



# Pedagogisch werkplan

## Peuteropvang

**Klein Duimpje**  
**Emmastraat 27 B**  
**6431 CS Hoensbroek**  
**06-22370753**

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 Dagindeling .....	8
1.5 Groepen .....	8
1.6 Huisregels .....	8
1.7 Mentors .....	9
1.8 Traktaties en feesten .....	9
Hoofdstuk 2, ouderbeleid .....	10
2.1 10 minuten gesprek .....	10
2.2 Ouder Commissie .....	10
2.3 Klachtenprocedure .....	10

## 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. Bij peuteropvang 'Klein Duimpje' werken met 3 vaste peuterspeelzaalleidsters die door correcte

communicatie en houding zorgen voor een band met de peuters. Peuters worden uitgenodigd zichzelf te zijn. Hier krijgen ze tijdens activiteiten, maar ook tijdens vrij spel de ruimte en mogelijkheid voor. 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. Ook geeft de leidster het juiste voorbeeld en biedt ondersteuning. Soms geven wij de peuters een specifieke opdracht. Dit hebben jonge peuters nog nodig, omdat het begrip opruimen nog te ruim is.

Het is van belang dat de peuterspeelzaalleidsters consequent zijn. Peuters weten hierdoor waar ze aan toe zijn. Vaste regels gelden voor iedereen en altijd. Ook de vaste dagplanning draagt bij aan de emotionele veiligheid, hierdoor weten de kinderen waar ze aan toe zijn.

#### *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 het 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 en worden door hen gestimuleerd.

#### *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 en vinden er groepsobservaties plaats.

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 en handpantomime.

#### *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 bij bepaalde thema's verkleedspullen, een keukentje en andere materialen die fantasiespel stimuleren.

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, tijdens de kring wordt er bijvoorbeeld altijd geteld hoeveel kinderen en leidsters er zijn, maar ook tijdens eet- en drinkmomenten aan tafel wordt er aandacht aan het rekenen besteed. Zo worden de bekertjes geteld, maar ook de kleuren van de bekertjes worden benoemd. Ook gebruiken we bij peuteropvang Klein Duimpje de 'tussendoortjes' van de methode speelplezier, hiermee komt het tellen in elk thema terug.

Geregeld wordt er met de peuters geknutseld. Er worden in het atelier verschillende materialen aangeboden om creatief mee bezig te zijn. Deze materialen liggen op kind hoogte en zijn voor de peuters zelf toegankelijk, ze kunnen hier vrij mee experimenteren zonder dat zij hier vooraf toestemming voor moeten vragen. Dit stimuleert het experimenteren van de materialen, juist omdat er geen eindproduct aan is verbonden. Tevens worden ook hier door de begeleidende leidster kleuren en grootte van materialen 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. Bij peuteropvang 'Klein Duimpje' vinden wij het belangrijk dat alle peuters en ouders/verzorgers worden begroet, daarom staat er altijd een leidster bij de deur die iedereen persoonlijke aandacht geeft. Zodat iedereen het gevoel heeft gezien en gehoord te worden. Ook vinden wij de manier waarop wij met zijn allen met elkaar omgaan heel belangrijk. We hebben respect voor elkaar, luisteren naar elkaar, zeggen 'sorry' als we elkaar pijn hebben gedaan, we delen en wachten op elkaar. Het fruit wordt daarom bijvoorbeeld ook pas gegeten als iedereen zijn bordje heeft, en we blijven aan tafel zitten totdat iedereen klaar 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 elk dagdeel naar buiten te gaan. Peuters kunnen hier rennen en fietsen. Op dinsdagmiddag en donderdagochtend mogen wij gebruik maken van de gymzaal, hier worden beweegspelletjes aangeboden die verschillende motorische ontwikkelingsgebieden aanspreken. Zo wordt er bijvoorbeeld over bankjes gelopen op het evenwicht te stimuleren en worden er balspellen gespeeld om de hand- oogcoördinatie te stimuleren. 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 ruimte geven om nieuwe uitdagingen aan te gaan zoals klimmen en klauteren. Natuurlijk letten leidsters erop dat er geen gevaarlijke situaties ontstaan. Als er een klimactiviteit plaats vindt staat er altijd een leidster naast. De peuters maken geen gebruik van het klimrek dat op de speelplaats staat.

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.

Voor de ingang van het lokaal hebben wij een trapje, als wij hier met de peuters op of af gaan zorgen wij dat zij altijd de trapleuning vast houden en achter elkaar lopen. De trapleuning is ook aangepast op kind hoogte en er staat altijd een leidster bij. In het lokaal is er ook een klein trapje naar het 'podium',

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 te verbeteren valt.

Iedere peuterspeelzaalleidsters is in het bezit van een geldig BHV diploma.

De komende maanden worden alle beroepskrachten 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 te allen tijde 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 per week, op de dinsdag- en de donderdagmiddag schoongemaakt door een extern schoonmaakbedrijf. Het meubilair en speelgoed wordt volgens een schema door peuterspeelzaalleidsters al dan niet met ouders/ verzorgers schoon gemaakt. Aan het einde van het schooljaar wordt al het speelgoed gepoetst door ouders/verzorgers. Zij nemen dan allemaal een kist met spelgoed mee naar huis en brengen dit schoongemaakt weer terug.

Peuterspeelzaalleidsters vervangen elk dagdeel de hand, thee en vaatdoeken.

Er wordt gebruik gemaakt van snoetenpoetsers en vochtige reinigingsdoekjes. Na het toiletgebruik 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, en ligt ter inzage voor de ouders/verzorgers op de ouderinformatietafel.



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. Bij onschuldige ziektes, zoals bijvoorbeeld de waterpokken, worden ouders altijd geïnformeerd door middel van een brief.

#### 1.4 Dagindeling

De peuters bezoeken de peuteropvang locatie op vaste dagdelen. Elke groep heeft zoveel als mogelijk vaste peuterspeelzaalleidsters, bij peuteropvang 'Klein Duimpje' zijn dit 3 vaste leidsters. 's Ochtends om 08.30 uur en 's middags om 12.45 uur 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. Als de ouders/verzorgers afscheid hebben genomen wordt er gestart in de kring. Door middel van het kringlied worden de peuters gestimuleerd om zelf een stoeltje te pakken en een kring te maken. In de kring hebben we tijd voor een praatje, kijken we gezamenlijk welke kinderen er zijn door middel van foto's en worden zij begroet. Er wordt een helper gekozen, de dagplanning wordt bekeken zodat het dagstructuur voor alle peuters duidelijk is en het voorbeeldspel wordt voorgespeeld. Na de kring ruimen de peuters hun eigen stoeltje weer op en mogen zij zelf bepalen in welke hoek zij willen spelen, in iedere hoek zit er een leidster bij die het spel begeleid. In de dagplanning staat voor ieder dagdeel beschreven wat de activiteit is voor een bepaald doelgroepje, zo komt er iedere week minimaal één activiteit aan bod voor de oudste, middelste en de jongste peuters. Na het spel wordt er gezamenlijk opgeruimd, door het opruimliedje aan te zetten weten de peuters dat er opgeruimd gaat worden. Als alles is opgeruimd worden de handen gewassen, wordt er fruit gegeten en water gedronken. Als iedereen klaar is met eten en drinken is het tijd voor de WC/verschoonronde. De peuters worden om en om verschoond en met de overige peuters worden liedjes gezongen. Als alle peuters verschoond zijn of naar de WC zijn geweest, worden de jasjes aan gedaan om even naar buiten te gaan voor een frisse neus. Voordat de peuters worden opgehaald gaan we weer naar binnen zodat we rustig en gezamenlijk in de kring kunnen afsluiten met een boekje en een koekje. 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 11.30 uur of 14.45 uur komen de ouders/ verzorgers de peuters ophalen.

#### 1.5 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.

VVE1 maandagmiddag

VVE1 maandagmorgen

Dinsdagmorgen  
Donderdagmorgen  
Vrijdagmiddag

dinsdagmiddag  
woensdagmorgen  
donderdagmiddag

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. Bij peuteropvang 'Klein Duimpje' werken wij met de methode speelplezier. Signaleren peuterspeelzaalleidsters een ontwikkelingsachterstand 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. Dit wordt gedaan aan de hand van een individueel actieplan, die we na elk thema evalueren en eventueel kunnen bijstellen. Door middel van tutorformulieren houden we de voortgang bij.

### 1.6 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. Ook op de ouderinformatietafel ligt er een inkijkexemplaar.

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

### 1.7 Mentors

Iedere peuter heeft een mentor. De mentor is een van de beroepskrachten en de verdeling van het mentorschap hangt op in de computerkast. De mentor 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. Ook zal zij zorgdragen voor het toetsen van de peuter en invullen van de peuterobservatielijst. 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.

### 1.8 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 stimuleren de ouders/ verzorgers geen zoetheid te trakteren maar een gezonde en kleine traktatie.

Indien ouders vanuit hun geloofsovertuiging er de voorkeur aan geven 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 bij de ouders/verzorgers 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 zijn er ook officiële momenten waarop de leidster een gesprek heeft met de ouder/verzorgers om de ontwikkeling van het kind te bespreken. Indien nodig kan er een tolk geregeld worden.

### 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.

