

# Pedagogisch werkplan

## Peuteropvang

Naam peuterspeelzaal: de Bijtjes

Adres peuterspeelzaal: Prinsenstraat 12

6433GJ Heerlen

Tel: 0651120486

## Ruimte voor talentontwikkeling

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
Hoofdstuk 1, uitgangspunten .....	4
1.1 Visie .....	4
1.2 Doelstellingen .....	4
1.3 Veiligheid en hygiëne .....	7
1.4 Wenbeleid .....	9
1.5 Dagindeling .....	9
1.6 Groepen .....	10
1.7 Huisregels .....	10
1.8 Mentor .....	10
1.9 Traktaties en feesten .....	10
Hoofdstuk 2, Ouderbeleid .....	11
2.1 10 minuten gesprek .....	11
2.2 Ouder Commissie .....	11
2.3 Klachtenprocedure .....	11

## Inleiding

In het pedagogisch werkplan wordt weergegeven wat Stichting Peuteropvang Heerlen (POVH) verstaat onder kwaliteit in de peuteropvang.

Het pedagogisch werkplan geeft het dagelijks handelen op de werkvloer weer.

Peuterspeelzaalleidsters die bij POVH werken, zijn bekend met het pedagogisch werkplan en handelen hiernaar.

Ouders en verzorgers kunnen in het pedagogisch werkplan terugvinden hoe activiteiten worden uitgevoerd in de peuteropvang.

Het pedagogisch werkplan wordt jaarlijks in de teamvergadering besproken en eventueel aangepast.

## Hoofdstuk 1: Uitgangspunten

### 1.1 Visie

POVH biedt in verschillende wijken van de gemeente Heerlen algemene, laagdrempelige voorzieningen aan. Deze peuteropvang is zoveel mogelijk gekoppeld aan basisscholen. Hier wordt op pedagogisch verantwoorde wijze jonge peuters gestimuleerd en gevolgd in hun ontwikkeling. Eventuele achterstanden worden gesignaleerd en gericht bestreden onder meer via voorschoolse educatie.

#### Uitgangspunten

- Het kind en de doorgaande ontwikkelingslijn staan centraal.
- Peuteropvang en ouders zijn educatieve partners van elkaar en ondersteunen en versterken elkaar bij de opvoeding van het kind.
- De voorschoolse voorzieningen zijn zoveel als mogelijk gesitueerd in de eigen woon- en leefomgeving van het kind.
- Elke voorschoolse voorziening van POVH is zo veel als mogelijk gekoppeld aan een basisschool.
- De peuteropvang sluiten aan op de behoefte van het kind en de ouders. Aan de andere kant sluiten ze aan op de maatschappelijke vraag en de behoefte aan adequate voorschoolse educatie.
- De peuteropvang en de onderbouw van de basisschool werken op inhoudelijk vlak nauw met elkaar samen.
- Achterstanden bij peuters op ontwikkelingsgebieden worden zo vroegtijdig mogelijk gesignaleerd en aangepakt.
- In de peuteropvang wordt gewerkt met een voorschoolse methode;
- Bij de plaatsing van peuters in de peuteropvang hebben doelgroep peuters voorrang.
- De peuteropvang voldoen aan vastgestelde kwaliteitseisen, Wet Kinderopvang.

### 1.2 Doelstellingen

POVH onderschrijft de opvatting dat de inzichten over wat peuters nodig hebben, te vertalen zijn in vier basisdoelen voor de opvoeding (prof. Dr. M. Riksen-Walraven, 2000):

- de wijze waarop de emotionele veiligheid van peuters wordt gewaarborgd,
- de mogelijkheden voor peuters tot de ontwikkeling van hun persoonlijke competentie,
- de mogelijkheden voor peuters tot de ontwikkeling van hun sociale competentie,
- de wijze waarop de overdracht van normen en waarden aan peuters plaatsvindt. (art 2.6 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuteropvang)

#### *Het bieden van emotionele veiligheid:*

POVH werkt met zoveel mogelijk vaste peuterspeelzaalleidsters op de groep die door correcte communicatie en houding zorgen voor een band met de peuters. Peuters worden uitgenodigd zichzelf te zijn. Je bevordert daardoor een vertrouwens band en creëert een veilige situatie.

Het is beter positieve feedback te geven bij gewenst gedrag, dan straf bij negatief gedrag. Bij het gezamenlijk opruimen zijn er altijd peuters die niet willen opruimen. Door de peuters een complimentje te geven als ze opruimen gaan de anderen meestal meehelpen.

