

Pedagogisch Beleidsplan Symbio

Mei 2023



Symbio Toekomstgericht
onderwijs

 stichting primair onderwijs
brigantijn

VOORWOORD

Binnen Hengelo zijn we nu een aantal jaar aan het ontwikkelen naar stevige integrale kindcentra, verspreid over de hele gemeente. De ‘eerst stap vóór school’, waar we in ons vorige beleidsplan al van spraken, vinden we wezenlijk voor een goede overgang naar de kleutergroep en de verdere schoolperiode. De rijkdom van spel, taal, samenspelen, motorische ontwikkeling en de denkontwikkeling is in de peuterjaren enorm. Goede begeleiding en ondersteuning voor peuters is essentieel. Beide schoolbesturen waar de peuterspeelscholen IKC mee vormen spreken van de integrale werkwijze van 2,5 -12 jaar in de brede ontwikkelcentra (Brigantijn) en de rijke schooldag (Symbio).

In terugblik op de afgelopen vier jaar zijn er belangrijke stappen gezet. Nagenoeg ieder IKC heeft een eigen peuterspeelschool waar Voorschool Educatie geboden wordt. Hiermee bereiken we wekelijks 600 peuters uit gemeente Hengelo.

De medewerkers zijn steeds meer teamlid van het IKC in plaats van Symbio Opvang medewerker. Nabij is er collegiale afstemming en coaching in lijn met de andere collega's uit de basisschoolgroepen van het IKC. Het IKC is voor ouders een vertrouwde plek waar de peuter kan starten en soepel door kan stromen naar de basisschool.

Ouders die een overstap naar een andere onderwijssetting willen maken, krijgen daar vanzelfsprekend de ruimte voor.

Het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit rondom het werken met peuters blijft belangrijk. Een belangrijke stap daarin vinden we dat ieder IKC haar eigen keuze maakt voor een erkend programma voor Voor- en Vroegschoolse Educatie. De doorgaande lijn in het IKC is hierbij leidend. De samenwerking met het Expertise Centrum Jonge Kind blijven we voortzetten net als de andere voorscholen in Hengelo. Deze inzet is gericht op het vroegtijdig signaleren en handelen én voor de ondersteuning van de kwaliteit van werken op de locaties.

Naast de inhoudelijke slagen ten aanzien van VVE, zien we bij ouders de wens naar aansluitende opvangmogelijkheden. Op een aantal locaties zijn we hier voorzichtig mee gestart om gelijk met de schooltijden verlengde opvang te bieden of bij een kleinschalig IKC gecombineerde opvang (peuteropvang, verlengde opvang en BSO) te bieden. Onze verwachting is dat de opvangbehoefte nog verder toe gaat nemen. Ook als de gratis kinderopvang ingevoerd gaat worden zoals de overheid dit nu gepland heeft. Afspraken vanuit het verleden met andere kinderopvangaanbieders en gemeente Hengelo willen we vernieuwen zodat we gezamenlijk tegemoet kunnen komen aan de wens van ouders en het juiste aanbod voor kinderen.

Vergelijkbaar met de basisschoolgroepen vinden we verbreding naar een rijk programma ook buiten de '(voor)schooltijden' belangrijk en zien dat het integrale inclusieve perspectief ook voor peuters en de gezinnen van belang is.

Dit plan vormt het fundament van onze organisatie en onze manier van werken. Wij bieden daarmee een stevige basis voor een kansrijke toekomst voor kinderen: wij begeleiden hen bij “De eerste stap vóór school”.

Omdat Symbio Opvang Peuterspeelscholen vooral voorschoolse educatie biedt en nog maar beperkt andere vormen van kinderopvang is dit pedagogisch beleidsplan te lezen als een pedagogisch beleidsplan voor voorschoolse educatie.

Inhoudsopgave

1. Missie/visie	4
2. De basis van VVE op orde	6
3. Ouders als partner	12
4. Zorg	14
5. Goed werkgeverschap	17

Hoofdstuk 1: Missie, visie en Ambities IKC

Alle locaties van de peuterspeelscholen van Symbio Opvang maken integraal onderdeel uit van een IKC. Dit zijn IKC van Symbio en Brigantijn. Nagenoeg alle scholen in Hengelo vormen inmiddels met Symbio Opvang en ook andere partners voor opvang een IKC. Vanuit de actuele strategische beleidsplannen van de schoolbesturen onderschrijven we inmiddels een gezamenlijke missie. De visie heeft een specifiek accent voor de peuters waarvoor we dit beleidsplan beschrijven.

Missie

De IKC van Symbio en Brigantijn bieden een rijke en duurzame leer- en ontwikkelomgeving. We verzorgen toekomstgericht en maatschappelijk betrokken opvang en onderwijs, waarbij we ruimte geven aan het ontdekken en versterken van de eigen wijsheid van kinderen. Hierdoor kunnen zij zichzelf optimaal ontplooiën en gezamenlijke verantwoordelijkheid nemen om duurzame en respectvolle keuzes te maken en de wereld te verkennen.

Visie

Spel is de basis voor ontwikkeling van jonge kinderen. Afgestemd op het kind stimuleren wij de ontwikkeling van peuters in een rijke uitdagende speelleeromgeving. Vanuit veiligheid ontwikkelen zij zich stap voor stap. In voortdurende interactie met het kind werken we samen met ouders aan groei en ontwikkeling. Uitgangspunt in de IKC is een doorgaande ontwikkelingslijn. Alle locaties verzorgen VVE aanbod voor alle kinderen.

Korte weergave van de hoofdpunten van de strategische beleidsplannen:

Symbio	Brigantijn
Onderwijskwaliteit: onze basis is op orde Ambitie 1: naar een eigentijds curriculum Ambitie 2: wetenschap en talent Ambitie 3: doorgaande ontwikkelingslijn 0-18 jaar Ambitie 4: integratie inclusiever onderwijs en jeugdhulp Ambitie 5: rijke schooldag Ambitie 6: goed werkgeverschap	Pijlers: IKC ontwikkeling Burgerschap Basisvaardigheden

Voor de volledige strategische beleidsplannen van beide schoolbesturen verwijzen we naar de websites.



Hoofdstuk 2: De basis van VVE op orde

In dit pedagogisch beleidsplan beschrijven we hoe de basis van voorschoolse educatie op orde is. De IKC omschrijven in hun kindcentrum- of schoolplannen aan welke ambities vanuit de koersplannen de komende jaren gewerkt wordt.

