zijn, met astmatische aandoeningen, allergieën en moeilijke slapers kan dit bedje een goede oplossing zijn. Het is bewezen dat kinderen die buiten slapen veel langer en vast slapen waardoor je een uitgeruster kind hebt. Er wordt gevraagd om een passende slaapuitrusting mee te geven afgestemd op de weersomstandigheden.

Bij regen en wind kunnen we de bedjes zo neerzetten dat uw kind hiervan geen last ondervindt. De buitenbedjes staan naast het raam van de groep dus we kunnen de kindjes zien slapen. De buitenbedjes zijn onbereikbaar voor mensen van buitenaf. De buitenbedjes zijn voorzien van horren en een perspex raam, waardoor insecten en andere dieren niet bij de kinderen kunnen komen.

Voor baby's wordt zoveel mogelijk het ritme van het kind aangehouden. Iets oudere kindjes gaan naar bed na het fruithapje en in de middag na een (groente) snack. Kinderen die 1 keer per dag slapen, gaan na de lunch nog even spelen en dan naar bed. Wanneer een baby tijdens het wandelen in slaap is gevallen, kunnen we ervoor kiezen om de baby in de wandelwagen te laten slapen. Dit gebeurt uiteraard altijd onder toezicht. Buiten dient de wandelwagen altijd in de schaduw te staan en in het zicht zodat het kind veilig kan slapen. Er wordt nooit iets over de opening gelegd, zodat er genoeg frisse lucht in de wandelwagen komt.

Het naar bed gaan, gaat volgens een vast ritueel. De kinderen worden verschoond, krijgen een slaapzak aan en mogen zelf hun knuffel of speen uit het mandje pakken.

6.5 Verschonen en zindelijk worden

We verschonen de kinderen op een aantal vaste momenten per dag. Dit gebeurt natuurlijk ook tussendoor als dat nodig is. Tijdens het verschonen handelt de pedagogisch professional rustig en heeft alle aandacht voor het kind. Als kinderen beginnen met zindelijk te worden, overleggen we met ouders hoe we de zindelijkheidsstraining gaan aanpakken. Een goede samenwerking met ouders/verzorgers hierin is belangrijk, omdat dezelfde aanpak thuis en op het kinderdagverblijf het beste resultaat oplevert. Over het algemeen werkt het erg goed om kinderen uit te leggen hoe het werkt en te laten zien hoe andere kinderen gebruikmaken van de wc. We prijzen kinderen als ze geplast of gepoept hebben op de wc. Als het toch eens misgaat, stellen we het kind gerust, ongelukjes kunnen gebeuren. We verschonen het zonder daar in de groep de nadruk op te leggen. Als het nodig is helpen we kinderen door hen eraan te herinneren naar de wc te gaan. Tijdens het proces van het zindelijk worden overleggen we regelmatig met ouders/verzorgers over de voortgang.



6.6. Verjaardagen en afscheid

Bij De Buitentuin besteden we met veel plezier aandacht aan de verjaardag en het afscheid van een kind. We verwennen de jarige met een feestmuts en de felicitaties van alle kinderen en professionals. Natuurlijk worden er verjaardagsliedjes gezongen en muziek gemaakt met de muziekinstrumentjes. Kinderen mogen trakteren op een gezonde traktatie en er worden foto's gemaakt voor de ouders. Heeft uw kind alleen afscheid (dus niet tegelijk met zijn/haar 4de verjaardag) dan wordt het kind op deze laatste dag in het zonnetje gezet, worden er afscheidsliedjes gezongen en muziek gemaakt met de muziekinstrumentjes. Het kind krijgt zijn knutselboekje met alle werkjes gemaakt gedurende de gehele de opvangperiode mee naar huis.

6.7. Ziekte

Wij zijn van mening dat als kinderen ziek zijn, ze het beste thuis kunnen blijven. Daar krijgen ze de zorg en aandacht die ze op dat moment nodig hebben en die de pedagogisch professional op het kinderdagverblijf niet kan bieden.

Als uw kind ziek is of om een andere reden niet kan komen, verzoeken wij u voor 9.00 uur dit via het ouderportaal en/of telefonisch door te geven aan de pedagogisch professional. Bij twijfel kunnen we dan samen met u bekijken of het verstandig is om uw kind te laten komen. In geval van kinderziektes houden wij ons aan de richtlijnen van de GGD. We hebben hier een protocol voor die op de locatie in te zien is.