Het is van belang dat de peuterspeelzaalleidsters consequent zijn. Peuters weten hierdoor waar ze aan toe zijn. Vaste regels gelden voor iedereen en altijd.

Voorbeelden hiervan zijn:

- kringgesprekken waarin peuters worden uitgenodigd om te vertellen over het voorleesboekje. De leidster wacht tot dat de peuter antwoord geeft en probeert als dit niet lukt de peuter nogmaals aan te sporen om te vertellen;
- tijdens het meespelen in de hoeken b.v. de huishoek speelt de leidster mee en drinkt denkbeeldig samen met de peuter een kopje thee;
- leidsters gebruiken hierbij korte open vragen en zinnen afgestemd op de taalontwikkeling van de peuter; “ wat eten we vandaag”, “wat doet de beer”, “welk verhaaltje zal ik voorlezen”;
- als de leidsters de peuter niet verstaat wordt nogmaals gevraagd wat hij bedoeld;
- leidster praten zoveel als mogelijk met de peuter op ooghoogte. Dit betekent dat ze op een lage stoel of kruk zitten of door de knieën gaan om met een peuter te praten.

In de peuteropvang wordt gewekt met een themaplanning en een vast dagritme.

Bij het voorbereiden van de thema's wordt rekening gehouden met het individuele kind.

Leidsters bepalen vooraf welk ontwikkelingsgebied extra aandacht krijgt. De ene keer kan dit taal zijn maar vaak is er ook aandacht voor de sociaal-emotionele ontwikkeling van de peuter. Het aanbieden van een vaste dagindeling biedt veiligheid. Kinderen weten waar ze aan toe zijn.

Voorbeelden hiervan:

- vaste eetmomenten;
- spelinloop;
- vrij spel;
- mix en koppel.

Door het gebruik van de dagritmekaarten weten peuters wat ze op dat moment aan het doen zijn en wat er gaat komen. De dagritme kaarten worden op vaste momenten met de kinderen besproken.

*Gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties:*

Zelfstandigheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit zijn persoonlijke competenties.

Door deze persoonskenmerken worden de peuters in staat gesteld om allerlei problemen op te lossen en zich aan te passen wanneer dit noodzakelijk is. De inrichting en het aanbod van materialen stelt de peuters in de gelegenheid om hun persoonlijke competenties te ontwikkelen.

In de peuteropvang wordt gewerkt in de diverse hoeken waar de peuters kunnen spelen en zich spelenderwijs kunnen ontwikkelen. Voorbeelden van hoeken kunnen zijn:

- poppen/ huishoek;
- bouwhoek;
- voorleeshoek;
- atelier.

De peuters spelen samen met de peuterspeelzaalleidsters in de hoeken. Ze worden door hen gestimuleerd door een breed en gevarieerd aanbod van speelgoed, spel en activiteiten te gebruiken. De leidsters dragen er zorg voor dat alle ontwikkelingsgebieden worden gestimuleerd.

Het ontwikkelen van zelfstandigheid behoort tot een van de persoonlijke competenties. Peuters worden gestimuleerd om zelf de jas of schoenen aan te trekken. Dit bevordert tegelijkertijd het zelfvertrouwen. Een ander voorbeeld is het vrij spel. De kinderen mogen tijdens vrij spel zelf kiezen waarmee ze willen spelen. Natuurlijk worden de kinderen wel gestimuleerd om hieraan deel te nemen.

#### *Gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competenties:*

Peuters van 2 jaar spelen vaak nog alleen; zij spelen naast andere peuters i.p.v. met andere peuters.

De peuterspeelzaalleidsters stimuleren het spel en spelen met de peuters mee. Ze gaan samen met de peuters eten in de keukenhoek en bouwen in de bouwhoek.

Ook zijn er peuters die nog niet zelf tot spel komen. De peuterspeelzaalleidsters begeleiden deze peuters om tot spel te komen. Dit spel begint vaak klein en aan tafel, bij voorbeeld: met een puzzel of de duplo en later in de hoeken.

Kleuters van 4 jaar spelen beter samen en hebben echte fantasieverhalen.

In de peuterleeftijd ontwikkelt zich de drang om te willen helpen en hetzelfde te willen doen als de peuterspeelzaalleidster. Ze vinden het leuk om te mogen helpen en kunnen dan heel trots zijn dat ze hebben geholpen.

