



# Pedagogisch beleidsplan





## Inhoudsopgave

1. VOORWOORD
2. VISIE OP DE OPVOEDING VAN KINDEREN EN DE ROL VAN PEDAGOGISCHE MEDEWERKERS
3. ONZE PEDAGOGISCHE DOELSTELLING
4. DE PEDAGOGISCHE DOELSTELLING NADER BEKEKEN;
  - 4.1. Het bieden van een gevoel van veiligheid aan het kind
    - 4.1.1. Omgeving in het algemeen en inrichting pedagogisch klimaat
    - 4.1.2. De fysieke kenmerken van onze locatie kinderopvang
    - 4.1.3. Kenmerken van de opvang
    - 4.1.4. Kenmerken van de pedagogisch medewerker
  - 4.2. Het bevorderen van persoonlijke competentie
    - 4.2.1. Activiteiten die aansluiten bij de ontwikkelingsfasen van het kind
    - 4.2.2. Engels op de kinderopvang
    - 4.2.3. Voor en Vroegschoolse Educatie
    - 4.2.4. Observeren en signaleren
  - 4.3. Het bevorderen van sociale competentie
  - 4.4. Bijdrage aan socialisatie van het kind
5. COMMUNICATIE OUDER(S)/AFSTEMMING WENSEN OUDER(S)
  - 5.1. Oudergesprekken
  - 5.2. Oudervertegenwoordiging
  - 5.3. Overdracht naar de basisschool
  - 5.4. Klachtenregeling

## 1. VOORWOORD

Voor u ligt het pedagogisch beleidsplan van KDV 't Sprengetje. Het kinderdagverblijf is een onderdeel van onze kinderopvangorganisatie SKE SPRENG! Naast het kinderdagverblijf, hebben wij ook een peuteropvanggroep en bieden wij voorschoolse en naschoolse opvang. Dit allemaal in nauwe samenwerking met de basisscholen de Triangel en de Enk. Beide scholen vallen onder het bestuur VPCO Eerbeek en met één aansturing voor beide organisaties kunnen wij een passend dag arrangement bieden voor uw kind! Daarbij vinden wij de doorgaande lijn van opvang naar school en van school naar opvang belangrijk met daarbij zoveel mogelijk vertrouwde gezichten voor de kinderen door de dag heen!

De naam van onze organisatie komt enerzijds voort uit het verleden toen de school nog SPRENG heette. Daarnaast hebben de sprengen in Eerbeek en omstreken een belangrijke betekenis. Een sprengbeek is een gegraven beek en deze werden met name gebruikt voor de aandrijving van watermolens, voor het maken van papier. Door de gegraven beek krijgt grondwater de kans om boven te komen. Een mooie metafoor voor onze organisatie. Wij graven de beek (bieden kinderen veiligheid, geven ze aandacht en tools), en het grondwater borrelt omhoog (de kinderen ontplooiën zichzelf).

In dit beleidsplan vindt u de visie, de pedagogische uitgangspunten en de doelen die wij willen nastreven met onze kinderopvang. Het maakt het pedagogisch handelen voor alle betrokkenen inzichtelijk en versterkt de professionaliteit. Het pedagogisch beleidsplan biedt grove kaders die richting geven aan het concrete handelen in de dagelijkse praktijk. Daarbij kan het niet anders zijn dan dat er altijd sprake is van intentie; de dagelijkse praktijk vraagt om aanpassing aan de specifieke situatie van een bepaald moment. Bovendien veranderen inzichten en ideeën in de loop van de tijd. Richtlijnen zullen dan na overleg aangepast moeten worden, wat kan leiden tot wijzigingen in het beleidsplan. Daarmee wordt duidelijk dat een pedagogisch beleidsplan het resultaat is van een cyclisch en dynamisch proces.

Dit pedagogisch beleidsplan wordt nader uitgewerkt in een pedagogisch werkplan. In het werkplan staat beschreven hoe er op de groep concreet gewerkt wordt op basis van het pedagogisch beleidsplan. Het pedagogisch beleidsplan geeft pedagogisch medewerkers richting en houvast bij hun werk en biedt ouders en andere betrokkenen inzicht in hoe er met de kinderen wordt omgegaan en waarom dat zo gebeurt. Wanneer wij over *het kind* schrijven, gebruiken we de mannelijke vorm. We bedoelen dan zowel meisjes als jongens. Andersom spreken we over pedagogisch medewerker, waarmee we zowel mannelijk als vrouwelijk pedagogisch medewerkers bedoelen. Als we schrijven over ouder(s), bedoelen we ook de verzorger(s) van het kind.

Wij stellen ons zelf hoge eisen aan de kwaliteit van de zorg en stellen uw kind daarin centraal. Uw kind is het kostbaarste bezit en onze zorg daarom meer dan waard!

## 2. VISIE OP DE OPVOEDING VAN KINDEREN EN DE ROL VAN DE PEDAGOGISCH MEDEWERKERS

Een kind ontwikkelt zich in wisselwerking met de omgeving. Een kind wordt geboren met een bepaalde aanleg en eigenheid. Ieder mensenkind is uniek en ontwikkelt zich in zijn eigen tempo en op zijn eigen manier. Voor een goede ontwikkeling van een kind is de houding van de pedagogisch medewerker van wezenlijk belang. De houding van de pedagogisch medewerker dient gericht te zijn op een liefdevol en aandachtig begeleiden van de groep kinderen en het individuele kind, zodat de kinderen zich optimaal kunnen ontwikkelen en ontplooien. De (pedagogische) relatie die de pedagogisch medewerker heeft, dient naast affectief en respectvol, bewust (van eigen waarden en normen) te zijn. De relatie met de pedagogisch medewerker moet het kind een gevoel van veiligheid, geborgenheid en vertrouwen geven, zodat het kind de omgeving durft te gaan ontdekken en onderzoeken.

Al spelend leren kinderen de grote mensenwereld ontdekken. Ze hebben daarvoor al bij de geboorte veel mogelijkheden meegekregen. Vooral het vermogen om te communiceren en de drang om te ontdekken zijn belangrijk. Kinderen ontwikkelen zich in belangrijk mate zelf, ze zijn de motor van hun eigen ontwikkeling. Maar ze hebben daar wel wat bij nodig. Het belangrijkste dat kinderen nodig hebben om zich te kunnen ontwikkelen is vertrouwen in zichzelf en in anderen. Pas wanneer een kind voldoende vertrouwen heeft in zichzelf, zal hij nieuwe dingen uitproberen en volhouden als het niet direct lukt. Voorop staat dat het kind mag zijn zoals het is; dat er respect is voor de eigenheid van ieder kind. De pedagogisch medewerker luistert door te kijken waar het kind mee bezig is, wat hij wil, wat hem beroert of waar hij vragen over heeft. Dit geeft een kind een gevoel van zelfvertrouwen en draagt bij tot een positief zelfbeeld.

De ondersteuning die het kind in de eerste levensjaren ondervindt, is van groot belang voor de ontwikkeling van de kennis en vaardigheden die het later nodig heeft. Goed inspelen op het gedrag van het kind betekent niet dat je altijd maar doet waar het kind om vraagt, maar wel dat je laat merken dat je de 'vraag' begrepen hebt en er serieus op ingaat. De reactie van de pedagogische medewerker moet aansluiten bij de vraag van het kind: responsief (antwoord). Om de juiste reactie te kunnen geven, is het nodig dat je gevoelig bent voor de signalen die kinderen afgeven. Dit wordt verstaan onder 'sensitief'(gevoelig).

De ondersteuning die een kind nodig heeft, verandert naarmate hij groter en zelfstandiger wordt. Geleidelijk aan gaat het kind steeds meer zelf ondernemen. Het is dan belangrijk dat volwassenen ruimte geven voor de ontdekkingsdrang van het kind en inspelen op zijn steeds groter wordende behoefte aan informatie. Het is voor kinderen van belang dat volwassenen de inhoud van hun ondersteuning steeds aanpassen aan het ontwikkelingsstadium van het kind.

## 3. ONZE PEDAGOGISCHE DOELSTELLING

De pedagogische doelstelling is het bieden van (dag)opvang aan kinderen van 0 tot 4 jaar. Dit gebeurt in een veilige omgeving met een opvoedingsklimaat dat het kind bescherming en uitdaging biedt. Hierin kan het individuele kind met zijn eigenheden in de ontwikkeling van zijn persoonlijke, sociale vaardigheden en talenten volledig tot ontplooiing komen.

De vier pedagogische basisdoelen geformuleerd door M.Rixsen-Walraven liggen aan de basis van de pedagogische doelstelling, namelijk:

1. Het bieden van een gevoel van veiligheid aan het kind (zowel emotioneel als fysiek);
2. Het bevorderen van persoonlijke competentie;
3. Het bevorderen van sociale competentie;
4. Het bijdragen aan socialisatie van het kind: aanbieden van regels, normen en waarden.

Deze vier basisdoelen worden in dit beleidsplan verder uitgewerkt.

Als basis van deze doelstelling hanteren wij de volgende pedagogische uitgangspunten:

- Respect voor de individuele ontwikkeling van ieder kind;
- Afstemming op de wensen van en samenspraak met de ouder(s) om met hen een goede samenwerkingsrelatie op te kunnen bouwen;
- De opvang in een groep heeft een toegevoegde waarde voor de individuele ontwikkeling van kinderen;

- De pedagogisch medewerker heeft een voorbeeldfunctie en een actieve rol in het overdragen van maatschappelijke normen en waarden aan kinderen.