6.8. Hygiëne en Veiligheid

De Buitentuin voldoet in alle opzichten aan de hygiëne en veiligheidseisen. Er wordt een keer per jaar door de GGD gecontroleerd op brand - veiligheid, pedagogisch beleid, protocollen en hygiëne. De veiligheid van uw kind is bij ons een zeer groot aandachtspunt. Alles over de hygiëne en veiligheid vindt u in ons veiligheids- en gezondheidsbeleid, dat u kunt inzien op de locatie.



7. Onze diensten

7.1 Opvangmogelijkheden

Wij bieden opvang voor uw kind op vastgestelde dagen in de week. Wij werken met een 52 weken contract: U heeft dan 52 weken per jaar recht op opvang dus ook in de schoolvakanties alleen de officiële feestdagen zijn wij gesloten.

7.2 Openingstijden en brengen/ ophalen van de kinderen

Het kinderdagverblijf van De Buitentuin is 5 dagen per week geopend van 7.30-18.30 uur. Wij hebben gekozen voor breng- en haaltijden. Dit doen we in verband met de rust van de groep.

Brengen: Tussen 7.30 – 9.15 uur
Ophalen: Tussen 16.30 – 18.30 uur

Wanneer u gebruik wil maken van andere breng- en/of ophaaltijden vragen wij u dit aan de pedagogisch professionals door te geven zodat wij rekening kunnen houden met het dagritme van uw kind en het activiteitenprogramma.

7.3. Het aanvragen van extra opvang

Wij bieden als extra service de mogelijkheid om extra dagen aan te vragen. Het aanvragen van extra dagen (let op géén ruildagen) is mogelijk via het ouderportaal. Omdat we de rust en stabiliteit op de groepen willen waarborgen zeggen we een aanvraag uitsluitend toe wanneer er plek is op de eigen groep én wanneer wij vinden dat het extra kindje past binnen de groepssamenstelling. Bij echte calamiteiten, zoals een sterfgeval in de familie, denken we natuurlijk met u mee en bekijken we alle mogelijkheden. We vragen dan om contact met ons op te nemen.

Voorwaarden voor een extra dag aanvraag:

- De extra aanvraag wordt via het ouderportaal aangevraagd
- Een extra dag kan alleen voor de eigen vaste stamgroep aangevraagd worden
- Voor een extra dag in een andere stamgroep (uitsluitend bij calamiteiten), is schriftelijke toestemming van ouders vereist
- Er kunnen uitsluitend volledige dagen afgenomen worden
- De aanvraag wordt 2 weken voor de betreffende datum beoordeeld
- Een aanvraag wordt alleen goed gekeurd wanneer de leidster-kindratio dit toe laat
- Wanneer er geen plek is in de eigen groep blijft de aanvraag open staan zodat we deze alsnog kunnen toezeggen wanneer er een afmelding binnen komt
- Een extra dag kan kosteloos geannuleerd worden tot het moment dat deze is goed gekeurd. Wilt u de aanvraag toch later nog annuleren, neem dan contact met ons op
- Het welzijn van het kind staat voorop. Wanneer wij merken dat een kind hinder ondervindt van de extra dagen, dan bespreken we dit met ouders/verzorgers
- De extra dag zal er op de factuur van de volgende maand bij staan en met deze incasso worden afgeschreven



7.4. Wenbeleid

Door de grote groei van vraag naar kinderopvang zitten de groepen van De Buitentuin helemaal vol. Wanneer er een nieuw kind start hebben wij daarom helaas niet meer de mogelijkheid om hem of haar in de week hier voorafgaand te laten wennen. De wet omtrent de beroepskracht-kindratio is namelijk ook voor wenkindjes aangescherpt waardoor zij niet meer tellen als extra, maar binnen de groep moeten passen.

We denken wel graag met u mee. Uw kind is natuurlijk van harte welkom om mee te komen voor de rondleiding en tijdens de intake. Zo kan hij of zij toch vast kennis maken met de omgeving, de andere kindjes en de pedagogisch professionals. U bent natuurlijk ook vrij om uw kind de eerste dag(en) eerder op te halen zodat hij/zij de opvang kan opbouwen.