#### *Taalontwikkeling:*

In de leeftijd tussen 0-4 jaar is een kind het meest ontvankelijk voor taal. Daarom krijgt taalontwikkeling binnen de peuteropvang van POVH veel aandacht.

We kunnen taal onderverdelen in passief en actief taalgebruik:

- passief taalgebruik: de taal die de peuter wel begrijpt maar nog niet spreekt.
- actief taalgebruik: de taal die de peuter zelf spreekt.

In het kader van het volgen van de taalontwikkeling van de peuters bezoekt een logopediste de zalen. Indien noodzakelijk worden peuters gescreend.

Taal is een middel om contact te maken, om uitdrukking te geven aan gevoelens en behoeften en verschaft toegang tot een gemeenschappelijke denkwereld. Peuters die niet of slecht (Nederlands) praten kunnen problemen ondervinden bij het maken van contact. Peuters worden gestimuleerd om te praten in de peuteropvang door kringgesprekken, zingen, voorlezen maar ook door demonstratiespel.

#### *Gelegenheid tot het ontwikkelen van de cognitieve competenties:*

Peuters leren door vele manieren: door kijken en imiteren, door uitproberen en ontdekken, door meehelpen en meedoen, door veel herhalen en door rituelen.

Bij POVH worden verschillende activiteiten aangeboden die de cognitieve ontwikkeling stimuleren. De activiteiten differentiëren in moeilijkheidsgraad, zodat er zowel voor de jongste als oudste peuters in de groep leuke en leerzame activiteiten zijn die aansluiten bij ieder kind.

POVH biedt verschillende materialen aan die de cognitieve ontwikkeling stimuleren; zoals puzzels met verschillende moeilijkheidsgraden, spelletjes zoals memory en domino, constructiemateriaal zoals blokken en duplo etc.

Tevens is er ruimte voor fantasiespel: er zijn verkleedspullen, een keukentje en andere materialen die fantasiespel stimuleren.

Het aanbod van materialen is gericht op de jongste peuter maar ook de oudste peuter alsook het pientere kind. Door materialen met verschillende moeilijkheidsgraden aan te bieden kunnen peuters zich verder ontwikkelen en zoekt een pientere peuter bij voorbeeld een moeilijkere puzzel uit.

Door dagelijks met de peuters te lezen wordt de ontwikkeling van het denken en de taal gestimuleerd.

Tellen is een dagelijkse activiteit in de peuteropvang. De leidsters tellen veel met de peuters: bij voorbeeld hoeveel kinderen zitten aan de tafel, hoeveel vingers zitten er aan een hand.....een leuk spelletje waar peuters graag aan meedoen.

Geregeld wordt er met de peuters geknutseld. Er worden verschillende materialen aangeboden om mee te plakken, tekenen of knippen maar tevens worden kleuren en grootte van materialen hierbij benoemd.

#### *Gelegenheid tot het ontwikkelen van waarden en normen.*

Peuters groeien uit tot sociale mensen die zich aan de regels van onze samenleving houden. Binnen de opvoeding krijgen zij waarden en normen mee. In de peuteropvang zijn de leidsters een belangrijk voorbeeld voor de peuters met betrekking tot het overbrengen van waarden en normen. Binnen de peuteropvang gelden waarden en normen die deels vertaald zijn in regels en rituelen. Deze zijn duidelijk en begrijpelijk en door de leidsters wordt consequent (dus voorspelbaar) gehandeld. De peuters leren met deze waarden en normen, regels en rituelen omgaan. De peuterspeelzaalleidsters weten dat de waarden en normen, en dus ook de regels in de thuissituatie anders kunnen zijn. Desalniettemin is het belangrijk dat de peuters ook in een andere omgeving andere waarden en normen leren hanteren.

Als peuteropvang willen wij dat er:

- na de toiletronde wordt er standaard met de peuters de handen gewassen. De leidster wast de eerste keer samen met de peuters de handen en naarmate de kinderen ouder worden doen ze dit onder toezicht van de leidsters;
- peuters blijven aan tafel zitten tijdens het eten; de leidster geeft hierin het voorbeeld en blijft tijdens de eetmomenten ook aan tafel zitten;
- er wordt niet gepraat met volle mond; peuters worden hierop aangesproken;
- peuters schreeuwen niet als ze iets willen vertellen; leidsters spreken de peuters hierop aan door te vragen waarom ze nu zo hard moeten schreeuwen.