Onze visie bij het overnemen van de zorg, de opvoeding en begeleiding van uw kind wordt gevormd door de pedagogische doelstelling gebaseerd op de uitgangspunten.

#### 4. DE PEDAGOGISCHE DOELSTELLING NADER BEKEKEN

##### 4.1 Het bieden van een gevoel van veiligheid aan het kind

Het bieden van veiligheid is van primair belang omdat het bijdraagt aan het gevoel van welbevinden van de kinderen. Om de andere drie basisdoelen te kunnen realiseren, is het bieden van een veilig klimaat een eerste vereiste. Immers, een kind dat zich niet veilig voelt, zal weinig interesse tonen in zijn omgeving, niet geconcentreerd kunnen spelen en niet ontspannen om kunnen gaan met andere kinderen. Door het bieden van een veilig klimaat op de kinderopvang, kan het kind profiteren van de mogelijkheden die zijn omgeving hem bieden.

##### *Gevoel van welbevinden*

Welbevinden kan worden omschreven als een algemene positieve toestand waarin een kind verkeert. Alledaagse uitdrukkingen als ‘lekker in je vel zitten’, ‘het naar je zin hebben’ benaderen het begrip eigenlijk het allerbeste.

De groepsleiding bewaakt het welbevinden van de kinderen en streeft ernaar dat alle kinderen zich op de positieve ‘pool’ bevinden van eigenschappen van welbevinden.

##### *Bijdrage omgeving kinderopvang aan welbevinden*

Ongetwijfeld bepaalt bij ieder kind het gezin waarin het opgroeit in de belangrijkste mate of het zich prettig voelt of niet. Op een gegeven moment gaat het kind naar de opvang. De kinderopvang is een omgeving waarin het kind regelmatig verblijft en kan dus een belangrijke bijdrage leveren aan zijn welbevinden.

In de kinderopvang als ‘omgeving’ van het kind zijn vier terreinen te onderscheiden:

- De omgeving in het algemeen;
- De opvang;
- De groepsleiding;
- De andere kinderen.

De manier waarop deze vier terreinen zijn ingericht, geeft een belangrijke bijdrage aan hoe het kind zich voelt.

##### **4.1.1 Omgeving in het algemeen en inrichting pedagogisch klimaat**

In welk soort omgeving kunnen kinderen zich prettig en veilig voelen en zich naar hun eigen mogelijkheden ontwikkelen? Wij streven naar een omgeving die tegemoetkomt aan de basisbehoeften van een kind. Deze zijn:

- Lichamelijke behoeften;
- Behoeftte aan affectie en geborgenheid;
- Behoeftte aan veiligheid, duidelijkheid en continuïteit;
- Behoeftte aan erkenning en waardering;
- Behoeftte aan ontwikkeling en competentie;
- Behoeftte om een goed mens te zijn.

##### *Lichamelijke behoeften:*

De lichamelijke behoeften van een kind liggen op het terrein van voeding, lichaamstemperatuur en beweging. In het pedagogisch werkplan vindt u het dagritme van de kinderopvang

Slapen is een andere belangrijke behoefte. Op onze kinderopvang hebben wij een aparte slaapruijnte met gecertificeerde babybedjes waar de baby's kunnen slapen. Tevens zijn er peuterbedjes voor de kinderen die 's middags nog een rustmoment nodig hebben. Daarnaast werken we samen met de ouders als het gaat om zindelijkheidsstraining. We hebben speciale peutertoiletjes. Voor de niet-zindelijke kinderen beschikken wij over een verschoningsplek op de groep.

#### *Behoeftte aan affectie en geborgenheid:*

Kinderen hebben behoefte aan lichamelijke aanraking en liefdevolle benadering en willen ook zelf genegenheid kunnen geven. Om aan deze behoeften tegemoet te komen, benadert onze groepsleiding de kinderen positief en sensitief en met warmte. Zij weet een gezellige en positieve groeps sfeer neer te zetten.

#### *Behoeftte aan veiligheid, duidelijk en continuïteit*

Kinderen hebben behoefte aan een min of meer voorspelbare omgeving en een herkenbare structuur van de dag. Deze behoefte vraagt om een stabiele personele bezetting en kindbezetting. Wij streven naar zo min mogelijk wisseling van leidsters en kinderen. Zo kan uw kind zich hechten en steun vinden bij vertrouwde personen. Ook de dagindeling en terugkerende rituelen dragen bij aan de vervulling van deze behoefte.

#### *Behoeftte aan erkenning en waardering:*

Kinderen ontwikkelen het gevoel dat ze individueel waardevol zijn door de positieve reactie en bevestiging van anderen op hun gedrag. Zo ontwikkelen ze een positief zelfbeeld. Om in deze behoefte te voorzien, heeft de pedagogisch medewerker oog voor de positieve kanten en gedragingen van ieder kind. Zij zal haar waardering daarvoor aan het kind laten blijken.

#### *Behoeftte aan ontwikkeling en competentie:*

Alle kinderen hebben behoefte om zich te ontwikkelen, nieuwe dingen te leren beheersen en zichzelf als kundig (competent) te ervaren. Daarom zoeken ze naar nieuwe uitdagingen. De pedagogisch medewerker zal elk kind uitdagen om iets nieuws te proberen, zonder het te overvragen. Zij reageert op de nieuwsgierigheid van een kind door het aan te moedigen. De pedagogisch medewerker zal voldoende variatie aanbrenge in de inrichting van de ruimte en het aanbod van speelgoed.

#### *Behoeftte om een goed mens te zijn:*

Kinderen willen graag voldoen aan de verwachtingen, normen en regels die gesteld worden in de omgeving waarin zij verblijven. Dus duidelijke regels die reëel zijn voor de ontwikkelingsleeftijd, bieden voorwaarden aan deze behoefte. De pedagogisch medewerker leeft zich in ieder kind in. Zij heeft een voorbeeldfunctie en laat het kind ervaren dat hij bijvoorbeeld iets liefs, solidairs of eerlijks heeft gedaan. Een kind heeft bijvoorbeeld een ander kind geholpen, getroost of heeft goed kunnen delen. De vierde pedagogische doelstelling draagt bij aan deze behoefte: de socialisatie van het kind. De pedagogisch medewerker helpt het kind in de socialisatie een goed mens te zijn.

#### **4.1.2 De fysieke kenmerken van onze locatie peuteropvang**

Onze kinderopvang is gevestigd in Christelijke basisschool de Triangel van de Vereniging voor protestants christelijk onderwijs te Eerbeek (VPCO-Eerbeek).

De stamgroep beschikt over een vaste ruimte. Er is minimaal 3,5 vierkante meter bruto speeloppervlak aanwezig per kind in het hele pand en 3 vierkante meter buiten. De buitenruimte is ook vast beschikbaar voor de kinderen. De stamgroep in de groepsruimte bestaat uit kinderen van 0-4 jaar (verticaal). In het dagelijks werken op de groep houden wij rekening met het aanbod op het ontwikkelingsniveau van de kinderen. We streven naar een horizontale aanpak op een verticale groep.

#### *Groepsruimtes en inrichting*

De ruimte waarin de kinderen worden opgevangen, de groepsruimte, is ingericht en uitgerust met inventaris en speelgoed dat is afgestemd op het ontwikkelingsniveau van de kinderen. De indeling van de ruimte is afgestemd op de bij het ontwikkelingsniveau behorende spelbeleving. Er zijn op speelse wijze verschillende speelhoeken ingericht waar kinderen individueel en in groepjes kunnen spelen, wat de sociale contacten onderling bevordert. Doordat in de inrichting speciale materialen gebruikt worden, wordt het geluidsniveau binnen de ruimtes gereduceerd. Ook zijn er in de groepsruimte rustige hoeken voor de kinderen geïntegreerd waar ze zich kunnen terugtrekken. De groepsruimte biedt de faciliteiten waardoor de kinderen ontwikkelingsgericht worden benaderd. Van hieruit worden zij uitgedaagd en gestimuleerd in hun eigen mogelijkheden. Het speelgoed voor de kinderen wordt op kindhoogte opgeborgen. Kinderen kunnen zo zelf het speelgoed/de materialen uitkiezen waarmee ze willen spelen. Daarbij houden wij rekening met de materialen die niet geschikt zijn voor de allerkleinsten. Deze materialen staan hoger opgeborgen en mogen alleen gebruikt worden op de (hoge) tafel.

Op de kinderopvang vinden we bijvoorbeeld een: eet-/drinkruimte met een tafel en banken, poppenhoek/keukentje, speelhuis, bouwhoek, kindertafels om aan te knutselen, puzzelen, spelletjes te doen etc, rustruimte (voorlezen), een afgescheiden plek voor baby's met zacht speelkleed, een hoge box, plek voor expressie: dans, theater en muziek (speelzaal).

De persoonlijke eigendommen van ieder kind worden opgeborgen bij de entree in een persoonlijk bakje. In de inrichting van de groepsruimte wordt het eigene van ieder kind geïntegreerd waardoor het gevoel van veiligheid voor de kinderen wordt versterkt. Dit gebeurt door foto's van de kinderen en zelfgemaakte werkjes op te hangen, fotocollages te maken van gebeurtenissen op de groep, bijvoorbeeld themafeesten en eventueel een fotowand in te richten waar foto's vanuit de persoonlijke leefsituatie opgehangen kunnen worden.