Basisaanbod en organisatie

Kinderen komen twee dagdelen per week (2x 4 uur) op een peuterspeelschool gedurende 40 weken per jaar (gekoppeld aan het schoolseizoen). De peuterspeelschool is toegankelijk voor alle kinderen uit Hengelo in de leeftijd van 2,5 tot 4 jaar. Kinderen worden geplaatst in vaste groepen, bestaande uit gemiddeld 14 tot maximaal 16 kinderen (dit is wettelijk bepaald).

VVE aanbod en organisatie

Kinderen die, met name op het gebied van taal, een extra steuntje in de rug kunnen gebruiken bij hun ontwikkeling om de overgang naar de basisschool makkelijker te laten verlopen, kunnen in aanmerking komen voor een extra aanbod van voorschoolse educatie (VVE). Wanneer zij een “vve-indicatie” hebben, komen zij twee extra dagdelen per week (in totaal vier dagdelen, 16 uur) naar de peuterspeelschool. Kinderen met een “vve-indicatie” krijgen op die manier met een aanbod van vier dagdelen gedurende 40 weken 960 uur voorschoolse educatie aangeboden. Kinderen verlaten de groep wanneer zij 4 jaar worden en vaak binnen het vertrouwde IKC naar de basisschool gaan.

Symbio Opvang ontvangt jaarlijks zowel voor het basisaanbod als voor het VVE aanbod subsidie van de gemeente.

Pedagogisch- en didactisch handelen

Wij bieden het kind allereerst een veilige en beschermde omgeving. Jonge kinderen zijn (nog) afhankelijk van volwassenen. Wij begeleiden het kind in zijn ontwikkeling naar zelfstandigheid. Wij ondersteunen het kind in de ontwikkeling van zijn zelfvertrouwen. Een veilige omgeving, zelfstandigheid en zelfvertrouwen heeft een kind nodig om de wereld te kunnen ontdekken. De ondersteuning die wij bieden, het aanbod dat wij hiervoor ontwikkeld hebben, bestaat uit een pedagogische en didactische component. Kinderen ontwikkelen zich makkelijker als er aandacht, plezier en optimisme is en er een ontspannen sfeer heerst. Hier letten wij op bij alle activiteiten. Wij richten onze aandacht op wat goed gaat en versterken dit, het kind gaat zich competent voelen. Dat biedt kinderen zelfvertrouwen en beantwoordt aan de behoefte van kinderen aan veiligheid en autonomie. Onze pedagogisch medewerkers stemmen hun pedagogische en didactische activiteiten doelgericht af op de ontwikkelingsbehoeften van de kinderen en verzamelen regelmatig gegevens over de ontwikkeling van de kinderen. Zij stellen een plan op waarbij wordt gekeken hoe het aanbod zo goed mogelijk aansluit bij dat wat een kind op dat moment al kan of al weet (zone van de naaste ontwikkeling). Dit vraagt om differentiatie in het aanbod. Het aanbod moet boeiend en effectief zijn. Wij noemen dit handelingsgericht werken.

Pedagogisch handelen

Ons pedagogisch handelen hebben wij uitgewerkt aan de hand van vier pedagogische basisdoelen die voor de ontwikkeling van kinderen essentieel zijn (Rixsen-Walraven, 2008). In de Memorie van toelichting van de Wet kinderopvang zijn deze doelen vastgelegd voor elke organisatie die met jonge kinderen werkt.

1. Bieden van emotionele veiligheid;
2. Ontwikkelen van sociale competenties;
3. Ontwikkelen van persoonlijke competenties;
4. De overdracht van waarden en normen.

Deze basisdoelen zijn geïntegreerd in de erkende VVE methodes waar mee gewerkt wordt in de peuterspeelscholen, waarbij nog beter de aansluiting gemaakt kan worden met de methode van werken in de basisschool van het IKC.

Het pedagogisch handelen staat centraal bij alle opvoedings- en ontwikkelingsprocessen van kinderen. Dit betekent dat gedurende de gehele dag er aandacht is voor de sociaal-emotionele ontwikkeling van kinderen. Hoe wij dit doen en waar wij op letten staat in de volgende paragrafen.

1 Emotionele veiligheid

Als een kind zich emotioneel veilig voelt, kan het zich optimaal ontwikkelen. Daarom bieden wij veiligheid en hebben de pedagogisch medewerkers een - wat wij noemen - 'sensitieve' houding: zij kijken goed naar elk kind en spelen in op zijn signalen. Hiervoor maken zij echt contact met hen. Ze zijn oprecht geïnteresseerd, spelen in op behoeften van het kind en op zijn interesse en ontwikkelingsniveau. Wij bieden de kinderen verder emotionele veiligheid door te werken met een vast team van pedagogische medewerkers voor elke groep, door een herkenbaar dagritme te hanteren en door ook in kleine groepjes te werken. Vooral bekende groepsgeenootjes zorgen voor gevoel van veiligheid. Ook de manier waarop we onze ruimte inrichten, met hoeken met duidelijk herkenbare functies en materialen, biedt de kinderen een veilige omgeving waarin ze zich optimaal ontwikkelen.

Als een kind voor het eerst naar de peuterspeelschool gaat, is dat spannend en natuurlijk even wennen voor iedereen. Daarom nemen we daarvoor rustig de tijd, zodat elk kind zich snel thuis voelt bij ons. Daarom nodigen we de ouders uit voor een kennismakingsgesprek. Tijdens dit gesprek bespreken we zoveel mogelijk belangrijke gegevens van het kind. Kinderen kunnen eerst komen wennen, bijvoorbeeld door een deel van een ochtend of middag aanwezig te zijn. Dit is mogelijk, indien de beroepskracht-kind ratio dit toelaat en de maximale groepsgrootte niet wordt overschreden. Zo krijgt het kind de tijd om nieuwe indrukken te verwerken en langzaam te wennen aan de tijd die hij op de peuterspeelschool is. Hoe wij kinderen begeleiden bij het wennen aan de overgang van thuis naar de peuterspeelschool is beschreven in ons "protocol wennen" en is te lezen op onze website.

Voor kinderen van de peuterspeelschool vindt in het IKC ook de overgang naar de basisschool geleidelijk plaats. We gaan bijvoorbeeld samen met het kind een kijkje nemen in de nieuw groep en kennismaken.