Conflicten zijn een onderdeel van de maatschappij. Peuters verleggen hun grenzen waardoor er conflicten kunnen ontstaan. Afhankelijk van de conflictsituatie zal een leidster meteen actie ondernemen of eerst kijken hoe de peuters dit onderling zelf oplossen bij voorbeeld als een peuter speelgoed van een ander kind afpakt kijkt de leidster eerst wat er gebeurd. Als een kind echter een andere peuter bijt zal de leidster meteen tot actie overgaan. Beide peuters worden bij de hand benoemen en er wordt gevraagd aan de bijter waarom heb je dit gedaan? Het slachtoffer wordt getroost en mag vertellen dat het pijn heeft gedaan naar de andere peuter toe. Van de andere peuter wordt gevraagd om sorry te zeggen en vertelt dat bijten geen oplossing is.

*Gelegenheid tot het ontwikkelen van lichamelijke en motorisch vaardigheden.*

Om zich fysiek goed te ontwikkelen moeten peuters de mogelijkheid krijgen om zich voldoende te kunnen bewegen. Als peuteropvang proberen we iedere dag naar buiten te gaan. Peuters kunnen hier rennen en fietsen. Leidsters bieden beweegspelletjes aan. Bewegen is niet alleen goed om de motoriek te stimuleren maar tevens is het goed ter voorkoming van overgewicht.

Peuters kunnen steeds meer en vallen hoort hier bij. Peuters krijgen steeds meer zelfvertrouwen als leidsters hen de ruim geven om nieuwe uitdagingen aan te gaan zoals klimmen en klauteren. Natuurlijk letten leidsters erop dat er geen gevaarlijke situaties ontstaan.

Gedurende de peuterperiode is er een ontwikkeling te zien van grof motorisch naar fijn motorisch. Op tweejarige leeftijd maken peuters grote bewegingen zoals verven op een groot vel papier. Op de leeftijd van 4 jaar is te zien dat de peuter de potlood tussen wijsvinger en duim vasthoudt en gebruik maakt van steeds fijnere bewegingen. Met regelmaat worden fijn motorische activiteiten aangeboden in de peuteropvang.

Peuters worden gestimuleerd om zelf hun jas aan te trekken en op te hangen op de kapstok. Hiermee oefen je ook fysieke vaardigheden. Het is tevens goed voor het zelfvertrouwen van de peuter. Zelfstandig dingen kunnen doen geeft een goed gevoel. Peuters worden hierin begeleidt zodat ze over deze vaardigheden beschikken als ze naar de basisschool gaan.

*Gelegenheid bieden om creatief te ontwikkelen:*

Voor peuters is het belangrijk om te ervaren hoe materialen waarmee de peuter knutselt aanvoelen. Verschillende materialen worden aangeboden die aansluiten bij de ontwikkeling van de individuele peuter. Hierbij moet gedacht worden aan zand, water, klei, scheerschuim of vingerverf. Sommige peuters vinden het eerst nog eng om met de handen te verven maar als ze zien dat de andere peuters het ook doen willen ze het vaak zelf gaan doen..

### 1.3 Veiligheid en hygiëne

#### *Veiligheid*

De peuteropvang is gehuisvest in de basisschool. Beide zijn verantwoordelijk voor de veiligheid in en om het gebouw. Als er gebreken geconstateerd worden moeten deze zo spoedig mogelijk gerepareerd worden. Regelmatig wordt de peuteropvang locatie gecontroleerd op de geldende veiligheidseisen.

Nieuw speelgoed wordt gecontroleerd of het veilig is en goed schoon te houden is.

Alle peuterspeelzaalleidsters zijn op hoogte van hoe te handelen in geval van nood o.a. bij brand. Er wordt geoefend om met de peuters zo snel als mogelijk buiten te komen. Ieder jaar vindt er een ontruimingsoefening plaats. Hierbij wordt gekeken hoe de ontruimingsoefening verloopt maar ook wat er nog verbeteren.

Iedere peuterspeelzaalleidsters is in het bezit van een geldig BHV diploma inclusief EHBKO. De komende maanden worden leidsters verder opgeleid om te voldoen aan de eisen van de wet IKK wat betreft het EHBO diploma.



Peuterspeelzaalleidsters zijn op de hoogte van het calamiteitenummer en kunnen ten allen tijden 112 bellen.

Iedere peuteropvang locatie beschikt over een EHBO-doos die 1 keer per half jaar wordt gecontroleerd, aangevuld en materialen worden eventueel vervangen. De EHBO-doos wordt 1 keer per jaar vervangen door een externe organisatie.

### *Hygiëne*

De peuteropvang locatie wordt 2 keer per week schoongemaakt door een extern schoonmaakbedrijf. Het meubilair en speelgoed wordt volgens een schema door peuterspeelzaalleidsters al dan niet met ouders/ verzorgers schoon gemaakt. Peuterspeelzaalleidsters vervangen elk dagdeel de hand, thee en vaatdoeken. Er wordt gebruik gemaakt van snoetenpoetsers en vochtige reinigingsdoekjes. Na het plassen en voor het eten worden de handen gewassen.

### *GGD*

Eén keer per jaar vindt er een onaangekondigde inspectie van de GGD plaats. Het rapport van deze inspectie is te vinden op de website van POVH. Vanuit de GGD is op iedere peuteropvang locatie een lijst met kinderziektes aanwezig. Hierin zijn de symptomen van de ziektes beschreven en hoe te handelen. Tevens weet de peuteropvang locatie welke infectieziekten gemeld moeten worden bij de GGD. Op die manier heeft de GGD de mogelijkheid om in een zo vroeg mogelijk stadium maatregelen te nemen om verdere verspreiding van infectieziekten tegen te gaan, zowel binnen de peuteropvang locatie als daarbuiten.

## 1.4 Wenbeleid

Er worden met de ouders afspraken gemaakt over de wenperiode. Deze kunnen per kind verschillen. Immers niet elk kind reageert hetzelfde. Als een kind problemen heeft met wennen spreken wij met de ouders af dat de ouder langer kan blijven. Met de ouder overleggen wij wekelijks hoe de wenperiode verder afbouwen. Als er sprake is van een wenperiode wordt dit geregistreerd in het logboek van de peuteropvang.

## 1.5 Dagindeling

De peuters bezoeken de peuteropvang locatie op vaste dagdelen. Elke groep heeft zoveel als mogelijk vaste peuterspeelzaalleidsters. 's Ochtends om 8.45u en 's middags om 12.30u gaat de deur open en kunnen peuters gebracht worden. Peuters en ouders/verzorgers worden begroet en er is tijd voor een praatje. Op de tafels en in de hoeken ligt speelgoed waar ouders met hun peuter kunnen gaan spelen. Na maximaal 15 minuten nemen de ouders/verzorgers afscheid zodat er rust in de groep komt. Via een vaste dagindeling vinden activiteiten plaats voor de stimulering van de ontwikkeling van de peuter.

Peuterspeelzaalleidsters bepalen via een vaste jaarplanning aan welk thema wordt gewerkt en welke activiteiten worden gedaan.

De vaste dagindeling kenmerkt zich door een afwisseling van individuele spelmomenten en groepsactiviteiten, rust en verzorgingsmomenten maar steeds op dezelfde momenten van de ochtend of middag. In de peuteropvang locatie wordt fruit gegeten en water gedronken. Om 11.45u of 14.30u komen de ouders/verzorgers de peuters ophalen.

## 1.6 Groepen

Peuters kunnen vanaf 2 jaar 2 dagdelen de peuteropvang bezoeken. Vanaf 2,5 jaar bezoeken de peuters 4 dagdelen de peuteropvang. Per groep zijn er maximaal 16 peuters aanwezig.

Groep 1 (VVE); ma-mi, di-ocht, do-ocht, vrij-mid voor peuters van 2,5 tot 4 jaar.

Groep 2 (VVE); ma-ocht, di-mid, woe-ocht, do-mid voor peuters van 2,5 tot 4 jaar.

Groep 3 (instroomgroep); woe-mid, vrij-ocht voor peuters van 2 tot 2,5 jaar.

POVH gebruikt de methode Piramide en/of Speelplezier als bronnenboek. De methode Piramide en Speelplezier behoren tot een van de methodes die gebruikt worden in het kader van Voor en Vroegschoolse Educatie. Alle ontwikkelingsgebieden komen hierbij aan bod. Signaleren peuterspeelzalleidsters een ontwikkelingsachterstand, dan wordt dit met de ouders/verzorgers besproken en kan er gericht gewerkt worden hieraan. Zodoende kan de achterstand verkleind worden en zo mogelijk worden opgeheven waardoor de peuters een betere start kunnen maken op de basisschool.