De groepsruimte heeft ramen die grenzen aan de buitenruimte waardoor voldoende direct daglicht kan toetreden. De groepsruimte is voorzien van voldoende ventilatiemogelijkheden. Ook zijn zij voorzien van goed reinigbare, niet gladde vloerbedekking zoals marmoleum. De groepsruimte is toegankelijk met een eigen entree. Aan de buitenzijde van de entree bevindt zich de garderobe voor de kinderen. De garderobekasten zijn op kindhoogte en afgeschermd. In deze garderobe kan de buitenkleding van de kinderen opgeborgen worden, ieder kind heeft hiervoor een eigen kapstokje. Wij maken veelal gebruik van hetgeen in het schoolgebouw reeds aanwezig is.

#### *Eigendommen van het kind*

Er wordt naar beste weten en kunnen zorgvuldig omgegaan met de eigendommen van u of uw kind. Algemene eigendommen worden op de daarvoor bestemde plaats bewaard namelijk: het persoonlijke bakje van uw kind en de aan uw kind toegewezen garderobeplaats. De groepsleiding kan er voor kiezen om de eigendommen te bewaren op een afgesproken plaats, buiten bereik van andere kinderen. In de huisregels van de vestiging staat vastgelegd dat de organisatie geen aansprakelijkheid kan aanvaarden bij beschadiging of vermissing van uw eigendommen of die van uw kind. Kinderen kunnen gehecht zijn aan hun speelgoed en of andere materialen. Wanneer kinderen eigendommen van thuis meenemen naar de kinderopvang dan worden hier afspraken over gemaakt met het kind met betrekking tot het delen van het speelgoed met andere kinderen. Tevens doet de leiding een controle op veiligheid en deugdzzaamheid van het meegenomen materiaal.

#### *Buitenruimte en inrichting*

Het is belangrijk voor de gezondheid en ontwikkeling van een kind dat het regelmatig kan spelen in de buitenlucht en daarbij met natuurlijke elementen zoals groen, zand en water kan experimenteren. De buitenruimtes zijn hierop ingericht en uitgerust. De buitenruimte is voorzien van groen, zoals een stukje gras en/of buitenplanten die niet giftig zijn, bomen die zorgen voor natuurlijke schaduw tijdens warme dagen. Er is een veilige zandbak aanwezig met net. In het voorjaar/zomer hebben we een eigen moestuin die we samen met de kinderen onderhouden. Er wordt er gebruik gemaakt van klein spelmateriaal; ballen, fietsjes, auto's en ander klein spelmateriaal. Daarnaast staat er op het buitenterrein een speeltoestel voor de peuters, waarop ze kunnen klimmen, glijden en onderin een rollenspel kunnen spelen. Het toestel voldoet aan de veiligheidseisen en wordt gecontroleerd. De schommel staat aan de zijkant van het speelterrein en kan op twee manieren door kinderen gebruikt worden. Kinderen kunnen er op zitten en schommelen, maar kinderen kunnen er ook op hun buik op "liggen" en heen en weer wiegen. Bij extreme weersomstandigheden wordt een alternatieve activiteit aangeboden in de speelzaal behorend bij het gebouw. Bij heel mooi weer worden er buitenactiviteiten met water georganiseerd voor de kinderen. De baby's gaan bij goede weersomstandigheden regelmatig een frisse neus halen onder begeleiding van de vaste pedagogisch medewerker.

#### *Openbare ruimtes*

De openbare ruimtes worden niet zonder toezicht van de groepsleiding als speelruimte gebruikt. Dit zijn de entree, de gangen en de trappen die bestemd zijn voor personenverkeer in de kinderopvang. Deze ruimtes zijn voorzien van de benodigde veiligheidsaanpassingen.

Er is een mededelingenbord voor ouders met actuele informatie over de opvang.

#### *Slaapruimte*

Omdat een kind op een kinderdagverblijf veel indrukken opdoet, is het van groot belang dat het kind voldoende rust kan nemen. Op onze kinderopvang beschikken we over een af te sluiten, veilige slaapruimte waar de kinderen kunnen rusten. De slaapruimtes zijn ingericht met bedden die voldoen aan de Europese normering voor kinderbedden. De slaapruimte is voorzien van ventilatiemogelijkheden. Het is mogelijk om vanuit de groepsruimte direct toezicht te houden op de slaapruimte. De slaapruimtes zijn zodanig gestoffeerd dat deze gemakkelijk te reinigen zijn en daarmee wordt de aanwezigheid van allergenen tot een minimum gereduceerd. Ieder kind krijgt een eigen bedje toegewezen. Dit zorgt ervoor dat de slaapsituatie snel vertrouwd wordt voor een kind. Uit hygiëneoverwegingen krijgt ieder kind eigen slaapmateriaal, zoals een slaapzakje. De bedden worden dagelijks verschoond en bij zichtbare vervuiling



uiteraard direct. In de slaapruijnte hangt een samenvatting van het Veilig Slapen protocol. Deze punten worden dagelijks bij het slapen nageleefd en hiermee wordt een optimaal veilige slaapsituatie gecreëerd. De peuters rusten soms ook op een rustbedje op de groep, afhankelijk van het aantal kinderen of de behoefte van het kind.

#### *Sanitaire ruimtes*

De kinderopvang heeft een sanitaire ruimte, voorzien van kindertoiletten voor peuters en een handenwas- en drooggelegenheid.

#### **4.1.3 Kenmerken van de opvang**

##### *Verhoudingen groeps grootte en aantal beroeps krachten en de stamgroep.*

De groeps grootte per leeftijdsgroep is samengesteld conform de Beleidsregels kwaliteit kinderopvang. De verhouding van het aantal groepsleid(st)ers en het aantal feitelijk aanwezige kinderen (leidster-kindratio) is ten minste:

Eén pedagogisch medewerker per 8 kinderen in de leeftijd 2-4 jaar. Bestaat de groep uit 0-4 jarigen dan geldt de regel één pedagogisch medewerker op 5/6 kinderen (afhankelijk van het aantal 0-jarigen). Voor de exacte bepaling leidster-kindratio maken wij gebruik van de rekenmodule op [www.1ratio.nl](http://www.1ratio.nl)

In de groep worden maximaal 16 kinderen opgevangen. Elke groep heeft zijn eigen vaste pedagogisch medewerkers, die de kinderen goed kennen en kunnen inspelen op de individuele behoeften van de kinderen. In sommige gevallen zal er een stagiaire/vrijwilliger op de groep staan naast de pedagogisch medewerker. Wij streven ernaar om met vrijwilligers te werken die een achtergrond hebben in het werken met kinderen. Uiteraard moeten stagiaires/vrijwilligers beschikken over een recente VOG.

In geval van calamiteiten is er altijd een achterwacht aanwezig in het gebouw in de vorm van de houder (directeur van de school), coördinator of een ander aangewezen persoon. Op het moment dat er in de vakanties geen achterwacht in het gebouw aanwezig is dan is deze oproepbaar en kan deze binnen 10 minuten aanwezig zijn op de locatie.

Dit geldt ook op de (zeldzame) momenten dat er afgeweken wordt van het kind-leidsterratio. Afwijken van de leidster- kind ratio is niet toegestaan tussen 09:30 uur en 12:30 uur en tussen 15:00 uur en 16:30 uur. Voor 09:30 uur en na 16:30 uur mag de afwijking van de leidster - kind ratio niet langer duren dan anderhalf uur aaneengesloten en in de pauzeperiode tussen 12:30 uur en 15:00 uur niet langer dan twee uren aaneengesloten. Dit alles met een maximum van drie uren. Bij de kinderopvang maken wij niet of nauwelijks gebruik van deze afwijking. Op dit moment hebben wij nog geen nieuwe afspraken gemaakt omtrent afwijken van BKR regeling m.i.v. nieuwe wetgeving. Bovenstaande regel blijft gehandhaafd, al maken we daar zelden/nooit gebruik van

#### *Dagprogramma*

Regelmaat en continuïteit gedurende de dag zorgen voor herkenbaarheid, duidelijkheid en voorspelbaarheid. Dit ontstaat door het hanteren van een vaste dagindeling c.q. dagritme, en vaste regels. Deze aspecten maken dat de situatie op de kinderopvang een vertrouwde basis wordt van waaruit het kind zich veilig en geborgen gaat voelen. Voor de baby's is het juist van belang dat het slaap-, waak- en voedingsritme aansluit bij de individuele ontwikkeling van het kind. Dit betekent dat het ritme van thuis wordt overgenomen op de kinderopvang. De oudere baby's, dreumesen en peuters worden verzorgd volgens een vast dagritme (zie pedagogisch werkplan). De stabiliteit van een dagprogramma, evt. vaste rituelen, leveren een positieve bijdrage aan het welbevinden van kinderen. Dit komt doordat de structuur eventuele onzekerheid bij de kinderen reduceert en hiermee wordt het gevoel van veiligheid bevorderd. Daarnaast zijn deze gezamenlijke momenten voorwaardenscheppend voor de ontwikkeling van de groep als geheel. De kinderen krijgen vanuit deze gezamenlijke sfeer ook begrippen aangeleerd op het gebied van regels en gewoontevorming, zoals: tafelmanieren (blijven zitten tot iedereen klaar is), hygiëne (handen wassen voor en na het eten), omgangsregels (rekening leren houden met andere in de groep) en veiligheid.

Gezamenlijke activiteiten op de kinderopvang zijn:

- de kring (voorlezen, muziek maken, zingen en dansen);
- drinken en fruit eten;
- de broodmaaltijd;
- slapen;
- buiten spelen, wandelen of een uitstapje maken;
- spelactiviteiten, knutselen.