2 Sociale competenties

Kinderen ontwikkelen zich makkelijker als er aandacht, plezier en optimisme is en een ontspannen sfeer heerst. Sociale vaardigheden die we ze leren zijn bijvoorbeeld: zich kunnen verplaatsen in een ander, contact maken, samenwerken, anderen helpen en ruzie voorkomen. Zo ontwikkelen zij het gevoel van verbondenheid en sociale verantwoordelijkheid. Wij stimuleren het groepsgevoel door een prettige sfeer te creëren en gezamenlijke activiteiten met de kinderen te ondernemen. Ook stimuleren we het contact tussen de kinderen. Dit contact benoemen we en we prijzen hen gericht wanneer zij contact zoeken met elkaar. Wij begeleiden kinderen in hun

samenspel, helpen hen hun gevoelens te verwoorden en leren hen hoe ze onenigheid met een ander kind oplossen.

3 Persoonlijke competenties

Met persoonlijke competenties bedoelen we persoonskenmerken als zelfstandigheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit. We leren jonge kinderen om te gaan met veranderende omstandigheden en problemen die zich in hun omgeving voordoen. We doen dit door deze te benoemen, hun gevoelens te verwoorden en oplossingen aan te reiken. We begeleiden kinderen naar voor hun leeftijd passende zelfstandigheid, door o.a. de inrichting van de ruimte en, waar zij dat kunnen, activiteiten zelf te laten doen (bijvoorbeeld wc bezoek, jas aandoen). We benoemen vooral wat kinderen al kunnen en bekrachtigen daarmee hun zelfvertrouwen. Door de herkenbare inrichting van de ruimte en de vaste rituelen en regels die we gebruiken, bieden we kinderen een veilige omgeving waarin zij zelf keuzes kunnen maken voor spel en het gebruik van materialen die passen bij hun voorkeuren. We begeleiden kinderen bij het (leren) kiezen, het ontwikkelen van een goede speel-werkhouding (volhouden en doorzetten) en het opruimen van materialen. We bieden (spel)begeleiding gericht op de ontwikkeling van samenspel en het zich kunnen uiten via kunstzinnige activiteiten.

4 Overdracht waarden en normen

In de groep komen relatief veel leermomenten voor, die een kind helpen zich waarden en normen eigen te maken. De pedagogisch medewerkers zijn zich bewust van de voorbeeldfunctie die zij hierin hebben: vriendelijk taalgebruik en een vriendelijke en open houding naar kinderen. Door onder andere spelbegeleiding komen omgangsvormen aan de orde. Wij verwoorden wat kinderen zien en meemaken tijdens het spel en geven daar betekenis aan. Ook stimuleren wij kinderen zelf te benoemen wat zij in het contact met elkaar wel en niet prettig vinden en helpen we hen bij het oplossen van onenigheid. Door de reacties van onze pedagogisch medewerkers ervaren kinderen de grenzen van goed en slecht, van anders, van mogen en van moeten. Bij het eigen maken van normen en waarden (bij de morele ontwikkeling) speelt ons eigen gedrag een cruciale rol. We geven daarom het goede voorbeeld.

Didactisch handelen

De ontwikkeling van kinderen stimuleren we door gerichte activiteiten aan te bieden (didactisch handelen). Het aanbod voor de groep en het individuele kind is voorbereid (gestructureerd) en afgestemd op het niveau van de kinderen (gedifferentieerd). In de plannen leggen wij vast wat we de kinderen willen bieden en waar wij aan willen werken. De activiteiten werken wij uit aan de hand van thema's. Vanuit het thema bieden wij een rijk aanbod aan activiteiten. De pedagogische component, zoals in de vorige paragraaf beschreven, vormt de basis voor het didactisch handelen.

Werken met een erkend VVE programma; een educatieve methode voor voorschoolse educatie

Jonge kinderen leren spelenderwijs. De pedagogisch medewerkers observeren, stimuleren, verrijken en begeleiden de kinderen bij het spel. Dit spelend leren is de basis voor het stimuleren van de taal, reken, motorische en sociaal-emotionele ontwikkeling van het jonge kind. Door de manier waarop de pedagogisch medewerkers het kind in zijn spel begeleiden, wordt 'het spelen' naar een hoger niveau getild en zorgen zij ervoor dat de kinderen zich spelenderwijs blijven ontwikkelen. Dit doen zij door tijdens het spel taal aan te bieden, kinderen aan te zetten tot denken en tot het verwoorden van hun gedachten. Dit is de kracht van voorschoolse educatie. Het is een effectieve manier om de taal - en begripsontwikkeling te stimuleren.

Wij maken hierbij gebruik van erkende VVE methodes passend bij de visie van elk IKC. Met het VVE programma geven wij extra aandacht aan de ontwikkeling van kinderen om hen een zo goed mogelijke start op de basisschool te laten maken. Dit doen we zowel voor kinderen met als kinderen zonder een (taal)achterstand. Onze pedagogisch medewerkers hebben een opleiding gevolgd en zijn gecertificeerd om met het VVE-programma te werken. Wij werken met een VVE programma op alle peuterspeelscholen van Symbio Opvang. De IKC hebben visie ontwikkeld of ontwikkelen visie op onderwijs en educatie van jonge kinderen in een doorgaande lijn. Passend bij die visie wordt als basis met een erkend VVE programma gewerkt.

De programma's waar mee gewerkt wordt, zijn Startblokken, Piramide digitaal of Speelplezier. In de pedagogische werkplannen van de locaties wordt aangegeven met welk VVE programma wordt gewerkt.

Omdat we werken met deze programma's, beschrijven wij wat de verschillende methodes inhouden en hoe we ermee werken.

Piramide (digitaal)



Het is een educatieve methode bedoeld voor alle kinderen van 0 tot 7 jaar die de peuterspeelzaal, het kinderdagverblijf en groep 1, 2 en 3 van de basisschool bezoeken. In een combinatie van spelen, werken en leren worden de kinderen gestimuleerd in hun ontwikkeling. De methode heeft zowel speciale aandacht voor kinderen die extra steun nodig hebben, als voor kinderen met een ontwikkelingsvoorsprong. Het biedt kinderen een veilige speelomgeving waar ze zich prettig voelen en daardoor meer eigen initiatieven zullen nemen in spel en zelfstandig leren. De Piramide-methode bestaat uit acht ontwikkelingsgebieden waaronder de sociaal-emotionele ontwikkeling, de taalontwikkeling en de creatieve ontwikkeling en kenmerkt zich door een heldere structuur in de speelleeromgeving.

Speelplezier:



Speelplezier is een methodiek gericht op het stimuleren van de totale ontwikkeling met een extra accent op de taal- en spelontwikkeling. De methodiek is gebaseerd op de ontwikkelingsgerichte stroming. De Speelpleziermethodiek bestaat uit 4 dagelijks terugkerende speel-leerroutines voor spelstimulering en spelend leren en biedt een balans tussen vrij en (be)geleid spel. Het gaat om de volgende 4 routines:

- demonstratiespel in de grote groep
- aansluitend (hand)-pantomimespel in de grote groep
- begeleide spelactiviteit in de kleine groep
- vrij spel individueel of samen

Startblokken:



Startblokken van basisontwikkeling is een pedagogisch werkplan om de ontwikkeling van baby's, peuters en jonge kleuters optimaal te stimuleren. Startblokken van basisontwikkeling is ontwikkelingsgericht van aard. Dat wil zeggen dat de methode aansluit op de actuele ontwikkelingsmogelijkheden en op de belangstelling van de kinderen in de groep en tegelijkertijd aanstuurt op het zetten van een volgende stap in de ontwikkeling. Hiertoe worden bouwsteen aangeleverd: criteria die de pedagogisch medewerkers helpen om een eigen pedagogisch plan van activiteiten met en voor kinderen te maken.

Het stimuleren en volgen van de ontwikkeling van kinderen (bij alle programma's)

Met behulp van het VVE programma stimuleren wij kinderen breed in hun ontwikkeling. Dit doen we door een combinatie van spelen, zelfstandig leren/ontwikkelen, ontdekken en samen leren in de groep. Activiteiten worden uitgewerkt aan de hand van thema's. De thema's sluiten aan bij de belevingswereld van de peuters. Samen met de kleutergroepen wordt er een jaarplanning per schooljaar gemaakt. In een schooljaar staan een aantal thema's centraal. Tijdens de duur van een thema, is de speel-leeromgeving inspirerend en uitnodigend ingericht in de sfeer van het thema. Elke ruimte heeft een bouwhoek, een huishoek, een leeshoek, zand/watertafel en een ontdekhoek. De inrichting van deze hoeken wordt aangepast aan het thema. In de hoeken wordt een uitgebalanceerd geheel van materialen en/of opdrachten gekoppeld aan de doelen, aangeboden. De inrichting van de hoeken geeft kinderen de mogelijkheid spelactiviteiten te doen en stimuleert het gebruik van woorden, die bij het thema horen. Het ontwikkelingsmateriaal wordt in elke hoek doelgericht ingezet. De inrichting van de ruimte en hoeken vormt de basis voor een gestructureerde en samenhangende wijze om de 4 domeinen: taal, rekenen, sociaal emotionele ontwikkeling en motoriek te stimuleren.

De doelgerichte planning op het gebied van taal-, reken-, motorische en sociaal-emotionele ontwikkeling leggen wij vast in zogenaamde 'formats'. Deze zijn per IKC afgestemd op de doorgaande lijn met de kleutergroepen. De pedagogisch medewerkers bereiden zich goed voor op dat wat de kinderen nodig hebben. In de planning zijn de ontwikkelingsdoelen vastgelegd en is het aanbod van activiteiten voor de gehele groep en het individuele kind voor een periode van 5 tot 8 weken hierop afgestemd. Wij noemen dit een gedifferentieerd aanbod. Kinderen die extra steun nodig hebben, krijgen speciale aandacht in de vorm van taalstimulering en spel. Kinderen die starten met een ontwikkelingsachterstand worden zo extra gestimuleerd, zonder dat dit ten koste gaat van andere kinderen. Ook wordt er aandacht besteed aan kinderen met een ontwikkelingsvoorsprong. Tijdens een thema is er veel aandacht voor herhaling, maar zorgen de pedagogisch medewerkers voor een gevarieerd aanbod, zowel tijdens het binnen- als buitenspelen. Zo blijven kinderen geïnteresseerd en betrokken.

Ouders worden betrokken bij het programma door onder andere thuis met hun kind activiteiten te doen die aansluiten bij wat het kind in de speelschool heeft gedaan. Zij krijgen hierover uitleg via ouderactiviteiten die bij elk thema worden georganiseerd.

Onze locaties hebben, binnen de specifieke mogelijkheden van elk kindercentrum, een buitenruimte waar kinderen volop de gelegenheid krijgen om op ontdekking te gaan. In de buitenruimte kunnen kinderen met natuurlijke elementen, speelaanleidingen en losse materialen zowel de wereld om zich heen als hun eigen zintuigen ervaren en ontwikkelen. Het buitenspelen biedt volop mogelijkheden de motorische ontwikkeling te stimuleren.

Ook organiseren we (de locaties) meestal een aantal keren per jaar uitstapjes voor de kinderen in het kader van een specifiek thema. Ouders worden hierbij betrokken. We nemen ook deel aan de Nationale Voorleesdagen en gaan in dat kader naar de voorstelling in de bibliotheek. In het



pedagogisch werkplan van elke locatie is beschreven welke uitstapjes zij jaarlijks organiseren en welke richtlijnen zij hiervoor hanteren.

Groepsmanagement (bij alle programma's)

Wij hebben al vaak genoemd dat het kinderen beter lukt om te spelen en zich te ontwikkelen, als we ze begeleiden en stimuleren. Daarom spelen we zelf mee, geven we uitleg en geven we kinderen ruimte om zelf oplossingen te zoeken. Wij kijken daarbij naar de hele groep. Die bestaat gemiddeld uit 14 tot maximaal 16 kinderen van 2,5 tot 4 jaar, die een verschillend ontwikkelingsniveau kunnen hebben. Ook tussen de groepen kunnen verschillen bestaan. Daarmee houden wij rekening in de planning van activiteiten. Wij laten de activiteiten aansluiten bij de mogelijkheden van de groep. Voor kinderen voor wie de groepsactiviteiten te moeilijk of te makkelijk zijn, organiseren wij aangepaste activiteiten. Wij werken met een vast dagritme, waarin dit gepland wordt. Dit dagritme ziet er in grote lijnen als volgt uit: spelinloop, grote en kleine kringactiviteiten, spelwerken, eten en drinken, buitenspelen en de afsluitende kring. Voor de kinderen is dit dagritme bekend, omdat we de dagritmekaarten gebruiken.

Gedurende de periode worden de kinderen gevolgd in hun ontwikkeling in relatie tot het aanbod van activiteiten. De bevindingen over hun ontwikkeling vormen de basis voor het opstellen van de plannen voor elke nieuwe themaperiode.

Volgen van ontwikkeling (bij alle programma's)

Om het aanbod af te stemmen op de ontwikkelingsbehoeften van kinderen verzamelen wij gegevens over hun ontwikkeling. Wij doen dit door dagelijks te observeren hoe het met de kinderen gaat en passen ons handelen hierop aan. Alle kinderen die een peuterspeelschool bezoeken worden geobserveerd en gevolgd in hun ontwikkeling. Vanaf 2020 werken alle locaties van Symbio Opvang werken met een kind volgsysteem dat past in de doorgaande lijn binnen het IKC. Het kind volgsysteem is gericht op de ontwikkelingsgebieden die in het kader van VVE aandacht vereisen. De sociaal-emotionele ontwikkeling krijgt hierin specifieke aandacht. De ontwikkeling wordt minimaal een keer per jaar met de ouders besproken (als het kind 3 jaar wordt en bij de overdracht naar de basisschool en evt. BSO).

De uitkomsten van observaties zijn de aanleiding om het kind een gericht aanbod te kunnen bieden waardoor het wordt gestimuleerd om een stapje verder te gaan in de ontwikkeling. Binnen de groep is daarom gedifferentieerd aanbod mogelijk. Kinderen die extra herhaling nodig hebben, krijgen een ander aanbod dan kinderen die verrijking nodig hebben. In de planning van de activiteiten wordt de differentiatie in activiteiten opgenomen.

Om de continuïteit in de ontwikkeling van kinderen te waarborgen, dragen wij de belangrijkste ontwikkelingsgegevens over aan de basisschool en de buitenschoolse opvang, indien een kind daar gebruik van gaat maken. Uiteraard alleen met schriftelijke toestemming van ouders. Voor de overdracht maken wij naast de gegevens van het kindvolgsysteem gebruik van een overdrachtsformulier. Zo kunnen leerkrachten vanaf het begin goed inspelen op de ontwikkelingsbehoeften van de peuter en gaat er geen kostbare tijd verloren.

Hoofdstuk 3: Ouders als partners



Peuters zijn in één van de meest cruciale fases van hun leven, puur en onbevangen, vanuit zichzelf gemotiveerd om te groeien, eigenaar van hun ontdekkingstocht en afhankelijk van volwassenen. Ouders zijn de belangrijkste personen in het leven van het kind en primair verantwoordelijk. Wij zien ouders als partners, we werken samen en ondersteunen en versterken elkaar bij de ontwikkeling van het kind.

Ouders vertrouwen hun kind toe aan onze peuterspeelschool. Wij vinden de betrokkenheid van ouders belangrijk, omdat wij samen het kind opvoeden. Ieder heeft hierin zijn eigen taak. Daarom hebben we over en weer veel contact, o.a. over ideeën en wensen die leven bij ouders. We wisselen informatie uit en overleggen samen om de peuter te bieden wat hij nodig heeft. Dit noemen wij educatief partnerschap. Deze samenwerking stimuleert de ontwikkeling en het leersucces van kinderen. Wij bieden ouders ondersteuning om hun kind thuis in zijn ontwikkeling te stimuleren. Dit doen wij door uit te leggen hoe zij als ouders o.a. gesprekjes kunnen voeren met hun kind op een hoger ontwikkelingsniveau dan het kind op dat moment heeft en hoe zij hun kind uitleg en informatie kunnen geven. Uit wetenschappelijk onderzoek en uit eigen ervaring, weten wij dat de mate waarin ouders hun kind ondersteunen en stimuleren in de ontwikkeling, met name door interactie tussen ouders en kind, een positieve invloed heeft op de ontwikkeling en de leerresultaten.

Ouderbetrokkenheid

Wij informeren de ouders op verschillende manieren over ons aanbod: via de IKC-website en ouder-app, de Symbio Opvangwebsite en tijdens het kennismakingsgesprek dat de pedagogisch medewerker met de ouders heeft, voordat een kind start. In de IKC heeft de directeur van de school een rol in de intakeprocedure. In de pedagogische werkplannen van die locaties staat dit beschreven.

Tijdens het kennismakingsgesprek vragen wij naar achtergrondinformatie van het kind: de gezinssituatie, bijzonderheden in zijn ontwikkeling, verwachtingen van ouders wat betreft de peuterspeelschool. Ook bespreken we wat wij verwachten van de ouders. Ouders zijn heel verschillend, hebben verschillende achtergronden en verschillende manieren van communiceren en opvoeden. Om goed te kunnen samenwerken met ouders is het belangrijk dat de pedagogisch

medewerkers en ouders op de hoogte zijn van elkaars wensen en ideeën over de opvoeding en ontwikkeling van kinderen. Door informatie uit te wisselen ontstaat een verbinding tussen de thuissituatie en de peuterspeelschool.

De pedagogisch medewerker die het kennismakingsgesprek voert, is tevens de mentorleidster van het kind. De ouders worden hiervan op de hoogte gebracht tijdens het kennismakingsgesprek. Ieder kind dat een peuterspeelschool bezoekt, heeft een eigen mentorleidster. Dit is een pedagogisch medewerker die werkt op de groep van het kind en die het kind de meeste dagen in de week ziet. Zij is het vaste aanspreekpunt voor opvoeders en houdt hen op de hoogte van de ontwikkeling van het kind. De mentor kent het kind goed, volgt de ontwikkeling en het welbevinden van het kind en bespreekt dit met de ouders.

In de praktijk wordt elk kind geobserveerd, gevolgd en gestimuleerd om een doorlopende ontwikkelijn te bevorderen en de stap naar de basisschool succesvol te laten verlopen. Bijzonderheden in de ontwikkeling van het kind worden gesignaleerd en, indien nodig, worden ouders doorverwezen voor extra ondersteuning. Deze informatie-uitwisseling vindt vooral plaats tijdens de haal- en brengmomenten. Rond de leeftijd van 3 jaar en rond de leeftijd dat het kind naar de basisschool gaat, wordt met ouders gesproken over de ontwikkeling van hun kind. Ouders kunnen bovendien altijd tussentijds een gesprek aanvragen. Met toestemming van de ouders wordt de meest relevante informatie over het kind overgedragen aan de basisschool.

Over de activiteiten op de peuterspeelschool ontvangen ouders informatie via themabrieven en tijdens ouderactiviteiten. Het aanbod voor ouders en de georganiseerde ouderactiviteiten sluiten zo veel mogelijk aan bij de wensen en behoeften van ouders. Activiteiten kunnen daardoor divers zijn.

Ouders zijn welkom en worden uitgenodigd voor de spelinloop tijdens de start van elk dagdeel. Tijdens de spelinloop kunnen ouders even met hun kind meespelen. De pedagogisch medewerker die op dat moment in de gelegenheid is om ook met een of meerdere kinderen mee te spelen, kan het model zijn waarvan ouders leren. Leren hoe je samen kunt spelen, samen kunt praten en samen kunt genieten en daarmee een positieve invloed kunt hebben op de ontwikkeling van je kind. De pedagogisch medewerkers kunnen ervoor kiezen om materialen die passen bij een thema of een ontwikkelingsfase, uit te lenen aan de ouders zodat er thuis mee gewerkt kan worden.

Ouderparticipatie

Ouders kunnen deelnemen aan en helpen bij activiteiten, die wij op de peuterspeelschool van hun kind organiseren. Zij worden door de pedagogisch medewerkers hiervoor uitgenodigd. Dikwijls gaat het om hand- en spandiensten bij uitstapjes voor hun kind, sinterklaas- en kerstvieringen, knutselactiviteiten et cetera.

Oudercommissie

Wij vinden het belangrijk dat ouders kunnen meepraten over zaken die de peuterspeelschool betreffen: het pedagogisch beleidsplan, de inrichting van de binnen- en buitenruimte, hoe er wordt omgegaan met klachten etc. Dit kan door lid te worden van de oudercommissie van het IKC de peuterspeelschool.

Symbio Opvang heeft zowel een Reglement Oudercommissie als een Huishoudelijk Reglement Oudercommissie opgesteld. Hierin staat hoe ouders een oudercommissie kunnen oprichten of lid kunnen worden. De reglementen staan op de website van Symbio Opvang

De oudercommissie overlegt met de IKC leidinggevende over bovengenoemde onderwerpen en onderhoudt contacten met de andere ouders. Een oudercommissie organiseert ouderavonden en kan als aanspreekpunt fungeren voor ouders met klachten. Een oudercommissie bestaat uit minimaal 3 leden en komt 4x per jaar bij elkaar om te vergaderen. Een ouder kan één jaar lid zijn. Wanneer het kind stopt bij de peuterspeelschool, eindigt ook de deelname van de ouder aan de oudercommissie.

Op een aantal locaties binnen een IKC wordt onderzocht of ouders van de peuterspeelschool kunnen participeren in de medezeggenschapsraad van het IKC.

Hoofdstuk 4: Zorg

Symbio Opvang is bij uitstek in staat om kinderen, die een (taal)achterstand hebben, te signaleren en extra ondersteuning te bieden om de stap naar de basisschool succesvol te laten verlopen. In veel gevallen is de peuterspeelschool de eerste plek, waar zorg om een kind gesignaleerd wordt (vroeg-signalering) en waar wij kind en ouders specifieke begeleiding en ondersteuning kunnen bieden (preventie).

Om zo goed mogelijk pedagogisch en didactisch te kunnen handelen, volgen en ondersteunen wij de kinderen in hun ontwikkeling. Onze peuterspeelschool heeft een belangrijke functie in de ontwikkeling van het kind. Veel peuters zetten hun eerste stappen buiten de vertrouwde omgeving van gezin en familie als zij naar de peuterspeelschool gaan. Peuters ontmoeten leeftijdsgenootjes in een uitdagende omgeving, die helemaal op hen is afgestemd.

De pedagogisch medewerkers observeren de peuters voortdurend en maken gebruik van het kindvolg-systeem. Net als de leerkrachten in de basisschoolgroepen doorlopen de pedagogisch medewerkers de 1 zorgroute, die houvast geeft in het handelen bij zorg. Bij vragen en/of zorgen over de ontwikkeling van een kind kunnen zij de deskundigheid inschakelen van de Intern Begeleider (IB'er) van de basisschool en het Hengelose Expertisecentrum Jonge Kind. Zij helpen de pedagogisch medewerkers bij het onderkennen van taal- en/of ontwikkelingsachterstanden bij jonge kinderen en schakelen, waar nodig, na toestemming van ouders externe instanties in.

Onderdeel van onze zorgtaak is ook alert te zijn op huiselijk geweld en kindermishandeling. Hiervoor hanteren wij de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Hierin is beschreven hoe wij handelen bij een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling. De Meldcode is te vinden op onze website.

Interne zorgstructuur

De zorg voor kinderen betekent voor ons allereerst begeleiding en zorg op maat leveren. Daarbij richten we ons op de positieve aspecten: Wat kan dit kind goed? Wat vindt hij leuk? Wat zijn stimulerende factoren? Waarin is deze pedagogisch medewerker sterk en hoe kan zij dit kind het beste helpen? Welke aanpak werkt wel en onder welke omstandigheden? Waarin zijn deze ouders sterk? Wij gaan uit van het bieden van perspectief: wat (wel) goed gaat, bouwen wij verder uit. Wij kijken naar de ontwikkelingsbehoeften van het kind.

De IB'ers ondersteunen de pedagogisch medewerkers bij het werken met de kinderen in de groep. Twee keer per jaar is er een groepsbespreking tussen de IB'ers en de pedagogisch medewerkers. Zij brengen de ontwikkeling van de groep en de kinderen in kaart. Wanneer de ontwikkeling van een kind achter blijft, bespreken zij met elkaar hoe de pedagogisch medewerkers het kind extra kunnen begeleiden. Alle groepen werken op dit moment met het een erkend VVE programma. Kinderen die iets extra's nodig hebben, krijgen dit in een kleine groep of individueel aangeboden. Daarnaast bieden we extra zorg voor kinderen met een opvallende ontwikkeling, voor wie hulp in de groep te weinig helpt. De pedagogisch medewerkers kunnen de IB'er van de basisschool inschakelen voor een observatie van het kind in de peuterspeelschool. Indien nodig kunnen zij in overleg met ouders, het Expertisecentrum Jonge Kind (EJK) en de Jeugdgezondheidszorg (JGZ) vervolgstappen nemen.

Doorgaande ontwikkelingslijn

Binnen de gemeente Hengelo wordt gewerkt vanuit Integrale Kind Centra (IKC). Deze IKC 's moeten voor kinderen in de leeftijd van 0-12 jaar een stevige basisvoorziening vormen. Een basisvoorziening waar kinderen terecht kunnen voor opvang, ontwikkelingsstimulering, educatie, zorg en vrijetijdsbesteding en waar ouders actief betrokken zijn. Het vormgeven van een

doorgaande ontwikkelingslijn voor kinderen is een belangrijk doel van de samenwerking in de IKC. Een aantal IKC gaan de komende jaren een rijke schoolomgeving bieden aan haar peuters en leerlingen samen met diverse partners

Wij vinden het belangrijk een doorgaande ontwikkelingslijn voor kinderen te creëren. Daarom werken we nauw samen met basisscholen en andere kinderopvangorganisaties in IKC verband. Met 16 locaties, verspreid over Hengelo, zorgen wij voor een dekkend aanbod en zijn wij kernpartner van elk IKC.

Met het aanbieden van een VVE-programma sluiten we goed aan op groep 1 en 2 van het basisonderwijs en creëren we een doorgaande ontwikkelingslijn. Wij zijn in staat inzicht te geven in de ontwikkelings- en onderwijsbehoefte van het kind: wat heeft het kind nodig in zijn verdere ontwikkeling. De inhoud van de schriftelijke of mondelinge overdracht (warme overdracht) naar basisschool en BSO wordt van tevoren met de ouders besproken. Overdracht vindt alleen plaats nadat ouders hiervoor toestemming hebben gegeven.

Als partners in het IKC (school, KDV, BSO, Symbio Opvang) stemmen we onze aanpak op elkaar af. Op sommige locaties maken we gebruik van dezelfde ruimtes en we werken binnen een IKC met dezelfde thema's.

Binnen een IKC hebben de pedagogisch medewerkers van Symbio Opvang regelmatig contact met leerkrachten van groep 1 en 2 en de pedagogisch medewerkers van een andere kinderopvangorganisatie (KDV en BSO) met als doel te werken aan een doorgaande lijn en de overgang van kinderen van de ene naar de andere groep zo soepel mogelijk te laten verlopen. De IKC-ontwikkeling wordt planmatig uitgevoerd onder leiding van de IKC-directeur en in overleg met Symbio Opvang. Per IKC wordt in een jaarlijks werkplan beschreven hoe aan de doorgaande lijn gewerkt wordt.

Inclusiever IKC

In lijn met de werkwijze in het onderwijs, wordt ook de peuterspeelschool steeds inclusiever. De zorg wordt binnen de groep geboden door de pedagogisch medewerkers en andere ondersteuners vanuit school en externe experts die in de groep werken. Als kinderen en specialistische setting nodig hebben, kan dit ook tijdelijk zijn. Het heeft voorkeur de expertise naar de kinderen te brengen in plaats van de kinderen naar de expertise.

Het EJK ondersteunt peuterspeelscholen in de wijze waarop ze ondersteuning bieden.



Hoofdstuk 5: Goed werkgeverschap

De pedagogisch medewerkers van Symbio Opvang peuterspeelscholen vallen juridisch onder de verantwoordelijkheid van Symbio. Vanuit het koersplan van Symbio wordt de komende jaren extra aandacht besteed aan goed werkgeverschap. Door de krapte op de arbeidsmarkt en de ontwikkelingen binnen de IKC voor de vormgeving van een rijke schoolomgeving wordt er in de komende tijd een visie geformuleerd. Deze gaat over een meer flexibele en creatieve inzet van personeel voor de groepen.

De kwaliteit van de pedagogisch medewerkers is cruciaal bij de begeleiding van kinderen. Zij leveren een belangrijke bijdrage aan het zo harmonisch en natuurlijk mogelijk laten verlopen van de ontwikkeling van kinderen. Dat doen zij op een professionele manier. Hiervoor zijn ze voldoende toegerust. Zij zijn dan ook de spil van onze organisatie.

De kwaliteit van onze medewerkers maakt het verschil in hoe kinderen zich ontwikkelen in onze peuterspeelschool. Het extra dat wij kinderen bieden, ligt in de kracht van de combinatie van pedagogisch en didactisch handelen. Dit kunnen wij waarmaken door de inzet en betrokkenheid van de pedagogisch medewerkers.

Wij bieden hen ondersteuning in hun werk door na- en bijscholing te organiseren. Deze scholing leggen wij jaarlijks vast in ons opleidingsbeleidsplan voor de gehele organisatie. Eventuele specifieke scholingsactiviteiten voor een locatie worden jaarlijks vastgelegd in een eigen werkplan opleiding. De pedagogisch-educatief beleidsmedewerker en de pedagogisch coaches ondersteunen de pedagogisch medewerkers in de uitoefening van hun taak in de vorm van individuele begeleiding en coaching en het organiseren van diverse team-bijeenkomsten. In de paragraaf over de interne zorgstructuur is beschreven hoe de IB'ers de pedagogisch medewerkers ondersteunen bij hun werkzaamheden op de groep.

Het kan voorkomen dat er stagiaires worden ingezet bij de groepsbegeleiding. In ons stagebeleid hebben wij vastgelegd hoe stagiaires de pedagogisch medewerkers ondersteunen bij hun werkzaamheden.

De groepen worden in principe begeleid door twee pedagogisch medewerkers. Op deze manier kunnen wij ons pedagogisch beleid op een goede en verantwoorde wijze uitvoeren. Symbio Opvang wil als groeiende organisatie een kweekvijver zijn voor haar eigen toekomstige personeel. Wij zien het als onze maatschappelijke en beroepsmatige verantwoordelijkheid om een actieve bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van onze pedagogisch medewerkers voor de toekomst. Als leerbedrijf bieden wij stagiaires daarom de gelegenheid zich op een beroep in de kinderopvang te oriënteren, zich verder te verdiepen in het werk en theoretische kennis om te zetten in de praktijk. Stagiaires zijn afkomstig van de Mbo-opleiding Pedagogisch Werk (minimaal niveau 3) of van de Hbo-opleiding Pedagogiek. De stages duren minimaal een half jaar. Als stagiaires bij Symbio Opvang starten, worden zij geïnformeerd over ons pedagogisch beleid en de specifieke aanpak binnen de locatie. Tijdens hun stage worden zij begeleid door één van de pedagogisch medewerkers die met regelmaat de voortgang evalueert. De stagiaire verricht werkzaamheden, zoals beschreven in het stagebeleid. Alle pedagogisch medewerkers zijn gekwalificeerd op tenminste mbo-3-niveau. Zij zijn daarnaast geschoold in het werken met een erkend VVE programma. Alle pedagogisch medewerkers voldoen aan het vereiste taalniveau 3F. Dit houdt in dat zij voldoende taalvaardig zijn (zowel mondeling als schriftelijk) om kinderen te stimuleren in hun taalontwikkeling. Al onze medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en zijn gekoppeld in het personenregister Kinderopvang. Zij worden door het ministerie van Justitie continu gescreend.

Wettelijk toezicht

Om de veiligheid van de kinderen te waarborgen zijn er wettelijke afspraken gemaakt over het toezicht op de kinderen, de inzet van de medewerkers en de inrichting van het gebouw. Wij zorgen ervoor dat een beroepskracht, of de beroepskracht in opleiding, uitsluitend haar werkzaamheden

verricht, terwijl zij gezien of gehoord wordt door een andere volwassene. Dit heet het “vier-ogenprincipe”. Omdat de groepen meestal begeleid worden door twee pedagogisch medewerkers komt het vrijwel niet voor dat een pedagogisch medewerker structureel alleen is in een groep. Ook komt het vrijwel niet voor dat een pedagogisch medewerker in incidentele gevallen alleen een groep begeleidt. Onze peuterspeelscholen zijn onderdeel van een IKC en gehuisvest in de school. Dit maakt dat in de directe nabijheid en op verschillende momenten, leerkrachten van scholen in de nabijheid van de groepsruimte aanwezig zijn. De ruimtes hebben vele ramen, deuren zijn voorzien van glas. Op deze wijze voorkomen we dat ‘ongewenst gedrag’ en ‘ongewenste intimiteiten’ zich kunnen voordoen. Wanneer ondanks voorzorgsmaatregelen toch aanwijzingen zijn voor grensoverschrijdend gedrag dan kan een beroep worden gedaan op de Vertrouwensinspecteur in de Kinderopvang, verbonden aan de inspectie voor onderwijs.

In het zeldzame geval dat een pedagogisch medewerker alleen in een gebouw aan het werk is, is haar bekend met wie zij contact kan opnemen, wanneer zij ondersteuning nodig heeft. Op het moment dat er sprake is van een calamiteit, waardoor de pedagogisch medewerker de locatie moet verlaten (bijvoorbeeld bij een ongeval met een kind) is binnen 15 minuten een andere medewerker (van Symbio Opvang) aanwezig op de locatie.

Daarnaast beschikken we over een Beleidsplan Veiligheid en Gezondheid voor de gehele organisatie aan de hand van dit Beleidsplan maakt elke locatie elk schooljaar een eigen werkplan veiligheid en gezondheid op basis van een risico-inventarisatie. In het werkplan zijn de grote en kleine risico's beschreven met de maatregelen om deze risico's te verkleinen. Minimaal 3x per jaar staat het onderdeel veiligheid en gezondheid op de agenda van het teamoverleg. Het beleidsplan en de locatie-specifieke werkplannen worden jaarlijks geëvalueerd en zo nodig aangepast.

De GGD inspecteert in opdracht van de gemeente of Symbio Opvang aan de eisen voldoet. Dit gebeurt jaarlijks. Afhankelijk of er reden tot zorg is over de kwaliteit is de toetsing uitgebreid of minder uitgebreid. Dit heet risico-gestuurd toezicht. De GGD toetst het Pedagogisch Beleidsplan en ook de kwaliteitseisen van de voorschoolse educatie. Elke locatie van Symbio Opvang wordt geïnspecteerd. De resultaten worden vastgelegd in een inspectierapport en worden gepubliceerd op de website van Symbio Opvang. Alle peuterspeelscholen voldoen aan de eisen die de gemeente, brandweer en de GGD stellen.

Klachtenprocedure

Vanzelfsprekend proberen wij goed met de kinderen en ouders om te gaan, met aandacht en respect te luisteren en een open sfeer en communicatie te waarborgen. Toch kunnen zich omstandigheden voordoen, waardoor ouders niet tevreden zijn; b.v. over de manier waarop de pedagogisch medewerkers met hun kind omgaan. Wij vinden het belangrijk te weten wanneer ouders niet tevreden zijn. Ouders kunnen hun ontevredenheid of klacht altijd kenbaar maken. Hiervoor hebben wij een klachtenprocedure opgesteld.

In eerste instantie proberen wij een klacht direct op te lossen in een gesprek tussen ouder en pedagogisch medewerker. Er kan sprake zijn van een misverstand en de pedagogisch medewerker kan de situatie goed uitleggen. Wanneer een gesprek niet tot een oplossing leidt, kunnen ouders contact opnemen met de betreffende IKC leidinggevende van de locatie. Hij/zij zal met ouders en de pedagogisch medewerker bespreken hoe het probleem of de klacht opgelost kan worden. Leidt dit ook niet tot het gewenste resultaat, dan kunnen ouders terecht bij het bestuur van onze organisatie.

Voor klachten over de organisatie, b.v. beleidszaken kunnen ouders ook bij het bestuur terecht. Evenals met klachten, die betrekking hebben op de overeenkomst, het tarief of bijvoorbeeld de openingstijden.

Wanneer bovenstaande procedure niet leidt tot oplossing van de klacht, kunnen ouders de klacht ook schriftelijk bij ons indienen. Na ontvangst zullen wij de klacht zorgvuldig onderzoeken. Wij nemen zo snel mogelijk contact met ouders op om hen te informeren over de behandeling van de

klacht en houden hen op de hoogte van de voortgang van de behandeling. Wij doen ons uiterste best de klacht, afhankelijk van aard en inhoud, zo snel mogelijk af te handelen. Uiterlijk binnen 6 weken nadat de klacht is ingediend. Wij informeren de ouder schriftelijk wat ons oordeel is en welke redenen tot dit oordeel leiden. Wanneer wij maatregelen moeten nemen n.a.v. de klacht informeren wij de ouder ook schriftelijk binnen welke termijn de maatregel wordt genomen.

Is een klacht volgens ouders niet juist afgehandeld dan kunnen ouders terecht bij de Geschillencommissie

Kinderopvang. Ook kunnen ouders daaraan voorafgaand contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang en om advies vragen hoe het conflict op te lossen. Informatie over het indienen van een klacht, het Klachtenloket en de Geschillencommissie is te vinden in onze klachtenregeling. Deze is geplaatst op onze website www.SymbioOpvanghengelo.nl