Natuurlijk heeft ieder kind tijd nodig om aan de nieuwe ruimte, leidsters, andere kinderen, en geluiden en prikkels te wennen. Ieder kind doet dit op zijn of haar eigen tempo en manier. Onze pedagogisch professionals ondersteunen hierbij door aandacht te besteden aan hun persoonlijke behoeften en gevoelens. We vinden het belangrijk dat ze zich veilig en geborgen voelen in de nieuwe omgeving. Daarom bieden we ouders de mogelijkheid hun kind de eerste dagen wat eerder op te halen, zodat hij/zij langzaam kan wennen aan het afscheid nemen van de ouders en het ontdekken van de nieuwe ruimte en begeleiders. De leidsters nemen de tijd om een band op te bouwen, bieden vertrouwde routines aan, zoals eten, slapen en spelen, zorgen voor een rustige en gestructureerde omgeving en begeleiden kinderen in hen interacties met anderen zodat zij op een prettige manier worden opgenomen in de groep.

Daarnaast vinden wij het belangrijk om open te communiceren met ouders over de gewoontes en voorkeuren van het kind, zodat we hier rekening mee kunnen houden en zo veel mogelijk op elkaar kunnen afstemmen. Dit bespreken we voorafgaand aan de start tijdens de intake, maar ook tijdens de breng- en haalmomenten nemen we hier de tijd voor. Verder communiceren we ook open over hoe het wennen verloopt zodat we samen met de ouders de wenperiode het beste vorm kunnen geven voor het kind.

7.5. Wennen aan een nieuwe stamgroep/De BSO

In principe hoeven kinderen bij De Buitentuin niet over te stappen naar een andere stamgroep. Omdat wij verticale groepen hebben kunnen kinderen van 0 tot 4 jaar in dezelfde groep blijven. Wanneer er vóór de plaatsing iets anders wordt afgesproken omdat er bijvoorbeeld de eerste periode in een andere groep plek is dan waar het kind uiteindelijk naar toe zal gaan dan proberen we het kind hier zo goed mogelijk op voor te bereiden. Dit doen we door te praten en de situatie uit te leggen. Daarnaast laten we het kind vast kennis maken met de andere pedagogisch professionals en kinderen. De Buitentuin heeft een klein team en er worden dagelijks buiten gezamenlijke activiteiten aangeboden. Hierdoor zijn alle professionals en kinderen van andere groepen bekende gezichten en zullen zij zich dan ook bij iedereen "thuis" voelen. Tevens houden alle groepen zich aan het zelfde dagritme en aan dezelfde regels en rituelen.



Wanneer uw kind doorstroomd naar BSO De Buitentuin zal hij of zij ook weer even moeten wennen aan de nieuwe omgeving, groep en pedagogisch professionals. Om ook dit zo prettig mogelijk te laten verlopen kijken we voorafgaand aan de start samen naar de mogelijkheden. Wanneer hier ruimte voor is in de leidster-kindratio kan het kind al een keer een uurtje gaan wennen. Een vaste leidster loopt met hem/haar mee en stelt de professionals voor. Wanneer het kindje zich prettig voelt kan hij/zij even bij de BSO blijven waarna hij/zij na ongeveer een uurtje weer terug gebracht zal worden. Wanneer het kind dit nodig heeft en de groep het toe laat kan dit een aantal keren voor de start gedaan worden.

Wanneer de kind planning het niet toe laat of wanneer dit als prettig wordt ervaren, vragen we ouders om wanneer zij hun kind op komen halen bij het kinderdagverblijf even samen door te lopen naar De BSO zodat zij samen kennis kunnen maken en de ruimte kunnen bekijken.



8. Oudercontacten

8.1 Communiceren

Een goede communicatie tussen de pedagogische professional en de ouders/verzorgers vinden wij van essentieel belang voor de optimale verzorging en opvoeding van de kinderen. Onder een goede communicatie verstaan wij een communicatie die wordt gekenmerkt door de volgende aspecten:

- Gelijkwaardigheid tussen de pedagogisch professional en de ouders/verzorgers
- Wederzijds vertrouwen
- Openheid en eerlijkheid
- Veelvuldig overleg over de zorg en opvoeding van een kind

De haal- en brengmomenten zijn van groot belang om zo goed mogelijk in te spelen op de behoefte van het kind. Met de ouder/verzorger bespreken we wat het kind heeft gegeten en beleefd. De pedagogisch professional zijn altijd betrokken en toegankelijk.

Naast een dagelijkse mondelinge overdracht wordt er voor de kinderen tot 1 jaar dagelijks een digitaal schriftje bijgehouden waarin het dagritme en de bijzonderheden worden vermeld. Daarnaast proberen we dagelijks een digitaal verslagje te schrijven voor alle kinderen over de bezigheden van de dag of de week.