Dergelijke activiteiten vinden kinderen heel plezierig en ze geven een band tussen de kinderen onderling en de kinderen als groep met de pedagogisch medewerker. Het leren functioneren in een groep is belangrijk voor het functioneren later in de basisschool en in de maatschappij.

Bij het verlaten van de stamgroep is er altijd een pedagogisch medewerker aanwezig, zo ook bij het spelen

in het speellokaal in het gebouw of het spelen op het buitenspeelsterrein. Op het moment dat er een uitstapje wordt georganiseerd wordt dit vooraf verteld aan ouders en om toestemming gevraagd. Wanneer kinderen met de auto worden vervoerd wordt er ook toestemming gevraagd aan ouders en worden de kinderen vervoerd in goedgekeurde autozitjes. Op het moment dat de stamgroep niet aanwezig is op de locatie wordt de houder (directie van de school) daar van op de hoogte gesteld. De pedagogisch medewerker zorgt ervoor dat belangrijk kindgegevens meegaan en dat er een telefoonnummer is waarop zij te bereiken is. Voor het buiten spelen of het uitstapje gaan alle kinderen plassen of worden verschoond door de pedagogisch medewerker. Mocht het toch zo zijn dat er een kind moet plassen tijdens het buitenspelen en er is een kleine groep met 1 pedagogisch medewerker dan zal zij met de groep kinderen het spel moeten onderbreken om samen met het kind te gaan plassen. Of de achterwacht wordt op de hoogte gebracht en komt het kind halen. Zijn er 2 pedagogisch medewerkers dan gaat 1 pedagogisch medewerker mee om te plassen en de andere pedagogische medewerker blijft buiten.

#### *Structuur binnen het dagritme*

Structuur bieden, betekent ervoor zorgen dat de situatie voor de kinderen duidelijk wordt en dat ze weten wat er van hen verwacht wordt. De pedagogische medewerker streeft ernaar het kind richting te bieden tussen structuur en vrijheid. Dit doet ze door:

Duidelijk en consequent te zijn;

Uit te leggen wat er gaat gebeuren;

Regels en grenzen te stellen.

Daarnaast zijn er op de groep dagritmekaarten te vinden waarop de kinderen kunnen zien welke dagelijks terugkerende activiteiten er gepland staan voor de dag. Elke ochtend worden deze kaarten met de kinderen bekeken en benoemd.

#### *Activiteiten binnen het dagritme*

In het vaste dagritme wordt iedere dag minimaal één activiteit aangeboden aan de kinderen. Deze speciale activiteiten dragen bij aan de ontwikkeling van kinderen doordat ze zijn afgestemd op het ontwikkelingsniveau, de mogelijkheden en de interesses van de kinderen. De pedagogisch medewerker is gespecialiseerd in het ontwikkelingsniveau van de groep en stemt de begeleiding van de activiteiten hierop af. De kinderen kunnen ontwikkelingsgericht benaderd worden in hun eigen mogelijkheden. Ieder kind wordt individueel aangemoedigd bij groepsactiviteiten wanneer het kind bij zijn bijdrage aan het groepsproces hier behoefte aan heeft. Er is ruimte voor vrij spelen in het dagritme voor de grotere kinderen. Tevens worden er groepsactiviteiten met de kinderen gedaan. Er is een uitdagend spelaanbod dat aansluit bij de ontwikkeling van het kind.

#### *Individuele aandacht voor het kind*

In de structuur van het dagritme is er ruimte voor de pedagogisch medewerker om de kinderen individuele aandacht te geven. Er wordt tijdens de individuele verzorgingsmomenten met de kinderen gepraat. De pedagogisch medewerker geeft veel mondelinge uitleg en informatie tijdens de dagelijkse omgang met de kinderen, zodat de kinderen begrijpen wat er gebeurt. Hierbij wordt gelet op de aandacht, de activiteit en het niveau van het kind. De allerjongste kinderen krijgen individuele aandacht tijdens o.a. de verzorgingsmomenten en de voedingsmomenten. Tijdens deze momenten wordt er ook geknuffeld, liedjes gezongen en gerichte activiteiten om de ontwikkeling te stimuleren.

#### *De wenperiode van nieuw geplaatste kinderen*

Nadat de organisatie en de ouders overeenstemming hebben bereikt over de aard, de omvang van de opvang en de ingangsdatum worden er zogenaamde “wendagen” afgesproken. Aan deze wendagen zijn geen kosten verbonden en de pedagogisch medewerker reserveert hiervoor twee dagdelen, zo nodig met een verlenging. Gedurende het eerste wenmoment (ca. 2uur) is/zijn de ouder(s) aanwezig op de groep. De ouder(s) en het kind kunnen een kijkje nemen in de groep en kennis maken met de pedagogisch medewerker en andere kinderen. Gedurende het tweede dagdeel wordt voor een bepaalde periode afscheid door de ouder(s) van het kind genomen. Zo kan worden bekeken hoe het kind op de scheiding reageert. Op basis hiervan worden afspraken gemaakt over het brengen en halen van het kind en de rol en de houding van de ouders daarbij. Soms wordt van de reguliere wenprocedure afgeweken in of na overleg met de ouders en de pedagogische medewerker. Voordat een kind geplaatst wordt vindt er ook een intake gesprek plaats met ouders en een pedagogisch medewerker. Dit gesprek heeft als doel dat de pedagogisch medewerker een beeld krijgt van het kind en ouders belangrijke zaken omtrent karakter/dagritme/thuissituatie kenbaar kunnen maken.

### *Eten en drinken*

De eetmomenten zijn gelijkmatig over de dag verdeeld. We bieden de kinderen zo min mogelijk zoetheid aan. De kinderen eten en drinken gezamenlijk aan tafel. De pedagogisch medewerkers proberen om van de maaltijden en tussendoortjes een verantwoord en gezellig moment te maken.

### *Luiers en toiletbezoek*

De pedagogisch medewerkers zorgen ervoor dat de kinderen regelmatig verschoond worden of geholpen worden om naar het toilet te gaan. In overleg met de ouders werken de pedagogisch medewerkers mee aan de zindelijkheidsstraining.

### *Rustmoment*

De slaapmomenten van de baby's worden bepaald door het ritme van de kinderen zelf en wat zij gewend zijn. Voor de dreumesen en peuters die daar behoefte aan hebben, wordt er na het middageten een rustmoment ingebouwd.

### *Gezondheid, hygiëne en veiligheid*

Om de gezondheid van het kind optimaal te houden, wordt een zo goed mogelijke hygiëne betracht op de groep. Er worden verschillende procedures gehanteerd bij de werkprocessen die ervoor zorgen dat de hygiëne optimaal is. Dit betreft o.a. de voedselbereiding, de persoonlijke hygiëne, de hygiëne van het kind en het schoonmaken van de ruimtes en het speelgoed.

De pedagogisch medewerker let er ook op dat de kinderen, voor ze aan tafel gaan, eerst even de handen wassen.

Tevens is er aandacht voor de hygiëne van de ruimtes en het inventaris. Speelgoed wordt regelmatig gereinigd. De vloeren en het meubilair, worden dagelijks gereinigd.

Om de veiligheid van kinderen te kunnen waarborgen hebben wij als kinderopvang ook een aantal veiligheidsafspraken gemaakt. Zo vragen wij u om uw kind geen sieraden om te doen. Een kind kan zich naar bezeren als het blijft haken aan een armband en een ketting levert verstikkingsgevaar op. Ook willen wij geen speenkoorden in bed gebruiken. Deze risico's willen wij niet nemen. Tijdens de intake zal dit besproken worden en kunt u tevens aangeven of uw kind een buikslaper is of ingebakerd wordt. Vanuit het Veilig Slapen Protocol geven wij aan dat dit niet wenselijk is. Echter is een vertrouwde slaapwijze voor de kleine ook belangrijk. Is uw kind dit dus gewend, dan vragen wij u om een toestemmingsformulier daarvoor te tekenen.

### *Risico-inventarisatie Gezondheid en Veiligheid.*

Om een gezonde en veilige omgeving voor het kind te garanderen, brengt het locatiehoofd /de directeur de gezondheid van de vestiging ieder jaar in kaart door middel van de Risico-monitor. Dit gaat over de binnen- en buitenruimte waarin de kinderen verblijven op de kinderopvang. Deze inventarisatie en de daaruit voortvloeiende aandachtspunten vormen het gezondheidsbeleid en veiligheidsbeleid dat op de vestiging gevoerd wordt. Dit beleid is voor de ouder ter inzage en opvraagbaar bij het locatiehoofd/de directeur. Omdat het van belang is dat de kinderen gezond blijven, wordt door de kinderopvang, een ziekte- en vaccinatiebeleid gevoerd. Het kan voorkomen dat de pedagogisch medewerker u opbelt om te vragen of u uw kind wilt komen halen, omdat het ziek is geworden. Een kind met koorts (38,5 of hoger) mag sowieso niet naar de opvang. Het is niet wenselijk om de koorts te onderdrukken met een zetpil en dan toch naar de opvang te brengen. Het welbevinden van de kinderen staat boven alles. De pedagogisch medewerker moet de aandacht over vele kinderen verdelen en kan het zieke kind daardoor niet de aandacht geven die het nodig heeft.

Om de gezondheid van het kind optimaal te houden, wordt een zo goed mogelijke hygiëne betracht op de kinderopvang. Er worden verschillende procedures gehanteerd bij de werkprocessen die ervoor zorgen dat de hygiëne optimaal is. Dit betreft o.a. de voedselbereiding, de persoonlijke hygiëne, de hygiëne van het kind en het schoonmaken van de ruimte en het speelgoed.

Speelgoed wat dagelijks in de mond genomen wordt, wordt dagelijks gereinigd. De vloeren en het meubilair worden dagelijks gereinigd. Uit hygiëneoverwegingen krijgt ieder kind eigen slaapmateriaal en dragen de dreumesen/peuters en leidsters sloffen/gymschoenen op de groep om straatvuil van buiten te weren. Ouders vragen wij om deze reden om slofjes over hun schoenen aan te trekken bij binnenkomst. De bedden worden wekelijks verschoond en bij zichtbare vervuiling direct.

### *Beleid*

Op diverse gebieden, hebben wij uitgewerkte protocollen waarin staat hoe de pedagogisch medewerker handelt in een specifiek geval. Naast het ziektebeleid van de kinderen, hebben wij tevens protocollen

ontwikkeld die gericht zijn op het signaleren van kindermishandeling/-misbruik, hoe om te gaan met het overlijden van een kind of een ouder, met een allergie van het kind etc.

#### *Vierogenprincipe*

Vanaf 1 juli 2013 voldoen wij aan het vierogenprincipe zoals dat beschreven staat in de Wetswijziging van de Wet Kinderopvang en kwaliteitseisen Peuterspeelzalen Bij de invulling van het vierogenprincipe dient er rekening te worden gehouden met de voorspelbaarheid, mogelijkheid en frequentie waarin een pedagogisch medewerker alleen op de groep of in het centrum is.

We geven invulling aan het vierogenprincipe door:

- *een open professioneel werkklimaat te creëren met een lage drempel om elkaar aan te spreken op elkaars gedrag*
- *een “opendeuren beleid” te realiseren*

In de praktijk worden bovenstaande punten nageleefd door de pedagogisch medewerkers, de (onderbouw)leerkrachten, ondersteunend personeel, coördinator en directie. De kinderopvang is gelegen op het zogenaamde “jonge kind plein”. De deuren van de beide groepen staan veelal open en er wordt over en weer door de leerkrachten/leidsters gecommuniceerd en op sommige momenten samengewerkt met groepen kinderen. Daarnaast loopt de coördinator/directie regelmatig de ruimte in om contact te leggen met de leidsters (ouders en kinderen). De samenwerking tussen de onderbouw en de kinderopvang vinden wij erg belangrijk en medewerkers weten onderling van elkaar dat ze bij elkaar terecht kunnen in geval van nood of bij een adhoc vraag. In de vakantieperiode zitten de kinderopvang eigenlijk altijd samen met de BSO in het gebouw. Er zijn dan ook altijd minimaal twee pedagogisch medewerkers aanwezig en/of personeel dat werkzaam is op de school.

- *inzet van stagiaires/vrijwilligers waar mogelijk*

In onze organisatie gaan wij soms de samenwerking aan met vrijwilligers en stagiaires om te ondersteunen bij de groepswerkzaamheden. Wij streven ernaar om vrijwilligers in te zetten die zelf een achtergrond hebben in het werken met kinderen. Uiteraard moeten de stagiaires/vrijwilligers beschikken over een recente VOG. Voor de vakantieperiodes probeert de organisatie te zorgen dat er gebruik wordt gemaakt van vrijwilligers zodat de pedagogisch medewerker niet alleen in het gebouw is, mocht dit onverhoopt toch een keer voorkomen. Op dit moment werkt er op de opvang een vrijwilliger/jongere met behoud van haar Wajong uitkering. Zij doet afgebakende, ondersteunende taken bij ons. Deze taken zijn (altijd onder toezicht van een pedagogisch medewerker):

- helpen met het klaarmaken van eten/drinken
- helpen aan tafel tijdens eetmomenten
- helpen tijdens knutselmomenten
- extra mee naar buiten met de kinderen
- meespelen met de kinderen tijdens vrij spel
- meehelpen met de schoonmaaktaken

De begeleiding gebeurt op de groep door de pedagogisch medewerkers die haar duidelijke afgebakende taken geven. Daarnaast heeft zij 1x in de 4 weken een gesprek met de coördinator om te evalueren hoe het gaat.

De stagiaires die werkzaam zijn binnen onze opvang voeren ook ondersteunende werkzaamheden op de groep uit, onder begeleiding van een pedagogisch medewerker die is aangewezen als stagebegeleider. Afhankelijk van het studiejaar en de opdrachten draaien stagiaires mee op de groep en doen zij taken die horen bij het werk van pedagogisch medewerker. Te denken valt aan bovenstaande taken gecombineerd met de verzorging van de kinderen/baby's en het zelf bedenken en verzorgen van activiteiten. De stagiaire wordt begeleid door 1 pedagogisch medewerker die deze taak krijgt. Deze medewerker evalueert de werkzaamheden en opdrachten en is het contactpunt bij vragen vanuit de stagiaire.

Op dit moment hebben wij geen beroepskrachten in opleiding bij ons werken.

#### 4.1.4 Kenmerken van de pedagogisch medewerkers:

##### **Gevoel van veiligheid bieden**

###### *Criteria*

De pedagogisch medewerker die de kinderen verzorgt, opvoedt en begeleidt, is in het bezit van een geldig diploma. Als norm hiervoor worden de scholingseisen die gesteld worden in de CAO-BKN, gehanteerd. Uit belang van de hechtingsrelatie die het kind met de groepsleiding opbouwt, wordt onze medewerkers verder gescreend op kundigheid en geselecteerd op karaktereigenschappen zoals: toewijding en liefde voor kinderen, communicatieve vaardigheden, sensitiviteit (mate van inlevend vermogen), responsiviteit, geduld en aandacht. Om de professionaliteit van de pedagogisch medewerkers bij te houden en op peil te houden, worden jaarlijks deskundigheidsbevorderingen georganiseerd. Tevens heeft de pedagogisch medewerker een afschrift van een actuele Verklaring van Goed Gedrag overgedragen.

###### *Opbouwen hechtingsrelatie*

Om een kind veilig en vertrouwd te laten voelen met de opvang en een geborgen omgeving te kunnen creëren, is het belangrijk dat de vaste pedagogisch medewerker een goede hechting opbouwt met ieder kind. Zo ontstaat een relatie waarin het kind serieus wordt genomen en waarbij het leert dat het een ander kan vertrouwen. Vanuit deze situatie ontstaat het gevoel van veiligheid. Deze veiligheid dient voor het kind als basis om er zelf op uit te gaan en zichzelf en de omgeving te leren kennen, zichzelf en andere kinderen in hun eigen individualiteit te leren waarderen. De pedagogisch medewerker steekt veel energie in de opbouw van deze veilige basis. De opbouw van deze hechting, begint bij de eerste kennismaking van het kind met de vaste pedagogisch medewerker op de groep tijdens de wenperiode.

In de wenperiode wordt volgens een wenprocedure met zorgvuldigheid aandacht besteed aan het wennen van het kind aan de nieuwe omgeving met alle nieuwe indrukken en nieuwe personen die hun intrede doen in het leven van het kind.

##### **Sensitiviteit en responsiviteit:**

###### *Het bieden van emotionele ondersteuning*

Met emotionele ondersteuning wordt bedoeld dat de pedagogisch medewerker aan het kind laat merken dat zij betrokken is bij wat het kind voelt, ervaart en meemaakt. Hierdoor krijgt het kind het gevoel: "Bij deze persoon kan ik terecht, deze persoon begrijpt me, deze persoon neemt me serieus en vindt me de moeite waard." Het vaak positief reageren op signalen die kinderen geven, gebeurt door te troosten bij verdriet, mee te lachen bij plezier, te antwoorden als een kind een vraag stelt. Dit reageren gaat via de verbale, maar ook via de non-verbale manier.

Pedagogisch medewerkers die sensitief en responsief zijn, begrijpen de signalen van een kind. Een pedagogisch medewerker interpreteert het gedrag van het kind en probeert er goed op in te spelen. Om de juiste reactie te kunnen geven, is het dus nodig dat de pedagogisch medewerker 'gevoelig' is voor de signalen die kinderen kunnen afgeven. Dit wordt sensitief genoemd. Een reactie geven die goed aansluit bij de vraag van het kind, wordt responsief genoemd. Pedagogisch medewerkers kunnen de signalen van een kind vertalen in concreet handelen en dóen dit ook. Hierdoor bemerkt een kind: "Als ik een behoefte aangeef, wordt er zoveel mogelijk, op gereageerd door de groepsleiding".

Wat hier ook bij hoort, is het positief benaderen van het kind, vriendelijk en vrolijk zijn, het geven van complimenten, het kind laten merken dat je vertrouwen in hem hebt. Ook dit draagt bij aan het ontwikkelen van een positief zelfbeeld bij het kind en aan zijn vertrouwen in mensen.

###### *Echtscheiding van ouders / dood van een naaste van het kind*

Het kan gebeuren dat u als ouders uit elkaar gaat of dat een familielid of vriendje van het kind overlijdt. Wij willen aandacht hebben voor het verdriet dat een kind daarvan (mogelijk) heeft. Om een kind zo goed mogelijk hierbij te ondersteunen, is het fijn als ouders de pedagogisch medewerker van veranderingen in het gezin of een overlijden op de hoogte houden en kunnen afstemmen met elkaar over de benadering van het kind. Het kind zal bewust extra aandacht krijgen van de groepsleiding. Doel is het kind zoveel mogelijk ondersteunen in deze moeilijke periode.

###### *Communicatie*

Voor een prettige sfeer op de kinderopvang is het van belang om duidelijk te zijn wat je als pedagogisch medewerker van de kinderen verwacht. Deze duidelijkheid geeft kinderen ook emotionele veiligheid.

Vanuit de pedagogisch medewerker bezien in praktische voorbeelden:

Geef IK-boodschappen, dus begin je boodschap met: "Ik vind jouw tekening echt heel erg mooi", of: "Ik wil dat jij nu meehelpt met het opruimen van de poppenhoek". Door IK-boodschappen maak je het kind

duidelijk wat JIJ van hem/haar verlangt.

Benoem specifiek het gedrag van het kind wat je verlangt, wees hierin duidelijk. “Ik vind het niet prettig als je aan tafel 5 plakjes kaas op je brood doet, omdat er dan voor de andere kinderen niet genoeg kaas is; 2 plakjes is genoeg”.

Wijs een kind nooit af. Je kan haar/ zijn gedrag wel afwijzen, maar nooit iemand als persoon. Dus niet: “Je bent een vervelend kind”, maar: “Ik vind het echt niet leuk als je expres de melk omstoot”.

Soms hoef je niets te zeggen: een kind alleen al aankijken, kan voldoende zijn om het kind te laten stoppen met het ongewenste gedrag.

Wees consequent 1: wat vandaag niet mag, mag morgen ook niet. Wat het ene kind wel mag, mag het andere kind ook etc.

Bij uitzonderingen: leg duidelijk uit waarom er nú sprake is van een uitzondering.

Wees consequent 2: Als je zegt dat je het kind na nogmaals iets doen (bv. boeren), even apart gaat zetten, voer dit dan ook uit en leg uit waarom je dit doet. Altijd maar een paar minuutjes apart zetten.

Besteed er verder geen aandacht aan.

Dreig niet met dingen die onredelijk zijn; dat een kind bv. niet meer naar de kinderopvang mag komen, als het nu niet ophoudt met ....

Geef zelf het goede voorbeeld, zowel naar je collega toe als naar de kinderen; dus ga niet zelf schreeuwen, laat elkaar wel altijd uitpraten etc. Kinderen nemen, sneller dan je denkt, dingen over van volwassenen.

Loop naar diegene toe, tegen wie je wat wilt zeggen. Buig zo nodig door je knieën zodat je het kind op kindhoogte in de ogen kan kijken. Hiermee geef je aan dat je respect hebt voor het kind.

Bij conflicten geven we de kinderen de kans deze zelf op te lossen. We houden het in de gaten en bieden de kinderen ondersteuning waar nodig. Het stappenplan dat we volgen:

1. Benader de kinderen rustig en stop gedrag dat pijn veroorzaakt;
2. Bevestig en benoem de gevoelens van de kinderen;
3. Verzamel informatie over wat er gebeurd is;
4. Formuleer het probleem opnieuw;
5. Vraag naar oplossingen en kies daar samen één uit;
6. Blijf ondersteuning geven.

## **4.2 Het bevorderen van persoonlijke competentie**

Bij het bevorderen van persoonlijke competentie, kijken we naar de ontwikkeling van brede persoonskenmerken van het kind, zoals:

- veerkracht
- zelfstandigheid
- zelfvertrouwen
- flexibiliteit

Deze kenmerken stellen kinderen in staat om allerlei typen problemen adequaat aan te pakken en zich goed aan te passen aan de veranderende omstandigheden. Daarnaast omvat het begrip “persoonlijke competentie” ook de competenties van kinderen op verschillende ontwikkelingsgebieden, namelijk:

- de motorische ontwikkeling
- de taalontwikkeling
- de cognitieve ontwikkeling
- de zelfredzaamheidsontwikkeling

Om aan te kunnen sluiten bij de verschillende ontwikkelingsfasen van kinderen is het van belang dat je als pedagogisch medewerker een goed beeld hebt van de kinderen en waar ze in hun ontwikkeling zitten. Op de kinderopvang maken wij gebruik van het observatiesysteem KIJK 0-4 jaar (zie verder “observeren en signaleren”)

### **4.2.1 Activiteiten die aansluiten bij de ontwikkelingsfasen van het kind**

Er worden op onze kinderopvang optimale ontplooiingskansen geboden ten aanzien van onderstaande ontwikkelingsaspecten. Ook al werken wij met een verticale groep, wij vinden het van belang dat we specifiek aandacht besteden aan de voorschoolse ontwikkeling van onze peuters. Hieronder zullen dus ook activiteiten omschreven staan die specifiek voor deze doelgroep gelden.

### *De motorische ontwikkeling:*

In de interacties met hun materiële omgeving ontwikkelen kinderen vooral hun persoonlijke competentie. Gevarieerd bewegen in de ruimte en op speeltoestellen spelen bevordert de grove motoriek en daarmee ook het zelfvertrouwen van kinderen. Het gebruik van allerlei materialen in diverse typen spel kan de fijne motoriek, de creativiteit en allerlei aspecten van de cognitieve ontwikkeling bevorderen.

Voor kinderen is bewegen een heel belangrijk gegeven. Kinderen hebben plezier in bewegen en spelen vrijwel continu. Een goede motorische ontwikkeling levert voor het jonge kind een bijdrage aan de totale ontwikkeling. Belangrijk is dat kinderen veel buiten spelen en niet te vaak en te lang op een stoel zitten. De peuter heeft naarmate hij ouder wordt steeds meer de beheersing over zijn coördinatie en krijgt meer bedrevenheid in de fijne motoriek. Tijdens de creatieve activiteiten wordt juist op die fijne motoriek een beroep gedaan. Afhankelijk van de fase waarin de peuter zit, biedt de pedagogisch medewerker gepaste materialen aan. Daarnaast maken we gebruik van de methodiek “peuter en kleuter schrijfdans”. Peuters gaan d.m.v. leuke activiteiten “schrijbelen” (= van kriebelen en krassen naar de meest elementaire basisbewegingen gaan. Dat doen we door te ervaren en te ontdekken, in de lucht, op bord en papier, met glijverf en glijklei, scheerschuim en zand... Met muziek maken we alles weer schoon.)

### *De taalontwikkeling;*

Op het kinderdagverblijf wordt de Nederlandse taal als voertaal gebruikt. De pedagogisch medewerker praat veel met de kinderen en legt veel uit. Dit gaat bij de jonge kinderen gepaard met veel gebaren. Tevens wordt er dagelijks een voorleesactiviteit gedaan met de kinderen. Liedjes zingen en het oefenen van rijmpjes stimuleren tevens de taalontwikkeling van kinderen.

Peuters leren zo nieuwe woorden, begrippen en zinnen formuleren. Hierbij geldt: ‘niet krompraten’ met de kinderen, maar het goede voorbeeld geven. Dus niet ‘doe jij lekker spelen’. Peuters leren immers door middel van imitatie van de volwassene.

De communicatie tussen de kinderen onderling is aanvankelijk met één- of tweewoorden zinnen. Vanaf ongeveer drie jaar kan de peuter verwoorden wat hij bedoelt en kan woorden en daden op elkaar aansluiten. Tegen de tijd dat de peuter naar de basisschool gaat zal het voortdurend vragen naar het ‘waarom’ en het ‘wanneer’, hiermee leert de peuter steeds meer betekenissen van woorden en begrippen kennen.

### *De cognitieve ontwikkeling;*

Voor kinderen is spelen leren. Spelsituaties en speelmaterialen bieden het kind een schat aan ervaringen die de basis zijn van al het leren in de toekomst. Op de kinderopvang wordt een peuter begeleid in dit leren door een aanbod van activiteiten en materialen die passen bij zijn of haar leeftijd. In pedagogische termen betekent dit aansluiting zoeken bij de gevoelige periode waarin een kind zit. Deze aansluiting impliceert tevens dat grenzen verlegd kunnen worden. De peuter leert door het spelen allerlei begrippen, zoals: ruimte: voor / achter / naast, kleuren, vormen; rond / vierkant, maten; groot / klein / hoog / laag, enzovoort. Het spelenderwijs benoemen van dergelijke begrippen door de leidsters begint al in een vroeg stadium. Een peuter vraagt naar het hoe en waarom van dingen. Een peuter heeft nog een concreet denkniveau, het abstracte denken ontwikkelt zich vanaf ongeveer vijf jaar.

### *Zelfredzaamheidsontwikkeling;*

De zelfredzaamheid is een belangrijk onderdeel voor het gevoel van de persoonlijke competentie. Deze kan worden bevorderd door:

- Taken te geven;
- Kinderen leren om te zorgen voor hun eigen hygiëne;
- Kinderen zelf dingen eerst te laten ontdekken, uitvinden en niet snel te helpen of in te grijpen: de autonomie van het kind wordt hiermee gerespecteerd;
- Gelegenheid te geven om te experimenteren.

### *De ontwikkeling van de zintuigen;*

Verscheidenheid in het aanbod van activiteiten en materialen prikkelen het horen, zien en voelen. Ten aanzien van deze aspecten zijn zand, water, verf en klei onmisbare ontwikkelingsmaterialen. Ook buitenactiviteiten zijn voor de ontwikkeling van de zintuigen belangrijk, andere geluiden, geuren, Materialen en dingen om te zien en te voelen stimuleren de kinderen in de ontwikkeling.

#### *De sociaal-emotionele ontwikkeling;*

Peuters in de leeftijd van rond twee jaar hechten zich sterk aan enkele volwassenen. Daar voelen zij zich veilig bij. Het afscheid nemen na het brengen kan dan gedurende een periode moeilijk zijn. Het kind moet dan het vertrouwen krijgen dat de ouders hem echt weer komt ophalen. Ouders en de pedagogische medewerker maken rondom het afscheid nemen duidelijke afspraken. Door het afscheid kort en bondig te houden kan de peuter aan het afscheid wennen en sneller over zijn verdriet heen komen.

De behoefte aan spelen met andere kinderen wordt groter. Dit spelen ontwikkelt zich van 'naast elkaar spelen' naar samenspelen. In het aanbod van de pedagogisch medewerker zal het begrip 'samen' een belangrijke rol spelen.

Door de toenemende hoeveelheid indrukken die een twee- tot vierjarige krijgt zijn angsten en nare dromen niet ongewoon, want peuters hebben een grote verbeeldingskracht. Met fantasie- en imitatiespel kunnen kinderen hun ervaringen en emoties verwerken. Hierbij kunnen verkleedkleden, (poppenkast) poppen en andere attributen voor situatiespelen, goed van dienst zijn.

Peuters stellen zich steeds onafhankelijker op en krijgen inzicht in oorzaak en gevolg en in verleden, heden en toekomst. Zo krijgen ze ook steeds meer inzicht in wat wel en niet mag.

De gewetensvorming begint bij ongeveer drie jaar; het afkeuren van gedrag en het belonen is voor de pedagogische medewerker een middel om het kind te helpen in zijn ontwikkeling en nooit een doel op zich. De leidster helpt het kind in zijn ontwikkeling door duidelijk te zijn in het stellen van regels en grenzen. Grondregel is dat zoveel mogelijk wordt getracht negatief gedrag van een kind om te buigen tot acceptabel gedrag.

#### **4.2.2 Engels op de kinderopvang**

Binnen onze kinderopvang werken we met het activiteitenprogramma Benny's Playground. Dit is een programma voor kinderen van 2 tot 4 jaar, dat ingezet kan worden om de kinderen kennis te laten maken met de Engelse taal. Het programma is gebaseerd op de natuurlijke verwerving van een taal en dus volledig gericht op het luisteren, begrijpen en spreken. Voor meer informatie over het programma verwijzen wij naar de handleiding gemaakt door Early Bird (te vinden op de groep) We gebruiken het programma om spelenderwijs kinderen kennis te laten maken met de Engelse taal. Het wordt niet dagelijks ingezet.

#### **4.2.3 Voor en Vroegschoolse Educatie**

De pedagogisch medewerkers zijn zich bewust van het feit dat voorschoolse educatie en stimulering bij jonge kinderen erg belangrijk is. Zij houden hier rekening mee met het organiseren van activiteiten en voorbereiden van thema's. Ze worden daarbij o.a. ondersteund door de werkwijze van Taallijn "peuters interactief met taal" en het hulpboek bij het observatiesysteem KJK 0-4 jaar. De leidsters hebben een cursus gevolgd behorend bij het boek "peuters interactief met taal". Onze kinderopvang zal in eerste instantie wel veel aandacht schenken aan extra aanbod van taal- en rekenactiviteiten, sociale emotionele vaardigheden e.d., maar zal nog niet voldoen aan alle VVE eisen die de gemeente Brummen heeft gesteld. Daarnaast werken wij intensief samen met de onderbouw van CBS De Triangel. Kinderen die vanaf de kinderopvang doorstromen naar het onderwijs met een achterstand blijven we volgen en begeleiden. Daarnaast zijn er kleuters die bij de kinderopvang aansluiten tijdens een kringactiviteit zodat de aangeboden stof beter aansluit bij de ontwikkeling. Op deze momenten komen er max. 3 kleuters (mits het kind/leidsterratio dit toelaat) die samen met de aanwezige peuters een gerichte activiteit gaan doen waarbij o.a. het vergroten van de woordenschat centraal staat. Daarnaast zal er ruimte zijn voor het vrije spel onder leiding van de pedagogisch medewerker. Onder alle omstandigheden blijft de vaste leidster op de groep en wordt het veilige klimaat op de groep gewaarborgd. De ouders van desbetreffende kinderen worden te allen tijde op de hoogte gesteld van deze samenwerking.

#### **4.2.4 Observeren en signaleren**

Ieder kind ontwikkelt zich op zijn eigen tempo en op zijn eigen manier. Bij de meeste kinderen is er geen reden tot bezorgdheid, maar soms kunnen er vragen opkomen over het gehoor, het gezichtsvermogen, de motoriek, taal- en spraakontwikkeling, de opvoeding of het gedrag. Op ons kinderdagverblijf werken we met "coachkinderen". Dit wil zeggen dat de kinderen gekoppeld worden aan een vaste pedagogisch medewerker (de mentor). Deze medewerker verzorgt de intake met ouders, voert de observaties uit voor het betreffende kind, voert de 10-minutengesprekken met ouders en zorgt voor de overdracht naar het basisonderwijs. Zo blijft de ontwikkeling goed gevolgd. Ouders horen wie



de mentor is van hun kind tijdens de intake met betreffende medewerker. Buiten deze zaken om hebben de andere medewerkers natuurlijk ook contacten met de ouders en het kind!

De pedagogisch medewerker bespreekt haar bevindingen met de ouders. In dit gesprek is ruimte voor het uitwisselen van informatie met als uiteindelijke doel een oplossing te vinden waar iedereen zich prettig bij voelt. De pedagogisch medewerker kan zelf door middel van verschillende observatiemethoden het eventuele probleem helder krijgen. Ook kan zij haar collega('s) om advies vragen.

Tijdige signalering van een eventuele achterstand of ontwikkelingsstoornis maakt het mogelijk om advies en hulp in te schakelen waardoor de nadelige gevolgen zo beperkt mogelijk blijven. Om het ontwikkelingsverloop van kinderen zo goed mogelijk te kunnen volgen, maken we gebruik van de registratiemethode KIJK 0-4 jaar. We observeren de kinderen tot 2 jaar 1x per jaar en de kinderen tussen de 2 en 4 jaar observeren we 2x per jaar en vullen naast de ontwikkelingslijnen belangrijke observaties in. N.a.v. deze observaties nodigen we ouders/verzorgers uit voor een gesprek. Mochten er tussentijds belangrijke zaken aan de orde zijn dan nodigen we ouders/verzorgers eerder uit. Deze observatiegegevens worden ook gebruikt bij de (warme) overdracht naar de basisschool.

Mochten er vanuit de observaties signalen komen die zorgelijk zijn dan zullen deze zorgen ook besproken worden met ouders en zullen de pedagogisch medewerkers ouders er op wijzen dat ze advies kunnen inwinnen bij het CJG/consultatiebureau, kindfysiotherapeut, logopediste en/of huisarts. Wanneer nodig kunnen de pedagogisch medewerkers ondersteuning krijgen bij het voorbereiden van deze gesprekken en/of het uitvoeren door de coördinator kinderopvang. Wanneer de pedagogisch medewerkers graag willen sparren over de uitkomst van een observatie kan dit ook met de coördinator en in het geval van een kind dat door zal stromen naar één van de aansluitende basisscholen ook met de Intern begeleider van de scholen.

De baby's op onze opvang hebben twee vaste gezichten gedurende hun opvangdagen. Deze medewerkers verzorgen het kindje het meest wanneer hij/zij op de opvang is. We hebben in de praktijk gemerkt dat het goed is om ook een 3<sup>e</sup> medewerker wel mee te nemen in de gewoontes en behoeftes van de baby. Deze medewerker is niet het 3<sup>e</sup> gezicht, maar kan in geval van nood (denk bijvoorbeeld in tijden van griep) wel met achtergrondkennis de zorg van betreffende baby op zich nemen.

#### **4.3 Het bevorderen van sociale competentie**

Hoewel de competentie 'het omgaan met anderen' in principe ook een 'persoonlijke' competentie is die wordt verworven door individuele kinderen, is het bevorderen van de sociale competentie toch afzonderlijk in de pedagogische doelstelling ondergebracht. De reden daarvoor is dat kinderen op de kinderopvang veel te maken hebben met een groot aantal andere kinderen in de groep; van dezelfde leeftijd, maar ook jonger en ouder. Er zijn op de kinderopvang veel meer kinderen dan de broertjes en zusjes die het kind thuis, mogelijk, heeft.

Dit biedt extra mogelijkheden om vaardigheden te verwerven in het omgaan met en het aangaan van relaties met andere kinderen. Het begrip sociale competentie verwijst naar een heel scala aan sociale kennis en vaardigheden, zoals het zich in een ander kunnen verplaatsen, kunnen communiceren, delen, respecteren, samenwerken, helpen en conflicten oplossen.

Activiteiten die de sociaal-emotionele ontwikkeling bevorderen, zijn:

- Vrij spel;
- Fantasie- en rollenspel;
- Mogelijkheden voor concentratie en rust;
- Zorg voor huisdieren, planten en tuin;
- Taken geven;
- Kringgesprekken.

Materialen die de sociaal-emotionele ontwikkeling kunnen bevorderen, zijn:

- Spullen uit de volwassenenwereld;
- Fantasiemateriaal;
- Verkleedkleden, lappen, schmink;
- Sociaal spelmateriaal, zoals gezelschapsspellen;

#### 4.4 Bijdrage aan socialisatie van het kind; aanbieden van regels, waarden en normen

##### *Kinderparticipatie; samen verantwoordelijk*

Wij vinden het belangrijk dat kinderen, hoe jong ook, al betrokken worden bij en zich mede verantwoordelijk voelen voor een sfeer en prettige omgeving. Wij tonen respect voor de eigenheid van elk kind doordat we goed luisteren en kijken naar kinderen, waardoor we aan kunnen sluiten bij de interesses en ideeën van de kinderen. Vanuit de kringmomenten komen kinderen tot kiezen en spelen en is er ruimte om plannetjes te maken. Na afloop krijgen de kinderen de gelegenheid te vertellen wat ze hebben gedaan en hoe het was. Doordat zij zelf hun keuzes maken, sluiten activiteiten beter aan bij waar kinderen op dat moment mee bezig zijn.

We vinden het belangrijk dat kinderen met respect omgaan met materialen. We leren ze dat je materialen goed verzorgt, ze niet expres stuk maakt, etc. Opruimen is een belangrijke afsluiting van een activiteit. Opruimen doe je met elkaar, na een signaal van de pedagogisch medewerker.

Tijdens groepsmomenten bespreken we regelmatig regels en afspraken. Deze regels maken we waar mogelijk in overleg met de kinderen, zodat ze zich mede verantwoordelijk voelen en ook elkaar de regels kunnen aanspreken.

##### *Goed voorbeeld geven door de pedagogisch medewerker*

Bij de overdracht van maatschappelijke normen en waarden - sociale omgangsvormen, netjes eten, leren delen van speelgoed, op je beurt wachten etc. - hoort uiteraard, dat de pedagogisch medewerker actief, het goede voorbeeld geeft.

##### *Gelijkwaardigheid en respect*

Ieder mens is gelijk, al hebben we allemaal onze eigen kwaliteiten. De pedagogisch medewerker probeert de kinderen bij te brengen dat we allemaal goed zijn, zoals we zijn en probeert kinderen respect bij te brengen voor elkaar. Zij geeft daarin zelf het goede voorbeeld.

##### *Kinderen leren normen en waarden door een goed voorbeeld en van elkaar*

De pedagogisch medewerker laat het kind ervaren dat hij een goed mens is door:

- deze te betrekken bij het troosten of bij het helpen van een ander kind;
- taken te geven;
- duidelijk uit te leggen wat er van het kind wordt verwacht;
- de normen waaraan een kind moet voldoen, niet te hoog gegrepen te laten zijn. Zo wordt bewaakt dat er schaamte ontstaat bij het kind
- dat de groepsleiding laat zien zelf ook menselijk te zijn en wel eens een fout te maken.

##### *Belonen van gewenst gedrag en complimenten geven*

Waarom is dit zo belangrijk?

- Kinderen die op een positieve manier aandacht van de pedagogisch medewerker krijgen, voelen zich meer gewaardeerd. Het versterkt het zelfvertrouwen van het kind;
- Kinderen die zelfvertrouwen hebben, zijn veel meer geneigd gedrag te vertonen dat wenselijk is; zowel naar de pedagogisch medewerker toe, als naar de andere kinderen in de groep;
- Geef complimenten ook door middel van IK-boodschappen: "Ik vind het zo knap dat jij nu al je eigen jas aan kunt trekken";
- Ieder mens wil graag aandacht. Als je veel aandacht schenkt aan het negatieve gedrag, is dit toch een vorm van beloning. Het risico is, dat een kind dit gedrag vaker gaat vertonen; hij krijgt immers aandacht.
- Schenk veel aandacht aan gedrag dat je vaker wilt zien: netjes eten, laten uitpraten, delen van speelgoed, op je beurt wachten. "Ik vind het fijn dat jij zo goed je bord opruimt na het eten".
- Geef kinderen het vertrouwen / ruimte om zelf dingen te kiezen/ te doen.
- Kinderen die van nature erg onrustig zijn en vaak van tafel willen, kun je vragen iets te halen of op te ruimen. Zo kunnen ze hun energie kwijt. Beloon ze hier uitbundig voor.

## **5. COMMUNICATIE OUDER(S)/AFSTEMMING WENSEN OUDER/VERZORGER**

We streven ernaar dat de kinderopvang voor ouder en kind een vanzelfsprekend verlengstuk is van de vertrouwde thuissituatie. Wij hechten veel waarde aan een open communicatie en steken daar veel energie in. De pedagogisch medewerker besteedt veel tijd en aandacht aan het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de ouder en past haar deskundigheid toe.

### *Dagelijkse communicatie*

Dagelijkse communicatie met de ouder vindt plaats tijdens de momenten dat u het kind komt halen. Hoe is het gegaan met het kind, waar en met wie heeft het leuk gespeeld of heeft het kind ruzie gehad, kan het zichzelf goed vermaken of niet? Hebt u als ouder nog wensen ten aanzien van de opvang van uw kind? Op deze momenten vraagt de pedagogisch medewerker ook om informatie over het kind. Graag horen zij wanneer er zich bijzonderheden afspelen in het leven van het kind. Dit kan de ontwikkeling, de gezondheid maar ook de directe omgeving van het kind betreffen. Mocht uw kind bijv. een dagje niet komen vanwege feest of ziekte, dan horen wij dit graag minimaal een dag daarvoor. Wanneer het ophaalmoment te kort blijkt om bepaalde zaken te bespreken kan er een afspraak gemaakt worden voor gesprek op een ander moment.

### *Heen-en-weer schriftje*

Voor de baby's maken wij een persoonlijk mapje, waarin we het dagschema invullen en waarin ouders precies kunnen zien hoeveel en wat er is gegeten/gedronken, hoe het slapen is verlopen en andere belangrijke zaken. Mededelingen met een grote informatiewaarden, zoals bijvoorbeeld veranderingen in de voeding van uw kindje, moeten in het mapje geschreven worden.

### **5.1 Oudergesprekken**

Jaarlijks worden oudergesprekken over het kind georganiseerd. Ouders worden dan in de gelegenheid gesteld om in alle rust met de pedagogisch medewerker te praten over hun kind op de kinderopvang, deze gesprekken vinden plaats met de mentor van hun kind. De gesprekken worden vooraf aangekondigd en de ouder kan zelf onderwerpen aandragen om over te spreken. Bijvoorbeeld: hoe gaat het op de kinderopvang, vindt het kind het leuk op de kinderopvang of niet? Hoe ontwikkelt het kind zich, hoe is de omgang met anderen? De gesprekken vinden meestal vanaf 16.00 uur plaats, afhankelijk van de personele bezetting. Het kind van de ouder kan rond dit tijdstip op de groep blijven, wat de gespreksvoering en de aandacht voor de inhoud van het gesprek ten goede komt. De gesprekken worden ook in de avonden georganiseerd. Ouders kunnen hun voorkeur op de uitnodiging aangeven.

### *Ouderavond*

Ons streven is om jaarlijks een informatieve ouderavond te organiseren. Deze ouderavond is afgestemd op de inhoudelijke behoefte aan informatie van ouders. Denk hierbij aan onderwerpen als taal- of sociaal-emotionele ontwikkeling of 'eten en kinderen', waarbij gastsprekers worden uitgenodigd.

### **5.2 Oudervertegenwoordiging**

Wij hechten veel belang aan de mening van ouders. Zo is er op de locatie een Oudercommissie actief die meedenkt met de leiding over het dagelijkse beleid. Deze Oudercommissie komt jaarlijks regelmatig samen om met het locatiehoofd / de directeur beleidsmatige zaken te bespreken. Het functioneren van de Oudercommissie staat vastgelegd in het reglement Oudercommissie. In dit reglement staan afspraken die met de directie gemaakt zijn over het functioneren en de activiteiten van de oudercommissie.

### **5.3 Overdracht naar het basisonderwijs**

We hebben gekozen voor een kinderopvang binnen de school, omdat we graag een doorgaande (pedagogische) lijn willen realiseren voor uw kind(eren). We willen daarom veel afstemmen met het onderwijs w.b. pedagogische aanpak, regels, hoe om te gaan met (pest)gedrag etc. Daarnaast willen wij de ontwikkeling die de kinderen hebben doorgemaakt binnen de kinderopvang communiceren richting de leerkrachten van de kleutergroepen. We maken hierbij gebruik van een overdrachtsformulier die wij invullen n.a.v. onze observatie- en volgsysteem. Daarnaast bespreken we alle kinderen met de desbetreffende leerkrachten en intern begeleiders van de scholen, voordat de kinderen naar groep 1 gaan. Observaties zijn erop gericht om te kunnen signaleren dát er iets aan de hand is, niet wát. Het geven van diagnoses en prognoses is niet de deskundigheid van de pedagogisch medewerker. Ook wanneer de kinderen naar een andere basisschool gaan dan de Enk/de Triangel hebben de pedagogisch medewerkers een warme overdracht met de leerkracht van de school waar de kleuter naar toe gaat. De gegevens worden altijd ook met de ouders besproken. In een enkel geval geven de ouders geen toestemming voor de overdracht

richting de basisschool en het verstrekken van de gegevens. Ook al vinden wij dit erg belangrijk voor het kind, wij respecteren de keus. Wel vragen wij ouders dit schriftelijk te bevestigen.

#### **5.4 Klachtenreglement**

Organisatie SKE SPRENG! Heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. 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 worden ingediend bij de coördinator kinderopvang. Zij is te bereiken per email: [info@kinderopvangspreng.nl](mailto:info@kinderopvangspreng.nl) Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

*Geschillencommissie Kinderopvang.*

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht via de interne klachtenprocedure, dan kunt u uw vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke [Klachtenloket Kinderopvang](#). Een medewerker van het Klachtenloket zal uw klacht met informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation proberen op te lossen.

U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat hoger beroep tegen de uitspraak niet mogelijk is. Meer informatie hierover vindt u op: [Geschillencommissie Kinderopvang](#).