## 1.7 Huisregels

Personeel en ouders/verzorgers dienen bekend te zijn met de regels die de peuteropvang locatie stelt ten aanzien van allerlei zaken. Het informatieboekje is ter inzage op de website geplaatst en kan gedownload worden. Mochten ouders/verzorgers niet beschikken over een computer wordt door de peuteropvang locatie een schriftelijk exemplaar beschikbaar gesteld.

Bij de start van de peuter in de peuterspeelzaal ontvangt iedere ouder/verzorger een huisregelboekje met de specifieke gegevens van de peuteropvang locatie.

## 1.8 Mentoren

Iedere peuter heeft een mentor. De mentor is een van de beroepskrachten. Zij volgt hoe de peuter zich ontwikkelt en is aanspreekpunt voor de ouders/verzorgers. De mentor heeft periodiek gesprekken met de ouders/verzorgers over de ontwikkeling van de peuter. Het eerste gesprek vindt plaats bij de intake waar ouders tegelijkertijd horen wie de mentor van het kind zal zijn. Gezamenlijk wordt het formulier checklist intake doorgenomen. Naast dagelijkse gesprekken met ouders/verzorgers vinden er 10 minuten gesprekken plaats conform Protocol HKZ. Ouders zijn vrij om zelf ook een gesprek aan te vragen met de leidsters.

Ouders zijn verantwoordelijk voor de correcte persoonsgegevens van de peuter en telefoonnummers i.v.m. de bereikbaarheid van de ouders.

## 1.9 Traktaties en feesten

Er wordt aandacht besteedt aan de gebruikelijke Nederlandse feesten zoals Sinterklaas, Kerstmis, Pasen en verjaardagen. De geloofsachtergrond van de peuters speelt hierbij in principe geen rol. Verjaardagen worden gevierd wanneer ouders dit willen.

Wij vragen de ouders/verzorgers geen zoetigheid te trakteren maar een gezonde en kleine traktatie.

Indien ouders vanuit hun geloofsovertuiging er de voorkeur aangeven dat hun peuter aan bepaalde feestdagen of rituelen niet meedoet, kan dit overlegd worden met de leidster van de groep. Zij zullen samen met de ouders kijken hoe ze tegemoet kunnen komen aan de wensen van de ouders/verzorgers.

## Hoofdstuk 2: Ouderbeleid

Een goed contact met alle ouders vinden wij van groot belang. De peuterspeelzaalleidsters zorgen ervoor dat de ouders/ verzorgers op de hoogte zijn van het welbevinden van hun peuter in de groep. Ook informeren de peuterspeelzaalleidsters hoe het thuis gaat waardoor ze beter kunnen inspelen op de belevingswereld van de peuter.

De peuterspeelzaalleidsters vinden het belangrijk dat alle ouders zich welkom en vertrouwd voelen op de groep. Daarom is er op de peuteropvang locatie veel aandacht voor dit contact. Peuters voelen dat ouders dit vertrouwen hebben en dit helpt kinderen om zich thuis te voelen binnen de peuteropvang.

### 2.1 10 minuten gesprek

Naast de dagdagelijkse gesprekken bij het brengen en halen van de peuters wordt er een aantal keren, in de twee jaar dat de peuter de peuteropvang bezoekt, een gesprek gepland om de ontwikkeling van de peuter te bespreken.

### 2.2 Ouder Commissie

Dit is het medezeggenschaporgaan van de peuteropvang locatie. De leden (ouders) behartigen de belangen van de peuterspeelzaal bij het management/ bestuur. Zij hebben een adviserende rol t.a.v. kwaliteit.

### 2.3 Klachtenprocedure

Binnen POVH doen wij er alles aan om de peuters zo goed mogelijk op te vangen zodat ouders/ verzorgers en peuters met veel plezier de peuteropvang locatie bezoeken. Toch kan het voorkomen dat een ouder/ verzorger ontevreden is over de kwaliteit van de opvang. Ouders/ verzorgers vinden het vaak lastig om hun ongenoegen te uiten bij de peuterspeelzaalleidster. Dat is jammer want pas als we weten wat ouders/ verzorgers vervelend vinden kan de peuteropvang locatie de situatie verbeteren.

Iedere klacht of ongenoegen wordt serieus genomen.

Ongenoegens of klachten kunnen bespreekbaar gemaakt worden bij de peuteropvang locaties maar ook bij de desbetreffende manager.

De klachtenprocedure is te vinden op de website.

Hiernaast is POVH aangesloten bij het klachtenloket.