Tenminste 1 keer (indien gewenst 2 keer) per jaar vindt er een ontwikkelingsgesprek plaats. Aan de hand van observaties spreekt de pedagogisch professional (mentor) met ouders/verzorgers over de ontwikkeling van een kind.

8.2 Oudercommissie

De inspraak die de Wet Kinderopvang ouders/verzorgers biedt, wordt vertaald in een zogenaamd medezeggenschapsreglement. Het reglement is vastgesteld door de oudercommissie met goedkeuring van het team van De Buitentuin. Dit reglement staat op het kinderdagverblijf ter inzage.

De commissie heeft een adviesrecht op de volgende punten:

- De jaarlijkse prijsstijging/Tarieven
- Klachten
- Kwaliteit
- Pedagogisch beleid
- Veiligheids- en gezondheidsbeleid
- Activiteiten

8.3 Klachten

Wij vinden het heel belangrijk om goed te luisteren naar klachten van ouders. In de meeste gevallen kunnen we de klachten in overleg met directbetrokkenen oplossen. Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, is er een klachtenregeling. Uw opmerkingen, ideeën en opbouwende kritiek zijn voor ons een aansporing tot betere kwaliteit. Wat goed gaat willen we zo houden. Wat minder goed gaat, willen we graag oppakken. De Buitentuin heeft een interne en een externe klachtenregeling.



Het uitgangspunt van de interne regeling is dat we problemen daar willen oplossen waar ze zijn ontstaan. De behoefte aan een interne regeling komt voort uit onze visie: wij willen het beste voor uw kinderen. Als je niet tevreden bent, is de kwaliteit van de opvang in het geding. Uw klacht biedt ons dan ook de kans om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren daar waar dat mogelijk is. Als organisatie vragen wij u in de eerste plaats de interne klachtenregeling te volgen om zo direct en zo snel mogelijk de klacht te kunnen verhelpen. Voor de externe procedure zijn we aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen.

Wanneer dient u een klacht in?

Als u niet tevreden bent over de dienstverlening kunt u daarover een klacht indienen. De ontevredenheid kan zich richten op het pedagogisch handelen van een professional, de algemene behandeling van u of uw kind, discriminatie of het algemene beleid bijvoorbeeld ten aanzien van bereikbaarheid, wachttijden of administratieve afhandeling van plaatsingen of incasso's. De klachtenregeling is er dus ook voor klachten rondom gedragingen van de houder of pedagogisch professionals richting u en klachten rondom de plaatsingsovereenkomst.

Wat houdt de klachtenregeling in?

De interne klachtenregeling kent een aantal stappen.

1. Ontevredenheid over de behandeling van u of uw kind maakt u direct kenbaar bij de betreffende professional. Samen proberen jullie het probleem op te lossen. Het is de verantwoordelijkheid van onze professionals om elke klacht serieus te nemen.
2. Als u in overleg met de professional niet tot een oplossing komt, legt u de klacht schriftelijk voor aan de interne klachtencommissie (eigenaresse Linda Jacobs en eindverantwoordelijke van De Buitentuin), zie klachtenformulier. U ontvangt binnen een week (uitgezonderd in vakanties) een ontvangstbevestiging. Daarna zal uw klacht zorgvuldig in behandeling worden genomen. Tijdens dit onderzoek van maximaal vier weken houden we u zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang. Daarna geven we schriftelijk een met redenen omkleed oordeel, met daarbij een termijn waarbinnen eventuele maatregelen genomen zullen zijn.
3. Als de interne procedure niet tot een oplossing van het probleem leidt, kunt u de klacht schriftelijk voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. U kunt in twee situaties een klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen:
 - Indien De Buitentuin niet binnen zes weken heeft gereageerd op uw klacht
 - Indien u het niet eens bent geworden binnen zes weken met de afhandeling van uw klacht door De Buitentuin

In uitzonderlijke gevallen mag u ook direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dat is van toepassing als in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u, gelet op de omstandigheden, een klacht indient bij De Buitentuin zelf. Bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer u bang bent dat het voorleggen van de klacht vervelende gevolgen kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt of aan de voorwaarden hiertoe voldaan is.



De geschillencommissie moet volgens de wet binnen zes maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de uitspraak er al veel eerder zijn. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend. Mocht u de Geschillencommissie willen benaderen, dan kunt u je klacht sturen naar: Geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen, Postbus 90600 2509 LP in Den Haag. Meer informatie over de Geschillencommissie vind je op de website van de Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl