

Peuterspeelzaal Sint Maarten



Pedagogisch Beleidsplan

Geldigheid 2022 – Maart 2023

Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3
2. Algemeen Beleid	5
2.1 Structuur organisatie.....	5
2.2 Personeels- en Vrijwilligersbeleid.....	5
2.3 Financieel beleid	6
2.4 Inschrijving en plaatsingsbeleid.....	7
2.5 Informatie uitwisselingsbeleid	8
2.6 Kwaliteitsbeleid.....	8
2.7 Kwaliteitsontwikkeling	9
2.8 Inspraak en klachtenbeleid	9
2.9 Diversen	9
3. Pedagogisch beleid	12
3.1 Basisbehoefte peuter	12
3.2 Ontwikkelingen bij een peuter.....	16
3.3 Kindvolgsysteem / Peuterobservatielijst	17
3.4 Mentorschap	17
3.5 Werkplan	17
3.6 Wanneer	18
3.7 Kinderen met een handicap	19
3.8 Kinderen die opvallen door hun gedrag	19
3.9 Meldcode kindermishandeling	19
3.10 Ouders en oudercommissie.....	19
3.11 Omgaan met verschillende culturen.....	20
3.12 Omgaan met emoties	20
3.13 Bijzondere dagen	21
Bijlage 1 Algemene Voorwaarden Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten.....	23
Bijlage 2 Huisregels.....	27
Bijlage 3 Klachtenreglement.....	28

1. Voorwoord

Dit is het beleidsplan 2022 van de Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten te Voorburg.

Door middel van dit beleidsplan kunnen externe relaties van de peuterspeelzaal geïnformeerd worden over de inhoud van alle activiteiten en kunnen nieuwe bestuursleden, leidsters en vrijwilligers snel ingewerkt worden in hun taak. Ouders/verzorgers kunnen kennisnemen van het beleid dat de peuterspeelzaal voert.

Bestuur en leidsters van de Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten zijn ervan overtuigd dat dit beleidsplan een goede stap is naar een verdere ontwikkeling van de activiteiten en de professionalisering van het peuterspeelzaalwerk. Dit betekent onder meer dat dit beleidsplan jaarlijks geëvalueerd en waar nodig aangepast wordt. Het beleidsplan 2021 is in het eerste kwartaal van 2021 herzien. Het voltallige team en de Oudercommissie hebben gezamenlijk onderhavig Beleidsplan in maart 2021 vastgesteld.

Dit beleidsplan bestaat uit twee delen: het algemeen beleid (de organisatie) en het pedagogisch beleid (het omgaan met peuters).

Het Bestuur van Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten

Beleidsplan 2022

Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten

Algemeen beleid

2. Algemeen Beleid

2.1 Structuur organisatie

De organisatie is opgericht in 1978 en betreft een stichting. Het bestuur bestaat volledig uit vrijwilligers (veelal ouders van wie een kind de peuterspeelzaal bezoekt). Er is een onderverdeling naar de volgende functies/taken gemaakt, die verdeeld kunnen worden onder meerdere personen:

- Voorzitter (personele zaken, externe contacten)
- Vicevoorzitter (personele zaken, externe contacten)
- Secretaris (administratieve taken, communicatie)
- Penningmeester (financiële zaken)
- Plaatsingsfunctionaris (plaatsingen)
- 5^e Lid

Het Bestuur vergadert twee keer per zes weken, één keer in aanwezigheid van de leidsters en één keer met alleen de bestuursleden. Aan de orde komen: algemene beleidslijnen, besluiten van het bestuur, communicatie tussen leidsters en Bestuur, financiële zaken, lopende zaken binnen de peuterspeelzaal, gemeentelijke aangelegenheden, ontwikkelingen wet- en regelgeving, bezetting van de peuterspeelzaal, contacten met de basisschool St. Maarten, etc.

Het bestuur van de peuterspeelzaal houdt zich slechts op hoofdlijnen met de dagelijkse gang van zaken van de peuterspeelzaal bezig. Daarnaast ondersteunen zij de leidsters bij activiteiten zoals het Sinterklaasfeest en het juffenfeest.

Het algemeen beleid is onder te verdelen in:

1. personeels- en vrijwilligersbeleid (paragraaf 2.2)
2. financieel beleid (paragraaf 2.3)
3. inschrijving en plaatsingsbeleid (paragraaf 2.4)
4. informatie uitwisselingsbeleid (paragraaf 2.5)
5. kwaliteitsbeleid en -ontwikkeling (paragraaf 2.6 en paragraaf 2.7)
6. inspraak en klachtenbeleid (paragraaf 2.8)
7. diversen (paragraaf 2.9)

2.2 Personeels- en Vrijwilligersbeleid

Aanname en Opleidingsniveau

Alle pedagogisch medewerkers van Peuterspeelzaal St. Maarten zijn in het bezit van een geldig diploma conform de CAO Sociaal / Kinderopvang én een geldige Verklaring Omtrent goed Gedrag (VOG). Voorts staan zij geregistreerd in het Personenregister Kinderopvang. Regelmatig worden de leidsters bijgeschoold, zowel op pedagogisch vlak als op vaardigheden als beweging voor kleuters, EHBO voor kinderen etc.

Nieuwe medewerkers, stagiaires en vrijwilligers wordt geleerd om te werken met de Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld en moeten zich inlezen in veiligheid- en gezondheidsbeleid.

Personeelsbeleid

De personeelsbezetting bestaat thans uit (drie) vaste leidsters.

We werken altijd met twee vaste leidsters op de groep. Indien door ziekte of onverwachtse andere omstandigheden leidsters uitvallen, wordt dit onderling opgevangen. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan doen we een beroep op onze achterwacht. De achterwacht wordt uitbesteed aan gekwalificeerde pedagogische medewerkers van Excellent Flex B.V.

Er vindt éénmaal per jaar en zo nodig vaker een voortgangs-/functioneringsgesprek plaats tussen de leidsters en twee bestuursleden (onder wie de voorzitter). Daarnaast is het de taak van de pedagogisch beleidsmedewerker als coach om de kwaliteit en professional ontwikkeling van de leidsters de voortgang te verbeteren en te ontwikkelen. Ook worden de leidsters gecoacht doormiddel van verschillende methodieken om hen te begeleiden bij de dagelijkse praktijkwerkzaamheden o.a. door bijv. intervisie.

Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten is gehouden de CAO Sociaal te volgen. Dit betekent onder meer dat de bijbehorende salarisschalen en de secundaire arbeidsvoorwaarden van de CAO dienen te worden gevolgd.

Ook zullen de wettelijk vastgestelde eisen conform de ARBO-wetgeving worden nageleefd met betrekking tot het peuterspeelzaalwerk.

Beroepskracht-/kindratio

Er zijn regels afgesproken die een basis voor de kwaliteit van de kinderopvang in Nederland waarborgen. Een van de gemaakte afspraken betreft het maximaal toegestane aantal kinderen per leidster; de zogenaamde beroepskracht/kindratio. Deze verschilt per leeftijdsgroep. Voor kinderen in de leeftijd van 2 tot 4 jaar is de ratio vastgesteld op één leidster (beroepskracht) op acht peuters.

Vrijwilligersbeleid

De vrijwilligers zijn op de hoogte van en handelen naar ons Pedagogisch Beleidsplan, Beleidsplan Veiligheid en Gezondheid en de geldende protocollen. Zij zijn in het bezit van een VOG en staan tevens geregistreerd in het Personenregister Kinderopvang. Een goede beheersing van de Nederlandse taal is minimaal vereist. Zij nemen de taakomschrijving zoals die voor de vaste leidsters is omschreven over. Met ingang van 1 januari 2018 is het niet langer toegestaan om vrijwilligers formatief in te zetten op de peuterspeelzaal. Zij worden derhalve altijd boventallig ingezet.

Het vierogenprincipe in de kinderopvang

Vanaf juli 2013 is het vierogenprincipe in de kinderopvang ingevoerd. Dit betekent dat er op ieder moment van de dag een volwassene moet kunnen meekijken of -luisteren met een beroepskracht. Het vierogenprincipe verkleint niet alleen het risico ten aanzien van seksueel misbruik, maar ook het risico ten aanzien van kindermishandeling in brede zin, en er kan sneller en effectiever worden ingegrepen als een kind of een pedagogisch medewerkster iets overkomt.

Ook als een pedagogisch medewerkster volgens de beroepskracht-/kindratio alleen voor de groep mag staan (met achterwacht) is er bij de Peuterspeelzaal St. Maarten altijd een extra kracht aanwezig, zodat deze indien nodig kan assisteren. Deze extra kracht kan iemand van de basisschool zijn, een stagiaire of een vrijwilliger.

2.3 Financieel beleid

Voor het financieel beleid zijn er een aantal uitgangspunten geformuleerd:

- de stichting dient met een sluitende begroting te werken en
- de stichting dient voldoende financiële draagkracht te hebben om kleinere tegenslagen te kunnen opvangen.

Voor de financiële organisatie is er een aantal uitgangspunten geformuleerd:

- het beheer van de financiële zaken is in handen van de penningmeester.
- er is een administrateur voor de salarisadministratie.
- het bestuur bespreekt in de vergadering de kwartaalcijfers en beziet of de begroting aanpassing behoeft.
- de penningmeester stelt de jaarrekening op en brengt verslag uit van zijn bevindingen.
- het Bestuur stelt de jaarrekening vast.
- incassobeleid: de ouderbijdragen worden via een automatische incasso geïnd. Bij achterstallige betalingen stuurt de penningmeester tweemaal een herinnering, waarna een deurwaardersprocedure wordt gestart op kosten van de wanbetaler.

2.4 Inschrijving en plaatsingsbeleid

Inschrijving

Inschrijven van uw kind dient plaats te vinden via ons digitale inschrijfformulier op www.peuterspeelzaalsintmaarten.nl

Het inschrijfgeld bedraagt € 15,00. Uw inschrijving wordt in behandeling genomen zodra het inschrijfgeld ontvangen is op IBAN nummer NL47 INGB 0002214654, t.n.v. Peuterspeelzaal St. Maarten o.v.v. inschrijving voornaam en achternaam van uw kind.

Aanmelding voor de peuterspeelzaal betekent niet automatisch aanmelding voor de basisschool!

We willen u erop wijzen dat onze peuterspeelzaal een wachtlijst heeft. We raden u dan ook aan om uw kind z.s.m. in te schrijven.

Plaatsing

- Plaatsing van uw peuter is mogelijk vanaf de leeftijd van 2 jaar. We streven ernaar om kinderen niet veel later te plaatsen dan 2 jaar en 6 maanden. Op deze manier hebben de kinderen voldoende gelegenheid zich te ontwikkelen en kunnen zij goed voorbereid worden op de overgang naar de basisschool.
- Er wordt alleen van de bovengenoemde leeftijdsgrens van 2 jaar afgeweken indien de lengte van de wachtlijst hiertoe duidelijk aanleiding geeft.
- De peuter wordt in beginsel voor twee dagdelen geplaatst. Plaatsing voor drie of meer dagdelen is alleen mogelijk indien hier ruimte voor is.
- Plaatsing van kinderen met een handicap en/of met (te verwachten) leer- en/of gedragsmoeilijkheden: elk kind is uniek en om die reden maken we in overleg met de ouders/verzorgers een inschatting van zijn of haar mogelijkheden en beperkingen op de peuterspeelzaal. Aandachtspunten hierbij zijn:
 - Het ontwikkelingsniveau van het kind: sociaal, motorisch, cognitief en emotioneel.
 - De te verwachten invloed op de andere peuters en wisselwerking met de groep.
 - Taakbelasting van de leidsters.
 - De verwachtingen van de ouders/ verzorgers.
 - Mogelijkheden ter ondersteuning, zoals externe begeleiding.

Aan de hand van deze aandachtspunten wordt een beslissing genomen over het al dan niet plaatsen van het kind. Indien wenselijk wordt er een proefperiode afgesproken en houden de leidsters evaluatiemomenten.

- Plaatsing van tweelingen: in overleg met de ouders wordt bekeken wat het beste is voor de kinderen. Wij adviseren de ouders van tweelingen echter de kinderen ten minste één dagdeel apart te plaatsen. Dit komt ten gunste van een goede voorbereiding op school waar de kinderen over het algemeen ook apart geplaatst worden en ten gunste van de ontwikkeling van de kinderen. Dit geldt ook voor overige broertjes en zusjes.

Voorrang bij plaatsing

1. Kinderen die reeds geplaatst zijn, voor wie de ouders uitbreiding van het aantal dagdelen wensen.
2. Broertjes of zusjes van reeds geplaatste kinderen.
3. Indien er een wachtlijst ontstaat, hebben peuters binnen het verzorgingsgebied voorrang boven peuters buiten het verzorgingsgebied.

2.5 Informatie uitwisselingsbeleid

Informatie over de peuterspeelzaal kunt u vinden:

- In het informatiepakket dat u als ouder/verzorger bij aanvang van de plaatsing ontvangt.
- Op de website www.peuterspeelzaalsintmaarten.nl
- In de nieuwsbrief die circa zes keer per jaar verschijnt. Deze wordt de ouders via de Ouderlogin toegezonden en tevens op de website geplaatst.
- Schriftelijke informatie over activiteiten die u gaandeweg het jaar ontvangt (via onder meer het Schriftje in de Ouderapp).
- Ouderavond: deze wordt minimaal eenmaal per jaar georganiseerd. Hierin komen allerhande (pedagogische) thema's aan bod.

Individuele informatie over het kind:

- Bij het halen of brengen is er de mogelijkheid om bijzonderheden over het kind uit te wisselen tussen de leidsters en de ouder/verzorger.
- Kindvolgsysteem: zie verderop in het Pedagogisch Beleidsplan (paragraaf 3.3).
- Oudergesprekken tot oudergesprek.

2.6 Kwaliteitsbeleid

Het doel van de peuterspeelzaal is op de eerste plaats uw kind de mogelijkheid te geven onbevangen te spelen. Het vrije spel is immers een belangrijke factor in zijn of haar ontwikkeling. Een tweede doel is het stimuleren van het sociale contact door peuters met elkaar een dagdeel door te laten brengen. Een derde doel is het signaleren van eventuele bijzonderheden in de ontwikkeling van het kind.

Peuterspeelzaal St. Maarten voldoet aan de voorschriften uit de Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen alsmede de Wet IKK. Dit geldt eveneens voor de eisen die GGD en brandweer stellen aan een veilige en hygiënische speelomgeving. Hiervoor verwijzen wij u ook graag naar het separate [Beleidsplan Veiligheid en Gezondheid](#), dat gepubliceerd is op onze website (www.peuterspeelzaalsintmaarten.nl).

Peuterspeelzaal Sint Maarten is opgenomen in het landelijke register kinderopvang. De inspectierapporten van de GGD kunt u raadplegen via www.peuterspeelzaalsintmaarten.nl en www.landelijkregisterkinderopvang.nl.

2.7 Kwaliteitsontwikkeling

Peuterspeelzaal St. Maarten hecht veel waarde aan gemotiveerd en deskundig personeel. Ouders mogen verwachten dat hun kinderen op een deskundige en vriendelijke manier worden begeleid. Alle beroepskrachten voldoen aan de bij wet vastgestelde opleidingseisen. Alle taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in een functieomschrijving. Jaarlijks vindt er een functioneringsgesprek plaats, waarbij de pedagogisch medewerker spreekt met twee leden van het Bestuur. Expliciet komt dan aan de orde of de pedagogisch medewerker nog extra nascholing wenst of behoeft op bepaalde deelgebieden in haar werksituatie. Deze wensen worden gebundeld en verwerkt in een opleidingsplan. Soms worden teambreed nascholingstrainingen gevolgd en soms bestaat er behoefte aan individuele cursussen. Alle teamleden dienen te beschikken over een geldig EHBO/BHV-certificaat en volgen hiervoor de benodigde (herhalings) cursussen. Daarnaast vindt er jaarlijks coaching plaats door een extern ingehuurde pedagogisch beleidsmedewerker/coach. Hierin wordt stil gestaan bij de individuele als team ontwikkeling.

Tijdens de team overleggen en de vergaderingen in aanwezigheid van het bestuur en/of de Oudercommissie wordt het pedagogisch beleid geagendeerd en al dan niet aan de hand van een casus getoetst aan het pedagogisch handelen in de dagelijkse groepspraktijk. Indien wenselijk/nodig wordt het pedagogische beleidsplan (jaarlijks) aangepast.

Voorts heeft de Oudercommissie de mogelijkheid om periodiek een tevredenheidsonderzoek onder de ouders uit te zetten. De uitkomsten daarvan worden gebundeld en aangewend om de kwaliteit te borgen en, indien nodig, te verbeteren.

2.8 Inspraak en klachtenbeleid

Peuterspeelzaal St. Maarten hecht grote waarde aan de waardering van de ouders over de geleverde diensten en wil optimaal inspelen op door hen gestelde wensen en eisen. Specifieke wensen kunnen tijdens een intake of verder tijdens de looptijd van de opvang kenbaar worden gemaakt. Uw kind is bij ons in goede handen. Toch kan het gebeuren dat u een klacht hebt. Het is voor ons belangrijk dat alles wat niet overeenkomt met de geplande en afgesproken dienstverlening of wat niet voldoet aan de verwachtingen, wensen en behoeften van de klant, wordt onderkend en (indien nodig) doeltreffend wordt afgehandeld.

Hebt u vragen en/of opmerkingen, dan zien wij het liefst dat u deze direct en open met de leidsters bespreekt. Wanneer u er samen met de leidsters niet uitkomt, kunt u terecht bij het Bestuur door uw opmerkingen of vragen in te leveren bij de leidsters van de peuterspeelzaal in een gesloten envelop t.a.v. Klachtencommissie / Bestuur Peuterspeelzaal St. Maarten.

Wij zullen deze vertrouwelijk behandelen in de eerstvolgende bestuursvergadering en nemen uiterlijk zes weken na indiening contact met u op over de afhandeling.

Mocht u uiteindelijk niet tevreden zijn over de interne afhandeling van uw klacht, dan kunt u gebruikmaken van de externe klachtenprocedure. De Wet kinderopvang bepaalt dat elke kinderopvangorganisatie met ingang van januari 2016 aangesloten moet zijn bij De Geschillencommissie en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Hier kunnen ouders terecht voor informatie, advies, bemiddeling, mediation van en door medewerkers van het Klachtenloket en/of een bindende uitspraak door De Geschillencommissie.

Het uitgebreide klachtenreglement is als Bijlage 3 aan dit beleidsplan gehecht.

2.9 Diversen

2.9.1 Accommodatie

- De accommodatie bestaat uit het volgende: 1 lokaal (62m²), volgens basisschool groep 1/2-norm, op de begane grond, in verband met vluchtroute voor 16 peuters in de groep bij brand.
 - entree met kapstokken voor 16 jasjes;
 - goed afsluitbare deuren
 - gladde vloeren i.v.m. allergieën bij de kinderen en voor de hygiëne, goede akoestiek i.v.m. rust en verstaanbaarheid van de leidsters
 - 2 kinder-wc's met een niet-afsluitbare deur
 - een lage wastafel
 - een in hoogte verstelbare aankleedtafel met kussen
 - bergruimte voor luiers en schone kleding
 - 1 wc voor volwassenen
 - meubelen
 - afsluitbare materiaalkasten
 - afsluitbaar bureau voor leidsters
 - 2 leidsterstoelen geschikt voor zowel laag als hoog werken
 - lage speeltafel met 6 zitplaatsen voor peuters
 - hoge werktafel met 16 zitplaatsen voor peuters
- Grote buitenspeelplaats voor de peuters, goed afgezet.
- Mogelijkheid tot het gebruikmaken van het gymlokaal van de kleuters.

2.9.2 Schoonmaak/repairatie

Voor speelgoed dat niet door leidsters zelf kan worden gerepareerd, wordt de hulp ingeroepen van ouders en/of deskundigen. Indien reparatie niet meer mogelijk is, wordt het speelgoed vervangen dan wel weggegooid.

Ook voor het schoonmaken van het speelgoed wordt circa viermaal per jaar de hulp van ouders/vrijwilligers gevraagd.

Beleidsplan 2022
Stichting peuterspeelzaal St. Maarten

Pedagogisch beleid

3. Pedagogisch beleid

Het pedagogisch beleid is gesplitst in de volgende onderdelen:

1. Basisbehoefte peuter (paragraaf 3.1)
2. Ontwikkelingen bij een peuter (paragraaf 3.2)
3. Kindvolgsysteem / peuterobservatielijst (paragraaf 3.3)
4. Mentorschap
5. Werkplan (paragraaf 3.4)
6. Wennen (paragraaf 3.5)
7. Kinderen met een handicap (paragraaf 3.6)
8. Kinderen die opvallen door hun gedrag (paragraaf 3.7)
9. Meldcode Kindermishandeling (paragraaf 3.8)
10. Ouders (paragraaf 3.9)
11. Omgaan met verschillende culturen (paragraaf 3.10)
12. Omgaan met emoties (paragraaf 3.11)
13. Bijzondere dagen (paragraaf 3.13)

3.1 Basisbehoefte peuter

Het doel van de peuterspeelzaal is op de eerste plaats uw kind de mogelijkheid te geven onbevangen te spelen. Het vrije spel is immers een belangrijke factor in zijn of haar ontwikkeling. Een tweede doel is het stimuleren van het sociale contact door peuters met elkaar een dagdeel door te laten brengen. Een derde doel is het signaleren van eventuele bijzonderheden in de ontwikkeling van het kind

Het pedagogisch beleidsplan van Peuterspeelzaal Sint Maarten biedt een kader gebaseerd op de basisdoelen van Van Riksen-Walraven (zie verder), waaraan elke kinderopvangorganisatie moet voldoen. Binnen deze uitgangspunten heeft de peuterspeelzaal in overleg en samenwerking met de ouders de gelegenheid om het pedagogisch beleid verder uit te werken tot een pedagogisch werkplan waarmee de basiswaarden geborgd blijven (zie paragraaf 3.4).

Basisdoelen van Van Riksen-Walraven

Op Peuterspeelzaal Sint Maarten wordt, met behoud van individualiteit, invulling gegeven aan de vier basisdoelen van de eerste hoogleraar kinderopvang in Nederland: Marianne van Riksen-Walraven. Zij formuleerde vier doelen wat betreft (mede) opvoeden:

1. Bijdragen aan een gevoel van emotionele veiligheid.
2. Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties.
3. Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van sociale competenties.
4. Gelegenheid bieden om zich waarden en normen, de cultuur van een samenleving eigen te maken.

Bijdragen aan een gevoel van emotionele veiligheid

Het is belangrijk dat kinderen zich op hun gemak en "thuis" voelen op de peuterspeelzaal. Deze emotionele veiligheid is voor peuters een basisvoorwaarde om zich te kunnen ontwikkelen. Als kinderen zich veilig voelen, zullen zij op onderzoek uit durven gaan en durven zij te experimenteren om nieuwe ervaringen op te doen waardoor zij zich spelenderwijs zullen ontwikkelen.

Het is belangrijk dat kinderen zich op hun gemak en "thuis" voelen op de peuterspeelzaal. Deze emotionele veiligheid is voor peuters een basisvoorwaarde om zich te kunnen ontwikkelen. Als kinderen zich veilig voelen, zullen zij op onderzoek uit durven gaan en durven zij te experimenteren om nieuwe ervaringen op te doen waardoor zij zich spelenderwijs zullen ontwikkelen. Dit geldt voor alle ontwikkelingsgebieden; emotioneel, sociaal, lichamelijk, motorisch en cognitief. Hierbij gaan wij ervan uit dat ieder kind zich in zijn/haar eigen tempo en op eigen wijze kan ontwikkelen.

De leidsters scheppen een zodanige sfeer in de groep dat de peuters zich veilig en geborgen kunnen voelen.

Dit bereiken we onder meer door de navolgende maatregelen:

- *vaste leidsters op vaste dagdelen.*
- *het inloopkwartier waarbij ieder kind individueel verwelkomd wordt*
- *een vast dagritme (zie verderop in het werkplan).*
- *de peuter twee vaste wenmomenten aan te bieden van een halve ochtend.*

Om kinderen zich veilig te laten voelen moet er oog, begrip en respect zijn voor hun gevoelens. De leidsters zullen de gevoelens van de kinderen altijd serieus nemen en hen helpen hiermee om te gaan. De leidsters zullen de kinderen met een respectvolle houding ondersteunen door hen aan te moedigen als ze iets proberen, een handje te helpen als iets niet lukt en een compliment te geven als iets is gelukt. De leidsters zullen steeds de nadruk leggen op hetgeen gelukt is. Daarnaast uiten de leidsters hoe trots zij op de peuters zijn, en hoe trots peuters op zichzelf mag zijn. De leidsters gaan uit van de eigenheid van ieder kind. Zij zullen ieder kind op een respectvolle en liefdevolle wijze bejegenen en de voorwaarden scheppen waarbinnen ieder kind zichzelf kan zijn en zich op zijn eigen wijze en in zijn eigen tempo kan ontwikkelen.

Iedere peuter wordt gerespecteerd en als individu serieus genomen.

Dit bereiken we onder meer door de navolgende maatregelen:

- *ieder kind komt in de ochtendkring aan de beurt en mag zijn verhaaltje vertellen.*
- *kinderen worden op ooghoogte aangesproken.*
- *de leidsters proberen te voldoen aan de individuele behoefte van de kinderen door ze bijvoorbeeld op schoot te nemen, een aai over de bol te geven of te complimenteren.*

Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties

De leidsters van Peuterspeelzaal Sint Maarten gaan ervan uit dat ieder kind van nature beschikt over eigen talenten en mogelijkheden. Het lokaal is uitgerust met een rijk aanbod aan spel materiaal en het dagprogramma is erop gericht om de kinderen zo veel mogelijk verschillende ervaringen te laten opdoen teneinde hun eigen talenten, mogelijkheden en voorkeuren te ontdekken. Deze ervaringen kunnen al dan niet bewust door de leidster worden aangeboden als wel dat er voldoende gelegenheid is voor vrij spel om eigen ontdekkingen te doen. De leidster volgt daarin de belangstelling van het kind en heeft geen waardeoordeel over diens bevindingen. Zij moedigt aan, is enthousiast en belangstellend.

Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van sociale competenties

Op de peuterspeelzaal kunnen kinderen diverse sociale relaties aangaan, zowel met andere kinderen als met volwassenen. De peuterspeelzaal creëert bij uitstek een situatie, waarin sociale interactie "vanzelf" plaatsvindt. Sociale ontwikkeling is nodig om te komen tot zinvolle interacties en relatievorming met anderen. Om tot zinvolle interacties en relaties te kunnen komen, is het belangrijk dat kinderen zich tot een stabiel en sociaal persoon ontwikkelen die verantwoordelijkheid leert dragen voor zijn eigen gedrag en leert reflecteren op zijn eigen handelen. Hierbij is een positief zelfbeeld en gevoel van eigenwaarde essentieel. Daarom worden de kinderen door de leidsters altijd positief benaderd, geprezen als zij iets vriendelijks doen voor een ander, gewezen op datgene wat goed gaat en geholpen of gestimuleerd bij hetgeen nog niet lukt. De leidsters zijn erop gericht om deze sociale ontwikkeling te stimuleren. Hun rol hierbij is altijd helpend. Zij creëren situaties om de sociale competenties te oefenen en helpen bij het oplossen van problemen en conflicten door kinderen te stimuleren vooral zelf oplossingen te bedenken. Als dit nog niet lukt, helpen zij oplossingen bedenken met als doel dat de kinderen zich dit uiteindelijk zelf eigen maken.

Gelegenheid bieden om zich waarden en normen, de cultuur van een samenleving eigen te maken.

Kinderen die Peuterspeelzaal Sint Maarten bezoeken, krijgen naast een rijk aanbod aan speelse en leerzame activiteiten vanzelfsprekend ook te maken met de algemeen geldende waarden van onze samenleving. Zij zijn immers onderdeel van die samenleving en worden geacht daarvan straks als zelfstandige individuen deel uit te maken. Gedurende de tijd dat het kind de peuterspeelzaal bezoekt, is er bewuste aandacht voor de normen die voortvloeien uit die waarden. Wat mag of hoort wel en wat niet? En waarom niet? De ongeschreven gedragsregels worden aangeleerd en uitgedragen door de leidsters. Zij bekleden daarbij vanzelfsprekend een voorbeeldfunctie. De leidsters leren de kinderen om oog te hebben voor onderlinge verschillen en om van elkaar te leren. Iedereen is anders, maar iedereen is gelijkwaardig. We kunnen van elkaars "anders zijn" leren en hebben respect voor elkaar.

Tevens hebben we respect voor dieren en de natuur.

Vanuit het algehele doel zorg te dragen voor de optimale ontwikkeling van de peuter, zijn er onzes inziens een aantal "opvoedingsdoelen" die wij o.a. belangrijk vinden voor onze dagelijkse omgang met de peuters, te weten:

- opbouw van zelfvertrouwen en positief zelfbeeld; o.a. door:
 - *werkjes op niveau aanbieden zodat iedere peuter succesmomenten beleeft*
 - *hardop complimenteren bij een goede werkhouding/gedrag*
 - *aanspreken op gedrag en niet op persoon*
- stimuleren van zelfstandigheid en zelfredzaamheid; o.a. door
 - *door de kinderen zelf hun jas te laten pakken*
 - *zelf drinken uit een gewone beker*
 - *kleine opdrachtjes voor de leidsters doen*
 - *gezamenlijk opruimen*
- sociale omgang en respect voor andere peuters en de leiding; o.a. door:
 - *rollenspel in de kring*
 - *peuters samen een conflictje op laten lossen (mbv de leidster)*
 - *tijdens kring gesprek naar elkaar laten luisteren en uitpraten*
 - *op je buurt wachten bij het uitdelen van het fruit of bij een spelletje*
- leren omgaan met eigen en andermans emoties; o.a. door:
 - *emoties van de peuters laten benoemen*
 - *te leren luisteren naar "stop, hou op", "geef elkaar wat ruimte..."*
- gehoorzaamheid en manieren; o.a. door
 - goed gedrag wordt positief beloond door een aai over de bol of een complimentje;
 - aanhoudend ongewenst gedrag wordt duidelijk gemaakt door een vriendelijke maar corrigerende houding van de leidsters. Als ongewenst gedrag wordt beschouwd:
 - gedrag dat gevaar oplevert (slaan, gooien, op de tafel klimmen etc);
 - gedrag waardoor materialen beschadigd raken (timmeren op de boot, bijten op puzzels);
 - gedrag waardoor het lokaal onnodig wordt bevuild (zand opzettelijk buiten de zandtafel gooien);
 - gedrag dat hinderlijk is voor anderen (gillen)

Om het ontwikkelingsproces van de peuter goed te kunnen begeleiden, wordt er gewerkt volgens onderstaande voorwaarden.

3.1.1. Houding leidsters

Het mag duidelijk zijn dat de houding van de leidsters een belangrijke sleutel is bij het scheppen van voorwaarden voor een veilig en geborgen leefklimaat op de peuterspeelzaal. De leidsters moeten beschikken over de volgende vaardigheden en eigenschappen:

- inlevingsvermogen
- stimuleren
- accepteren
- consequent zijn maar tegelijkertijd flexibel
- grenzen stellen
- observeren
- signaleren en samenwerken

3.1.2. Vertrouwensband met de leiding

Naast de houding van de leiding is een vertrouwensband tussen de leiding en de peuter een belangrijke voorwaarde om de peuter zich veilig te laten voelen. Deze vertrouwensband komt tot stand doordat de leidster inspeelt op de behoeften van de peuter. Dit doet zij door zich "in te leven in de peuter", door de zorg te bieden die de peuter nodig heeft, door open te staan en aanwezig te zijn voor de peuter. De peuter krijgt dan vertrouwen in zichzelf (positief zelfbeeld) en in de ander. Daardoor durft de peuter dingen te ondernemen en de wereld om zich heen te ontdekken. Daarnaast bieden de leidsters regelmatig activiteiten aan die in een kleine of grote groep worden gedaan.

3.1.3. Structuur, regelmaat en rust

Ook van belang is dat de peuters structuur, regelmaat en rust wordt geboden. Dit proberen wij aan te bieden door een vast programma. Dit biedt de peuters een bepaalde houvast en schept duidelijkheid (gevoel van geborgenheid en veiligheid). Het werkplan wordt beschreven in paragraaf 3.4.

3.1.4. Spelmateriaal op niveau

Men kan verschillende materialen aanbieden waarmee de peuter naar eigen idee kan spelen. De leidster kan waar nodig stimuleren en begeleiden om het materiaal te ontdekken. Een groot aantal materialen kan dan ook door de peuters zelf gepakt/gekozen worden.

3.1.5. Inrichting peuterspeelzaal

De omgeving van de peuters is zodanig veilig ingericht dat het de peuter uitdaagt om te spelen en te ontdekken.

3.1.6. Contact met ouders

Naast bovengenoemde zaken vormt een goed oudercontact mede de basis om de peuters te begeleiden in hun ontwikkeling. Omdat ouders bij het brengen de peuterspeelzaal niet betreden, maar we het contact met ouders logischerwijs wel zeer belangrijk vinden, zullen we starten met inloopochtenden. Met regelmaat (zo'n 6 keer per jaar) wordt er gedurende een hele week (maandag t/m vrijdag) elke ochtend een inloopochtend gehouden. Per kind mag 1 ouder 1 keer in die week de peuterspeelzaal bezoeken vanaf het begin van de ochtend tot ongeveer 09.30 uur. We zorgen tijdens deze inloopochtenden voor leuke gezamenlijke activiteiten, zoals een grote ochtendkring en spelletjes/werkjes om samen te doen.

3.2 Ontwikkelingen bij een peuter

De ontwikkelingen bij een peuter zijn te onderscheiden naar diverse invalshoeken:

3.2.1. Sociaal

Het zelfbeeld van de peuter in de groep, contact maken met andere peuters, leren delen en samen spelen zijn belangrijke delen van hun sociale ontwikkeling. Ook het leren omgaan met de regels, waarden en normen die op de peuterspeelzaal van toepassing zijn, horen daarbij.

3.2.2. Emotioneel

Inspelen op gevoelens (boos, verdriet, trots, verlatingsangst enz.) van de peuter en het leren daarmee om te gaan.

3.2.3. Motorisch

Wij stimuleren de peuters zo veel mogelijk met bijpassend materiaal en bewegingsactiviteiten om zowel de grove als de fijne motoriek te ontwikkelen.

3.2.4. Cognitief

De peuters ervaren eerst (\pm 2 jr.) losse beelden en later (\pm 3 jr.) leren zij die te gebruiken in een geheel. Dit is de globale ontwikkeling. Verder hebben peuters een grote fantasie. Ze spelen graag een rollenspel, het nadoen van volwassenen speelt hierbij een grote rol. Het hoeft allemaal nog niet concreet te zijn, een olifant is niet per se grijs. Via spel en werkjes ontwikkelen we de cognitieve vermogens van de peuters.

3.2.5. Creatief/Fantasie

Het gebruiken van verschillende materialen om hun creativiteit te stimuleren en ze bepaalde technieken te leren die de motorische vaardigheden oefenen. De fantasiewereld van de peuter helpen te ontwikkelen en te stimuleren. Zelf laten vertellen, liedjes zingen met eigen tekst en bewegingen, verhaaltjes laten vertellen.

3.2.6. Taal

Om de taalontwikkeling te bevorderen hebben wij uiteenlopende boekjes om voor te lezen. We houden kringgesprekjes, zingen liedjes enz. Dit alles met het doel de taal eigen te maken. Geregeld wordt ook gebruikgemaakt van de Kamishibai (vertelkast) waarmee het voorlezen een geheel andere dimensie krijgt en het verhaal voor de peuters a.h.w. tot leven komt. Daarnaast onderhouden wij nauwe contacten met Bibliotheek aan de Vliet (voorleesoma's) en de lokale kinderboekhandel In de Wolken (leesbevorderingsproject "Boekenbox").

Om deze ontwikkelingen bij de peuters te kunnen aanbieden, hebben wij verschillende materialen nodig om zo optimaal mogelijk te kunnen werken. Deze materialen zijn o.a. : lees-, knutsel-, rijdend-, speel-, zang-, buiten-, en zandbakmateriaal.

3.3 Kindvolgsysteem / Peuterobservatielijst

Kindvolgsysteem

We hanteren een "kindvolgsysteem", waarbij de kinderen geobserveerd en geëvalueerd worden.

Voor iedere peuter die de peuterspeelzaal gaat verlaten, is er op twee momenten een observatielijst ingevuld. Deze lijst wordt door een van de leidsters ingevuld op het moment dat de peuter 3 jaar oud is en bij 3 jaar en 11 maanden (vlak voordat ze naar de basisschool gaan). Het eindverslag krijgt u bij het verlaten van de peuterspeelzaal mee en/of wordt met u besproken. Deze gegevens worden doorgegeven aan de toekomstige leerkracht van de basisschool van uw kind. Wenst u dit niet, dan dient u dit vooraf schriftelijk kenbaar te maken aan het Bestuur of de leidsters van de peuterspeelzaal.

Indien de leidsters dit noodzakelijk achten, kan er reeds eerder een observatielijst ingevuld en met u doorgesproken worden om eventueel opvallend gedrag goed te begeleiden. Er is dan goed vergelijkingsmateriaal aanwezig van twee observatiemomenten van de peuter in zijn ontwikkeling. Hierbij wordt gebruikgemaakt van de OVP (een overdrachtsformulier vanuit de gemeente)

3.4 Mentorschap

Om de algehele ontwikkeling van de kinderen te volgen, wordt aan elke peuter een mentor toegewezen. De mentor van een kind is één van de vaste leidsters van het kind en het eerste aanspreekpunt voor zowel de ouders als het kind. Zij voert het kennismakingsgesprek met de ouders en is bij voorkeur ook aanwezig bij de wendagen. Zij vult jaarlijks een observatielijst in, signaleert mogelijke achterstanden en informeert de ouders over de ontwikkeling van hun kind. In het geval van een ontwikkelingsachterstand stelt zij samen met de ouder ontwikkelingsdoelen op. De mentor kiest activiteiten waarmee aan de ontwikkelingsdoelen gewerkt kan worden en bespreekt deze met de andere pedagogisch medewerkers op de groep. Op deze manier kunnen alle collega's gericht met het kind werken. De mentor bespreekt jaarlijks of indien nodig frequenter de ontwikkeling en het welbevinden van het kind met de ouder. Zij bespreekt met hen hoe aan wensen en behoeften van het kind tegemoet kan worden gekomen. Een ouder kan ook zelf het initiatief tot een gesprek nemen. Indien nodig heeft de mentor (met toestemming van de ouders) contact met andere professionals en kan zij de ouder verwijzen naar andere instanties voor verdere ondersteuning. Daarnaast draagt zij zorg voor de overgang naar de basisschool. Dit laatste vindt plaats middels een overdrachtsformulier van de gemeente. Op het moment dat een kind naar de basisschool gaat, wordt de periode op Peuterspeelzaal Sint Maarten afgesloten met een eindgesprek (indien gewenst door de ouders/verzorgers).

3.5 Werkplan

Bij Peuterspeelzaal Sint Maarten is sprake van één peutergroep, bestaande uit maximaal 16 peuters in de leeftijd van 2 tot 4 jaar. Hierdoor ontmoeten de kinderen op de dagen dat zij de speelzaal bezoeken steeds dezelfde kinderen. Dit geeft behalve gelegenheid tot vriendschapsvorming ook een vorm van duidelijkheid en vertrouwdheid die bijdraagt aan het zich emotioneel veilig voelen.

Op de peuterspeelzaal is sprake van een vast dagritme en steeds terugkerende rituelen (welkom bij binnenkomst, de kring, fruit eten, vaste liedjes, buitenspelen, afscheid, vieringen).

Ook deze dragen bij aan de emotionele veiligheid en houvast voor kinderen. Zodoende weten de peuters wat er de betreffende ochtend gaat gebeuren en in welke volgorde. Dit maakt dat kinderen grip ervaren op hun leefwereld en dat zij zich meer ontspannen en zelfverzekerd voelen.

Hieronder staat een algemene dagindeling. De invulling van de moeilijkheidsgraad is afhankelijk van de leeftijd en ontwikkeling van de kinderen:

1. Brengen van de kinderen
2. Kringactiviteit
 - goedmorgen-liedje
 - opnoemen van namen
 - tellen
 - vertellen (door kinderen en leidsters)
 - zingen
 - pedagogische activiteit
3. Vrij spelen door de hele ruimte
 - puzzels
 - leeshoek
 - verven
 - knutselen
 - poppenhoek
 - duplo-tafel
 - autokleed
 - blokkenhoek
 - spelen in de boot
 - zandtafel
 - speeltafel
 - glijbaan
4. Afronding vrij spelen:
 - opruimen, de kinderen helpen hierbij
5. Gezamenlijk aan tafel
 - drinken
 - fruit eten
 - liedje zingen
 - plasronde
 - voorlezen en/of spel (op dinsdag en donderdag komt de voorleesoma)
6. Buiten spelen (met mooi weer) of een binnenactiviteit ('peutergym'); koekje eten
7. Indien er een jarig peutertje is, wordt de verjaardag gevierd
8. Ophalen van de kinderen

3.6 Wennen

Het wennen van nieuwe peuters gebeurt gemiddeld eenmaal voorafgaand aan de plaatsing gedurende ongeveer 1 uur en bij voorkeur op het dagdeel waarop het kind geplaatst wordt, i.v.m. de aanwezige kinderen in de groep en de leidsters van die dag. Dit is van 09.00 – 10.00 uur. De wenoctend is circa 1 uur waarbij één ouder/verzorger aanwezig blijft.

3.7 Kinderen met een handicap

Elk kind is uniek en om die reden maken we in overleg met de ouders/verzorgers een inschatting van zijn of haar mogelijkheden en beperkingen op de peuterspeelzaal. (zie ook bij "plaatsing" op pag. 7 van dit beleidsplan).

3.8 Kinderen die opvallen door hun gedrag

Doordat Peuterspeelzaal St. Maarten het kindvolgsysteem "OVP" hanteert, zijn er minimaal twee momenten waarop de peuters op diverse ontwikkelingsgebieden (sociaal-emotioneel, speel- en leergedrag, taalontwikkeling, zelfredzaamheid en motoriek) worden getoetst. Als blijkt dat een peuter in welke vorm dan ook opvalt, wordt dit in een teamvergadering besproken en worden de ouders geïnformeerd. De leidsters van de peuterspeelzaal kunnen ook advies inwinnen bij de Intern Begeleider (zorgcoördinator) van de St. Maartensschool. Ook hebben de leidsters beschikking over een sociale kaart, die op de peuterspeelzaal ter inzage ligt. Aan de hand daarvan kunnen zij de ouders adviseren welke instelling of persoon te benaderen. De leidsters kunnen, indien gewenst, de ouders in dit proces begeleiden.

3.9 Meldcode kindermishandeling

Peuterspeelzaal Sint Maarten heeft een meldcode voor kindermishandeling waarin een procedure is vastgelegd die aantoonbaar gevolgd wordt in geval van (een vermoeden van) kindermishandeling en/of seksueel misbruik. Dit vermoeden kan betrekking hebben op de thuissituatie van het kind of op de opvangsituatie. Wij gaan uit en maken gebruik van het landelijk basismodel meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (een stappenplan voor het handelen bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling). De leidsters hebben een cursus gevolgd om kindermishandeling te signaleren. Te allen tijde kan advies worden ingewonnen bij Bureau Jeugdzorg.

3.10 Ouders en oudercommissie

Ouders

Wij hechten veel belang aan de contacten met ouders vanaf het allereerste begin en gedurende de totale opvangperiode. Ouders zijn immers de primaire opvoeders en de peuterspeelzaal mag de zorg voor het kind een aantal uren per dag van hen overnemen. Voor het welzijn van het kind gedurende de opvanguren is het van belang dat er goed wordt samengewerkt met de ouders. Het belang van de kinderen blijft altijd vooropstaan. Binnen Peuterspeelzaal St. Maarten worden eventuele bijzonderheden bij kinderen herkend en besproken met de ouders. De leidsters zijn observerend, begeleidend en stimulerend aanwezig.

Wanneer er met kinderen gewerkt wordt, is een goed contact met de ouders/verzorgers van essentieel belang. Ouders en leidsters moeten weten wat er in de omgeving van het kind gebeurt. Er is onderling veelvuldig contact. Informele contactmomenten vinden voornamelijk plaats op de dagen dat het kind de peuterspeelzaal bezoekt. Om de communicatie/overdracht te bevorderen, is het derhalve belangrijk dat ouders/verzorgers de kinderen zo veel mogelijk zelf brengen en ophalen.

Vanzelfsprekend kan er op initiatief van zowel de ouders als de leidsters te allen tijde een separate afspraak worden ingepland om eventuele bijzonderheden te bespreken.

Van de ouders wordt verwacht dat zij:

- aangeven of er veranderingen zijn binnen het gezin of in de naaste omgeving;
- doorgeven als iemand anders dan de vaste ouder/oppas het kind komt ophalen;
- geen zieke peuters naar de peuterspeelzaal brengen.

Oudercommissie

De Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen stelt op iedere kinderopvanginstelling een Oudercommissie (OC) verplicht. Deze is samengesteld uit een oneven aantal (minimaal drie) leden en behartigt de belangen van alle ouders van de kinderen op de PSZ. Haar belangrijkste verantwoordelijkheid is om de kwaliteit van de opvang te bewaken en te bevorderen door het uitbrengen van gevraagd en ongevraagd advies aan het Bestuur van de PSZ.

Peuterspeelzaal Sint. Maarten hecht grote waarde aan de input en directe betrokkenheid van ouders en spant zich derhalve in om een formele OC te formeren en te behouden. Zij is voortdurend op zoek naar enthousiaste ouders/verzorgers die op vrijwillige basis:

- willen meedenken, -praten en -beslissen;
- de kwaliteit van de PSZ positief willen beïnvloeden;
- willen samenwerken met een leuk team ouders;
- hun (professionele) deskundigheid willen inzetten voor de PSZ;
- één à twee jaar lid willen zijn van de OC.

De zittende leden van de Oudercommissie stellen zich (periodiek) voor aan alle ouders van Peuterspeelzaal St. Maarten middels het informatiepakket bij aanvang van de plaatsing, een affiche op het informatiebord bij de entree, via de nieuwsbrieven, de Ouderavonden en overige communicatie-uitingen in de ouderapp.

3.11 Omgaan met verschillende culturen

Ieder kind brengt een eigen achtergrond en cultuur mee. Cultuur heeft te maken met hoe je leeft, hoe je omgaat met elkaar, hoe je kinderen opvoedt en welke normen je hanteert. Integratie van deze culturen is van groot belang om de kinderen meer begrip voor elkaar bij te brengen. Het is belangrijk voor alle ouders om betrokken te zijn bij de peuterspeelzaal.

Dit kan gebeuren op verschillende manieren:

- tijdens het brengen en halen van de kinderen
- door het inschakelen van de hulp van ouders bij activiteiten
- door het organiseren van (thematische) ouderavonden

3.12 Omgaan met emoties

Voor jonge kinderen is het zich verplaatsen in de emoties van anderen nog erg moeilijk; in de eerste plaats gaat het nog om de sociale nabijheid van anderen. Je ziet dat kinderen rekening gaan houden met elkaar, ruzie leren maken en dat er vriendschappen ontstaan. Met andere woorden: kinderen leren zich in te leven in de emoties van anderen en ontwikkelen spelenderwijs vaardigheden in het omgaan met anderen. Het respecteren van jezelf en anderen is een onderdeel van de sociaal-emotionele ontwikkeling.

Peuterspeelzaal Sint Maarten biedt kinderen de gelegenheid om:

- contacten te leggen met andere kinderen en volwassenen;
- sociale vaardigheden te ontwikkelen die nodig zijn bij de omgang met anderen.

Bij dit proces zullen de leidsters op onder meer de navolgende punten een belangrijke bijdrage leveren:

- naar de kinderen luisteren
- de kinderen naar elkaar laten luisteren
- de kinderen stimuleren om hun emoties te uiten
- het met elkaar benoemen van emoties
- elkaar (leren) respecteren
- elkaar kunnenvertrouwen
- het goede voorbeeld geven aan de kinderen

3.13 Bijzondere dagen

3.13.1 Verjaardagen van de kinderen

De aandacht van alle kinderen en de leidsters is tijdens het feest gericht op het jarige kind. Bij verjaardagen is de uitzondering dat de ouders/verzorgers aanwezig mogen zijn bij de viering. Vanwege covid-19 is er besloten dat er één ouder/verzorger in het lokaal van de Peuterzaal aanwezig mag zijn, de andere ouder/verzorger mag in het lokaal van de voorschoolse opvang doorkijken. Iedereen zit in de kring. Het jarige kind krijgt een mooie feestmuts en mag plaatsnemen op de verjaardagstroon. Er wordt gezongen, muziek gemaakt en daarna mag de jarige trakteren. Ouders wordt verzocht om bij voorkeur een gezonde, niet al te overdadige traktatie mee te geven.

3.13.2 Juffenfeest

Eenmaal per jaar worden gezamenlijk de verjaardagen van alle leidsters gevierd. Dit gebeurt op één dag, onderdeel uitmakend van een themaweek. Jaarlijks wordt een thema vastgesteld. Alle peuters van Peuterspeelzaal Sint Maarten worden hiertoe uitgenodigd.

3.13.3 Sint Maarten

Sint Maarten, aan wie de peuterspeelzaal haar naam te danken heeft, staat symbool voor solidariteit en barmhartigheid. Op 11 november vieren we "het feest van het delen". Dit is een goed moment om even stil te staan bij de minder bedeelden in onze samenleving. Medio november arriveert altijd de Goedheiligman weer vanuit Spanje. Helaas is het echter niet voor alle kinderen in ons land een vanzelfsprekendheid om Sinterklaas te vieren. Stichting Sintvoorieder¹ heeft als doel om zo veel mogelijk minimagezinnen in de regio Haaglanden een feestelijke Sinterklaasviering met cadeautjes te bezorgen. Peuterspeelzaal Sint Maarten steunt dit initiatief traditiegetrouw middels het organiseren van een jaarlijkse inzamelingsactie van speelgoed. De peuters wordt in dat kader gevraagd om één speelgoedje van thuis mee te brengen en te doneren.

De Sint Maarten Inzamelingsactie is ook een mooi leermoment voor de peuters. Op deze leeftijd is het gevoel van eigendom immers sterk aanwezig. Uit de mondjes van veel peuters klinkt regelmatig de welbekende uitroep: "Van mij!" Op de peuterspeelzaal leren de peuters het nut en vooral ook het plezier van samen delen.

Voorts worden en lampionnetjes geknutseld, die de peuters (indien gewenst) kunnen meenemen tijdens hun deelname aan de jaarlijkse Sint Maartenoptocht, georganiseerd vanuit de gemeente Leidschendam-Voorburg.

3.13.4 Sinterklaas

Het feest wordt met alle peuters en hun ouders gevierd en in samenwerking met de St. Maartenschool. Sinterklaas arriveert per boot bij het schoolplein en wordt daar ontvangen door alle ouders en kinderen van zowel de school als de peuterspeelzaal. Zo mogelijk komt de Goedheiligman ook kort langs bij de peuters en brengt hij hun een presentje. Verkleedkleding in deze sfeer is voor de peuters ter beschikking.

3.13.5 Kerstmis

We versieren een kerstboom in de klas. Er worden kerstversieringen gemaakt, kerstliedjes gezongen en in de kring wordt bij het stalletje het kerstverhaal verteld. Tevens wordt er op drie ochtenden een gezamenlijk kerstontbijt gehouden op de peuterspeelzaal. De peuters mogen dan iets lekkers van huis meebrengen. De leidsters stellen hiertoe een intekenlijst op.

3.13.6 Carnaval

Er wordt op twee ochtenden Carnaval gevierd. De peuters mogen verkleed komen en kunnen, indien gewenst, zich laten schminken. Daarnaast wordt er gedanst en in de polonaise door het lokaal gelopen.

3.13.7 Pasen

Het lokaal wordt versierd en er worden met de peuters Paasversieringen gemaakt. Er worden ook paaseieren gezocht en de peuters krijgen paaseitjes in een zelf gemaakte Paasversiering mee naar huis.

3.13.8 Nationale Voorleesdagen en Kinderboekenweek

Tijdens de Nationale Voorleesdagen en Kinderboekenweek nodigen we dagelijks (groot)ouders uit om in de kring voor te lezen aan de peuters. De plaatselijke kinderboekhandel In de Wolken organiseert in aanloop naar voornoemde evenementen een speciale informatieavond over de boekentips van het betreffende jaar. Deze bijeenkomsten worden door een pedagogisch medewerker en/of bestuurslid van Peuterspeelzaal Sint Maarten bijgewoond, waarna (indien gewenst) een aantal nieuwe titels voor de peuterspeelzaal kan worden aangeschaft. Daarnaast is Peuterspeelzaal Sint Maarten lid van Bibliotheek aan de Vliet en maakt zij regelmatig gebruik van de "Boekenbox", een leesbevorderingsproject van In de Wolken.

3.13.9 Themaweken

Ons streven is om drie tot vier per jaar themaweken te organiseren. Tijdens deze weken wordt er geknutseld of worden er spelletjes gedaan rondom een bepaald thema, zoals St. Maarten, Kerstmis, Carnaval, Lente, Pasen, de Ruimte etc.

3.13.10 Workshops

We organiseren zo'n drie keer per jaar een workshop of voorstelling, in samenwerking met gespecialiseerde externe partijen. Dit varieert van een poppenkastvoorstelling tot een zing-, dans- of yogaworkshop.

Belangrijk bij de invulling van elk feest is dat de nadruk ligt op een gezellige/ontspannen sfeer.

Bijlage 1 Algemene Voorwaarden Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten

Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- *Peuterspeelzaal* : Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten
- *Ouder/verzorger* : Diegene die als ouder of wettelijk vertegenwoordiger belast is met de zorg voor een kind.
- *Peuterspeelzaalwerk* : De verzorging, de opvoeding en het bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen in de leeftijd van 2 jaar tot 4 jaar, waarna de kinderen kunnen deelnemen aan het basisonderwijs.
- *Werkdag* : Dag van de week, niet zijnde een zaterdag, zondag of nationale feestdag.
- *Plaatsingsovereenkomst* : Overeenkomst tussen Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten en ouder/verzorger waarin onder meer het overeengekomen aantal dagdelen en het tarief zijn vastgelegd.

Artikel 2 Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle plaatsingsovereenkomsten met Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten, hierna ook te noemen "peuterspeelzaal", voor zover door partijen niet van deze voorwaarden schriftelijk is afgeweken.

Artikel 3 Inschrijving en plaatsingsbeleid

- 3.1. Inschrijven van een kind geschiedt middels het online inschrijfformulier. De ontvangst van het inschrijfgeld (€ 15,-) geldt als inschrijfdatum.
- 3.2. Indien er niet direct tot plaatsing kan worden overgegaan, wordt het kind op de wachtlijst gezet.
- 3.3. Indien er een wachtlijst ontstaat, hebben peuters binnen het verzorgingsgebied voorrang boven peuters buiten het verzorgingsgebied.
- 3.4. Peuters wier geestelijke of lichamelijke gezondheidstoestand naar het oordeel van Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten zodanig is dat zij binnen de peuterspeelzaal niet op gebruikelijke wijze kunnen verblijven, behoeft Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten niet te plaatsen. In een voorkomend geval zal hierover overleg plaatsvinden met ouder/verzorger.

Artikel 4 Duur overeenkomst

- 4.1. Door het (digitaal) ondertekenen van de plaatsingsovereenkomst gaat ouder/verzorger een contractuele overeenkomst aan met Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten.
- 4.2. De plaatsingsovereenkomst vervalt automatisch op de dag dat de peuter 4 jaar wordt.
- 4.3. Bij overlijden van het kind eindigt de plaatsingsovereenkomst van rechtswege met onmiddellijke ingang.

Artikel 5 Tussentijdse opzegging of wijzigingen

- 5.1. De plaatsingsovereenkomst kan uitsluitend schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, ingaande vanaf het moment van opzegging.
- 5.2. Bij annulering van de plaatsingsovereenkomst door de ouder/verzorger vóór de startdatum is de geldende opzegtermijn volgens artikel 5.1 van toepassing. Wanneer de opzegtermijn de

- overeengekomen startdatum overschrijdt, is de ouder/verzorger de volledige prijs over de periode van overschrijding verschuldigd.
- 5.3. Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van een wijziging van de plaatsingsovereenkomst (bv. bij wijziging openingstijden), wordt dit door beide partijen schriftelijk dan wel digitaal bevestigd. De onderhavige Algemene Voorwaarden blijven in dat geval van toepassing.
 - 5.4. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren op de peuterspeelzaal kan beïnvloeden, heeft zowel de ouder/verzorger als de peuterspeelzaal het recht om de plaatsingsovereenkomst per direct te beëindigen.
 - 5.5. De peuterspeelzaal kan de plaatsingsovereenkomst in ieder geval met onmiddellijke ingang beëindigen indien de ouder/verzorger een betalingsachterstand van minimaal twee maanden heeft zoals vermeld staat in artikel 7.3.
 - 5.6. Bij aanvraag van een extra dagdeel of ruildag dient vooraf expliciet akkoord te worden gegeven door de plaatsingsfunctionaris. De aanvraag voor een extra dagdeel of ruildag verloopt via de ouderlogin.
 - 5.7. Als ouder/verzorger geen gebruik heeft gemaakt van een overeengekomen dagdeel is restitutie of (achteraf) ruilen van dagen niet mogelijk.
 - 5.8. Indien blijkt dat een door Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten geplaatste peuter een zodanig gedrag vertoont, dat de peuter niet op de gebruikelijke wijze kan verblijven en/of dat daardoor een gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van het betreffende kind of de overige peuters, heeft Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten het recht de peuter de verdere toegang tot de peuterspeelzaal te ontzeggen en de plaatsingsovereenkomst te ontbinden.

Artikel 6 Tarieven

- 6.1. De tarieven voor Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten worden maandelijks in rekening gebracht. De tarieven voor het onder artikel 1 genoemde peuterspeelzaalwerk worden vermeld in de tarievenlijst die met de plaatsingsovereenkomst wordt meegestuurd.
- 6.2. Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten is gerechtigd de tarieven periodiek aan te passen. Van deze wijziging worden ouders/verzorgers schriftelijk op de hoogte gesteld. Tarieven worden jaarlijks geïndexeerd.

Artikel 7 Betalingen

- 7.1. Maandelijksse betalingen geschieden rond de 27^e dag van de maand via een machtiging tot automatisch incasso. Deze betaling geschiedt voorafgaand aan de afgenomen maand.
- 7.2. De ouder/verzorger is verantwoordelijk voor een toereikend saldo op het moment van inning.
- 7.3. De peuterspeelzaal zendt na het verstrijken van de betalingsdatum zonder dat betaling plaatsvond, schriftelijk of digitaal een betalingsherinnering en geeft de ouder/verzorger de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. De peuterspeelzaal waarschuwt de ouder/verzorger daarbij dat, indien er dan nog geen betaling plaatsvindt, het kind onmiddellijk bij de peuterspeelzaal kan worden geweigerd, zonder dat dit de ouder/verzorger ontslaat van zijn of haar betalingsverplichting, waaronder de betaling van de vergoeding voor de peuterspeelzaal over de opzegtermijn van één maandtermijn. Zie artikel 7.1.
- 7.4. Indien ouder/verzorger niet voldoet aan de betalingsverplichting ziet Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten zich genoodzaakt een incassobureau in te schakelen. De kosten hiervan zijn voor rekening van de ouder/verzorger. Evenals andere redelijke kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, die de peuterspeelzaal moet maken ter inning van zijn vordering.
- 7.5. In een geval als bedoeld in artikel 7.3 en 7.4 is de peuterspeelzaal gerechtigd alle noodzakelijke persoonsgegevens te verstrekken aan het door hem in te schakelen incassobureau c.q. de door hem in te schakelen advocaat.
- 7.6. Er dient te allen tijde doorbetaald te worden, ook als een kind slechts een deel van de maand de speelzaal bezoekt wegens ziekte of vakantie. De vakanties en nationale feestdagen van de peuterspeelzaal vallen samen met die in het basisonderwijs.

Artikel 8 Privacy

- 8.1 De peuterspeelzaal hanteert een privacy statement dat is gebaseerd op de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 8.2 De peuterspeelzaal verwerkt gegevens van/over de ouder/verzorger en het kind alleen in relatie tot haar dienstverlening, behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen en de hieronder in artikel 8.6 genoemde uitzondering. Dit geldt zowel voor de gegevens die de peuterspeelzaal ontvangt van de ouder/verzorger als voor de gegevens die de peuterspeelzaal ontvangt van een beroepsbeoefenaar in het kader van zijn/haar beroepsuitoefening. Met het verrichten van de digitale inschrijving en het ondertekenen van de plaatsingsovereenkomst verklaart ouder/verzorger zich hiermee akkoord.
- 8.3 De ouder/verzorger kan via de website het privacy statement van de peuterspeelzaal raadplegen.
- 8.4 Op of rond de ingangsdatum van de plaatsingsovereenkomst ontvangt ouder/verzorger van de peuterspeelzaal een toestemmingsverklaring inzake de vervaardiging en/of het gebruik van beeldmateriaal van het kind voor promotionele en/of educatieve doeleinden. Na het invullen, ondertekenen en retourneren door de ouder/verzorger wordt de toestemmingsverklaring op de peuterspeelzaal gedocumenteerd en te allen tijde gehandhaafd.
- 8.5 Verleende toestemming kan te allen tijde worden ingetrokken, tenzij het reeds gedrukt promotioneel of via de media gepubliceerd materiaal betreft.
- 8.6 Door ondertekening van de plaatsingsovereenkomst gaat u akkoord met de uitwisseling van informatie met de gemeente. Het betreft informatie die de gemeente verlangt op grond van de plaatselijke verordeningen of andere regelingen met betrekking tot peuterspeelzaalwerk. Gedacht kan worden aan de voorletter(s) en geboortedatum van het kind en het aantal dagdelen dat het kind aan peuterspeelzaalwerk heeft deelgenomen.

Artikel 9 Vakmanschap en materiële uitwisseling

- 9.1 De peuterspeelzaal verricht haar werkzaamheden overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. Zij voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
- 9.2 De ouder/verzorger is bij het brengen van het kind naar de peuterspeelzaal verantwoordelijk voor zijn of haar kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. De peuterspeelzaal is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat partijen er wederom redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.
- 9.3 De peuterspeelzaal kan van de ouder/verzorger eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk of op andere door de peuterspeelzaal aan te duiden wijze vastlegt.
- 9.4 De peuterspeelzaal en de ouder/verzorger dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
- 9.5 Personen in dienst bij Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten, alsmede de bestuursleden, zijn in het bezit van een Verklaring omtrent het Gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens en zijn geregistreerd in het Personenregister Kinderopvang.

Artikel 10 Reglementen, protocollen en beleidsplannen

- 10.1 De peuterspeelzaal beschikt over een klachtenreglement, een protocol gebruik beeldmateriaal, protocol alternatieve ouderraadpleging, een protocol ziekmelding, een pedagogisch beleidsplan en een beleidsplan veiligheid en gezondheid. De ouder/verzorger is gerechtigd deze in te zien. Alle reglementen, protocollen en beleidsplannen zijn aanwezig op de peuterspeelzaal en staan tevens online op de website van de peuterspeelzaal.
- 10.2 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven binnen één maand worden ingediend bij het Bestuur van Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten. Indien de aard van de klacht dit vraagt, zal de klacht in de eerstvolgende bestuursvergadering behandeld worden. Ouder/verzorger wordt geïnformeerd over het tijdsbestek van afhandeling en het besluit wordt schriftelijk medegedeeld aan ouder/verzorger.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

- 11.1 Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten heeft voor eventuele aansprakelijkheid een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Schade veroorzaakt door een kind dat door de peuterspeelzaal wordt opgevangen en die tijdens de openingsuren is ontstaan, valt onder de particuliere WA-verzekering van de ouder/verzorger. Elke andere aansprakelijkheid van Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten die niet door de verzekeraar wordt gedekt, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 11.2 Er is een schoolongevallenverzekering afgesloten voor alle kinderen die worden opgevangen door Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten en haar medewerkers/vrijwilligers. Bij een ongeval, gedurende de opvanguren, dat niet aan de peuterspeelzaal verweten kan worden, kan een beroep worden gedaan op deze verzekering.
- 11.3 Voor zover het in rechte mocht komen vast te staan dat de peuterspeelzaal aansprakelijk is, is haar aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door haar verzekeraar wordt uitgekeerd.

Artikel 12 Slotbepalingen

- 12.1 De peuterspeelzaal behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden tussentijds te wijzigen. Wijzigingen worden een maand voor inwerkingtreding schriftelijk aangekondigd.
- 12.2 In die gevallen waarin deze voorwaarden niet voorzien, streven partijen naar het bereiken van een oplossing naar redelijkheid en billijkheid.
- 12.3 Op alle overeenkomsten tussen Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten en de betreffende ouder(s)/verzorger(s), alsook op deze Algemene Voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

Bijlage 2 Huisregels

Ouders:

- De haal- en brengtijden dienen goed in acht worden genomen.
- Bij de entree van de school zijn de ouders verantwoordelijk voor hun eigen kinderen.
- Er is een duidelijke overdracht bij het binnenkomen en afscheid nemen.
- Aangepaste huisregels halen/brengen COVID-19. Ouders/verzorgers gebruik maken van het lokaal van de voorschoolse Vlietkinderen. Daar kan de jas en rugzak van het kind worden opgehangen aan de kapstok. Vervolgens kan de peuter door de deur afgezet worden. Ouders/verzorgers mogen het lokaal niet betreden. We houden aan deze maatregel vast, omdat we in de afgelopen tijd hebben ervaren, dat peuters veel minder en/of korter moeite hebben met het afscheid nemen. Ze hebben meer duidelijkheid en steken elkaar minder aan als iemand toch moeite heeft met afscheid nemen. Doordat er -afgezien van de juffen- geen andere volwassenen op de groep komen, is er veelmeer rust en aandacht voor de kinderen.
Het ophalen blijft vind plaats via de buitendeur van het lokaal van de peuterspeelzaal.
- Buggy's e.d. mogen de looppaden niet versperren.
- Tassen af andere privéspullen dienen niet onbeheerd te worden achtergelaten en hoog te worden gezet.
- Ouders ontvangen bij inschrijving informatie van de peuterspeelzaal (bijv. over beleid rondom foto's maken, de huisregels etc.) Wij verwachten dat deze informatie bekend is bij de ouders bij aanvang van de plaatsing.

Kinderen:

- Altijd schoenen, verkleedschoenen of sloffen aan. GEEN blote voeten.
- Niet "hard" rennen en gillen binnen de school en peuterspeelzaal.
- Fietsen is enkel toegestaan op het schoolplein én onder toezicht van de leidster(s).
- Klimmen (b.v. op de boot, zijkant glijbaan, commode enz.) is niet toegestaan.
- Samen opruimen. Er zijn vaste plekken voor het speelgoed.
- Stoelen worden niet gestapeld.
- Stoelen worden na gebruik met de poten naar beneden weer terug op hun plek.
- Eten en drinken geschiedt zittend aan de grote tafel.
- Kinderen mogen niet in de kasten van de leidsters komen (deze kunnen evt. afgesloten worden).
- Niet duwen, gooien of slaan. Men behoort lief met elkaar om te gaan.
- Nooit alleen ergens naartoe gaan, altijd even vragen of zeggen.
- Speelgoed zo veel mogelijk opruimen als je klaar bent.

Buiten:

- Mand mee met de absentie- en noodlijstmap en telefoon.
- Met het looptouw naar buiten. Pas loslaten als de leidster(s) dat zeggen.
- Bij buitenkomst toegangshek controleren.
- Bij buitenkomst plein controleren op oneffenheden/plassen.
- Niet op de hoge berg.
- Niet op het hek klimmen.
- Niet duwen of trekken, lief met elkaar omgaan.
- Speeltoestellen alleen onder toezicht gebruiken. In de rij wachten op je beurt.
- Niet alleen naar binnen voor het toilet, altijd een leidster mee.

Bijlage 3 Klachtenreglement

1. Inleiding

Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten doet haar uiterste best om kwalitatief hoogwaardige opvang te bieden aan uw kind. Desondanks kan het zijn dat u als ouder/verzorger een klacht hebt.

Peuterspeelzaal St. Maarten heeft in het kader van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen onderhavig klachtenreglement opgesteld. Hierin wordt de werkwijze beschreven bij het behandelen en registreren van klachten van ouders/verzorgers.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze (schriftelijk) worden ingediend bij de klachtenfunctionaris, zijnde de secretaris van het Bestuur. Hij/zij is te bereiken per e-mail: secretaris@peuterspeelzaalsintmaarten.nl.

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders/verzorgers de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u op www.degeschillencommissie.nl/media/2212/knd-reglement.pdf.

2. Definities

<i>Organisatie:</i>	Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten.
<i>Medewerker:</i>	De medewerker, werkzaam bij Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten.
<i>Klachtenfunctionaris: (zijnde de secretaris van het Bestuur)</i>	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten, hierna genoemd "klachtenfunctionaris".
<i>Ouder/verzorger:</i>	Een natuurlijk persoon die gebruikmaakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de peuterspeelzaal voor de opvang van zijn of haar kinderen.
<i>Klager:</i>	De ouder/verzorger die een klacht indient.
<i>Klacht:</i>	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
<i>Klachtenloket Kinderopvang:</i>	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
<i>Geschillencommissie:</i>	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
<i>Schriftelijk:</i>	Onder schriftelijk wordt ook "elektronisch" verstaan, tenzij de wet zich hiertegen verzet.

3. Voortraject klacht

Als een ouder/verzorger een klacht heeft, gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel één van de leiders van de peuterspeelzaal. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met het Bestuur. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht worden ingediend.

4. Indienen klacht

- 4.1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij maximaal twee maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, plus een heldere omschrijving van de klacht.
- 4.2. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de landelijke Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

5. Behandeling klacht

- 5.1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 5.2. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder/verzorger.
- 5.3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 5.4. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 5.5. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 5.6. De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- 5.7. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

6. Externe klachtafhandeling

- 6.1. Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder/verzorger de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.
- 6.2. De ouder/verzorger kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder/verzorger redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 6.3. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 6.4. De klacht dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht bij Stichting Peuterspeelzaal St. Maarten aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.