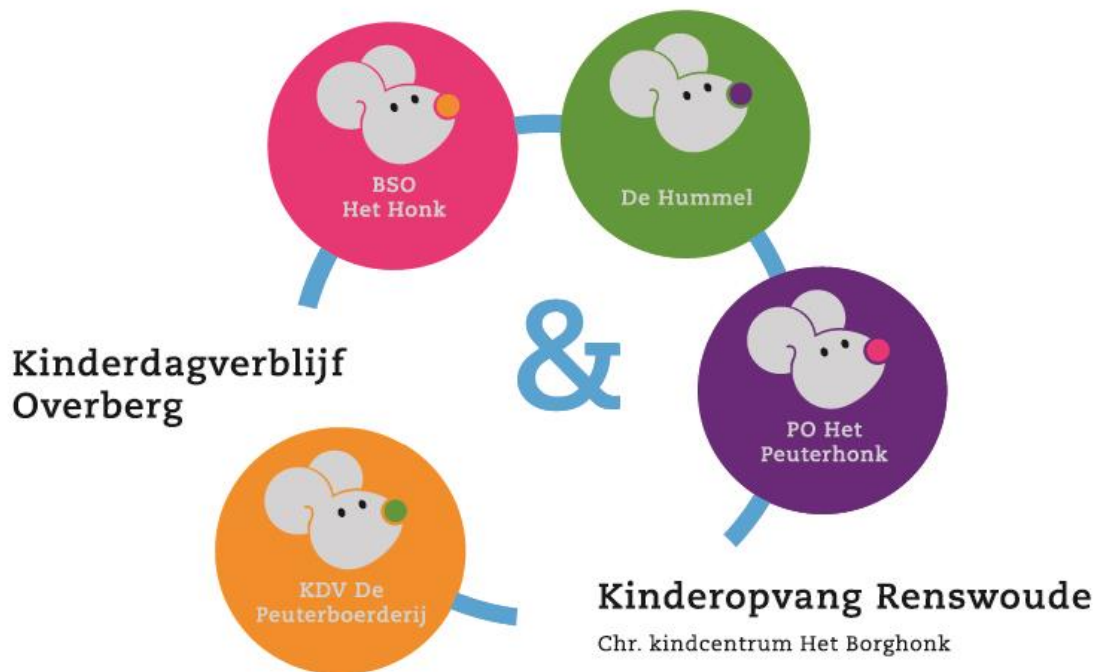


# PEDAGOGISCH WERKPLAN

---

## KINDERDAGVERBLIJF DE HUMMEL



Gea Veldhuizen

HOKHORST 4, RENSWOUDE (0343482012) | WWW.HETBORGHONK.NL

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	2
1. Algemeen.....	3
2. Visie .....	4
2.1 Identiteit.....	4
2.2 Contact met ouders/verzorgers .....	4
2.3 Groepsgrootte en verdeling .....	4
2.4 Doorstromen van de baby- naar de peutergroep .....	5
2.5 Stamgroepen .....	5
2.6 Open deuren beleid.....	5
2.7 Samenwerking met scholen .....	6
3. Uitvoering pedagogisch beleidsplan .....	7
3.1 Het bieden van emotionele veiligheid .....	7
3.2 Het ontwikkelen van persoonlijke competentie .....	8
3.3 Het ontwikkelen van sociale competentie .....	9
3.4 Gelegenheid tot het eigen maken van waarden en normen .....	9
4. Werkwijze .....	11
4.1 Dag aanbod.....	11
4.2 Extra opvang, ruilen van dag en inhalen bij ziekte:.....	12
4.3 Wennen .....	12
4.4 Personeel, groepshulpen en stagiaires .....	12
4.5 Coaching personeel .....	13
4.6 Inzet pedagogisch werkers en drie-uursregeling .....	13
4.7 Vierogen principe en achterwacht regeling .....	14
4.8 Achterwacht regeling bij calamiteiten .....	15
5 Inzicht in de ontwikkeling van het kind .....	16
5.1 Ontwikkelingsstimulering.....	16
5.2 Voorschoolse educatie .....	16
5.3 Doorverwijzing vanuit het consultatie bureau voor VE indicatie.....	16
5.4 Visie op VE.....	17
5.6 Ouderbetrokkenheid.....	18
5.7 Materialen en inrichting ruimtes voor ontwikkelingsstimulering.....	18
5.8 Mentorschap .....	19
5.9 Ontwikkeling volgen en delen met ouder(s) en school.....	19
5.10 Signaleren en doorverwijzing .....	21
6. Interne en externe klachtenregeling .....	23

## Voorwoord

Dagopvang "De Hummel" is gevestigd onder de overkoepeling van Christelijk kind centrum Het Borghonk. Bij Het Borghonk worden meerdere soorten kinderopvang aangeboden. Waaronder ook de dagopvang. Het Borghonk is een nevenvestiging van KDV De Peuterboerderij. Wij maken gebruik van het pedagogisch beleid van Radius Nederland. In ons pedagogisch werkplan staan de uitgangspunten en de achtergronden van ons pedagogisch handelen beschreven. Het gaat, net als het beleid van Radius Nederland, uit van vier pijlers, te weten: een respectvolle, ruimtelijke, individuele en positieve benadering. Deze vier pijlers sluiten aan op de pedagogische opvoedingsdoelen die in de Wet Kinderopvang en de bijbehorende beleidsregels kwaliteit gesteld worden, te weten het aanbieden van een gevoel van emotionele veiligheid, gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke en sociale competenties en de kans om zich waarden en normen eigen te maken. In de volgende hoofdstukken van het pedagogisch werkplan worden bovengenoemde zaken nader uiteengezet.

Dit pedagogisch werkplan geeft nader inzicht in de wijze waarop wij met de pijlers en de opvoedingsdoelen om gaan. Hierbij is het toetsingskader van de GGD op het gebied van pedagogisch handelen als leidraad gebruikt.

Het werkplan is voor pedagogisch werkers een leidraad voor hun handelen. Zij brengen de visie en doelstellingen dagelijks in de praktijk met de kinderen. Tijdens teamvergaderingen en groepsvergaderingen zal regelmatig een onderdeel van het pedagogisch werkplan besproken worden en zo nodig herzien. Op deze wijze is ons pedagogisch werkplan een stabiele basis. Daarnaast informeert het werkplan ouders en gemeentelijke instanties, zoals de GGD, over de werkwijze en invulling van de opvang.

Wij werken samen met Christelijke basisscholen en hebben daarmee een Christelijke identiteit. Wij streven ernaar om kinderopvang aan te bieden dat in het verlengde ligt van de opvoeding en identiteit van gezin, school en kerk. Wij werken vanuit een Christelijke levensvisie en proberen de waarden en normen vanuit deze visie vorm te geven in ons beleid. Daarnaast wordt er aangegeven hoe de werkwijze, de maximale omvang en de leeftijdsopbouw van de stamgroepen in onze vestiging is. In het dag aanbod wordt ook aangegeven welke (spel)activiteiten er verricht kunnen worden. Ook dit zijn elementen die beschreven dienen te worden vanuit de Wet kinderopvang en de bijbehorende beleidsregels kwaliteit en worden getoetst door de GGD.

In dit werkplan wordt er vaak gesproken over een ouder/ouders. U kunt hiervoor in de plaats ook verzorger/verzorgers lezen.

Kinderdagverblijf "De Peuterboerderij" en kind centrum "Het Borghonk"

Gea Veldhuizen

## 1. Algemeen

De locatie van het kind centrum, waar ook De Hummel bij hoort, is gevestigd aan de Hokhorst in Renswoude. Hier bieden wij meerdere opvangsoorten aan. Zo bieden wij ook buitenschoolse opvang voor kinderen van vier tot twaalf jaar en peuteropvang voor peuters van ongeveer twee tot vier jaar.

In april 2018 zijn wij gestart in een nieuw gebouw. Hiervoor werkten wij in units. Het kind centrum heeft op de begane grond een ruime entree een opslagruimte, diverse toiletten voor de kinderen en vier grote overzichtelijke groepsruimtes. De groepen zijn veilig en kind vriendelijk ingericht. Het geeft een huiselijke en prettige sfeer en het is kindvriendelijk met veel licht. De Hummel werkt volgens het Gezondheidsmanagement en Veiligheidsmanagementsysteem volgens de landelijke normen van de GGD. Buiten is er een speelterrein voorzien van verschillende speeltoestellen en een zandbak. Kinderen kunnen over de speelplaats fietsen met verschillende fietsen en skelters. Soms gaan pedagogisch werkers met de kinderen naar de speeltuinen in de buurt, dit alleen met de toestemming van ouders.

### *Informatie over de opvang*

Op onze website [www.hetborghonk.nl](http://www.hetborghonk.nl) vermelden wij onze algemene voorwaarden. Ook afspraken, regels en onze werkwijze zijn hier ook te lezen. Op de website staan verder zaken betreffende inschrijving, betaling en opzegging, openingstijden, contact met ouders, extra dagdelen, voeding, wat ouders zelf meenemen, verjaardagen, ziekte of verhindering, vakanties, oudercommissie en klachtenregeling. Ook geeft het aan waar ouders voor vragen terecht kunnen. Daarnaast kunnen belangstellende ouders een afspraak met ons maken voor een rondleiding en benodigde informatie. Wij hanteren algemene protocollen en een pedagogisch handboek waarin onze visie en werkwijze verwoord staan. Dit pedagogisch handboek is in een goed hanteerbaar werkplan verwoord vanuit het pedagogisch beleidsplan van Radius Nederland. De protocollen zijn ter inzage en het pedagogisch werkplan is te vinden op de website.

## 2. Visie

### 2.1 Identiteit

Kind centrum Het Borghonk is Christelijk. In de praktijk betekent dit dat onze kijk op kinderen en kinderopvang geïnspireerd wordt door wat er in de Bijbel staat over hoe we met elkaar en onze omgeving omgaan. Het Borghonk wil graag een veilige en zorgzame omgeving bieden waar kinderen kunnen spelen, leren en ontdekken. Er worden Christelijke normen en waarden meegegeven aan kinderen, zoals liefde en respect voor elkaar, het helpen van elkaar, vriendelijkheid, vergeven, eerlijk en geduldig zijn, maar ook zelfbeheersing.

De pedagogisch werkers lezen voor uit de Kinderbijbel. Daarbij worden een aantal Christelijke kinderliederen gezongen. Verder wordt er gebeden voor en na de lunch en maken de kinderen regelmatig tijdens de Christelijke Feestdagen een knutsel.

### 2.2 Contact met ouders/verzorgers

De ouders zijn de belangrijkste personen voor het opgroeiende kind. Wij vinden intensief contact met ouders erg belangrijk. Wij hebben op verschillende manieren contact met ouders, zowel mondeling als schriftelijk. Tijdens het brengen en ophalen van de kinderen hebben pedagogisch werkers en ouders mondelinge overdrachten. Er wordt gesproken over de thuissituatie en de situatie bij het dagverblijf. De situaties worden met elkaar vergeleken en zoveel als kan op elkaar afgestemd. Wij proberen zoveel als mogelijk rekening te houden met de opvoeding van ouders.

Wij werken met een ouderportaal van KOV net. Ouders kunnen inloggen met een ouderlogin en komen in een omgeving waar zij hun gegevens, facturen en contract kunnen zien. Verder kunnen ouders in het portaal zien wie de mentor van hun kind is. Daarnaast kunnen zij aan het eind van de dag een schriftelijke overdracht voor de groep lezen waarin staat wat kinderen die dag gedaan hebben. Bij de baby's kunnen ouders ook het slaap/voedingsschema zien.

In dit werkplan staat meer beschreven over hoe Het Borghonk ouders informeert en betreft bij de opvang van hun kind. In paragraaf 5.5 staat meer informatie over ouderbetrokkenheid bij Het Borghonk. Het werkplan is op de website te vinden, zodat ouders en medewerkers dit te alle tijden kunnen lezen.

Bij Het Borghonk is ook een oudercommissie. Wij verwelkomen hierin nieuwe ouders hartelijk. Het heeft veel toegevoegde waarde wanneer ouders meedenken in ons beleid en plannen.

### 2.3 Groepsgrootte en verdeling

Bij De Hummel kunnen maximaal 40 kinderen per dag komen. Dit is verdeeld over drie groepen.

Hummel 1 biedt plaats voor maximaal 12 kinderen van 0 tot ongeveer 2 jaar.

Hummel 2 biedt plaats voor maximaal 12 kinderen van ongeveer 2 tot 4 jaar.

Hummel 3 biedt plaats voor maximaal 16 kinderen van ongeveer 2,5 tot 4 jaar.

Kinderen kunnen bij de dagopvang blijven tot zij naar de basisschool gaan. De groepen worden samengesteld aan de hand van het beroepskracht kind ratio, zoals al eerder beschreven. Tot nu toe wordt er op vrijdag nog met één verticale groep gewerkt. Dit houdt in dat de kinderen van 0 tot 4 jaar in één groepsruimte verblijven. Wanneer er in de toekomst meer kinderen zullen komen, is er de mogelijkheid om een tweede groep te openen op deze dagen en of te splitsen net zoals dit op maandag, dinsdag, woensdag en donderdag gebeurt. Er wordt dan voorafgaand aan een overplaatsing van kinderen toestemming aan ouders gevraagd.

Bij het beroepskracht kind ratio kijken wij naar het aantal kinderen dat een pedagogisch werkers op mag vangen volgens de wet. Hieronder is een deel van het overzicht. Voor het volledige overzicht kunt u de rekentool van de overheid raadplegen.

In de categorie van 0 tot 2 jaar mag 1 beroepskracht tot en met 4 kinderen opvangen.

In de categorie van 2 tot 4 jaar mag 1 beroepskracht tot en met 8 kinderen opvangen.

In de categorie van 0 tot 4 jaar mag 1 beroepskracht tot en met 5 kinderen opvangen.

## 2.4 Doorstromen van de baby- naar de peutergroep

Wanneer kinderen bijna twee jaar zijn, kunnen zij, als het beroepskracht kind ratio dit toe laat, doorstromen naar Hummel 2. De doorstroming is niet alleen afhankelijk van de leeftijd van een kind. Dit heeft ook te maken met het ontwikkelingsniveau van een kind en met het gevoel van veiligheid. Wanneer kinderen toe lijken te zijn aan een nieuwe uitdaging, kunnen zij naar de volgende groep. Wanneer kinderen nog veel op zoek zijn naar veiligheid en geborgenheid, kan het voorkomen dat kinderen ook na hun 2<sup>e</sup> jaar langer bij Hummel 1 blijven. Uiteraard wordt er bij doorstromen ook altijd rekening gehouden met het beroepskracht kind ratio. Op maandag, dinsdag en donderdag is ook Hummel 3 geopend een VE (Voorschoolse educatie) groep. Hummel 3 is voor kinderen van ongeveer 3 tot 4 jaar die extra uitdaging of meer begeleiding nodig hebben. Het kan voor komen dat kinderen vanaf Hummel 2 doorstromen naar Hummel 3, maar dit is niet altijd het geval. Pedagogisch werkers en leidinggevenden van Het Borghonk bespreken soms of het voor een kind beter zou zijn om naar Hummel 3 te gaan. Bijvoorbeeld omdat zij vinden dat het kind meer uitdaging nodig heeft, of juist meer begeleiding. Kinderen die door het consultatiebureau doorverwezen worden naar de opvang, komen altijd bij Hummel 3. Voor deze kinderen betaald de gemeentesubsidie. In de meeste gevallen gaat dit om taal- en spraak-ontwikkelingsachterstanden.

## 2.5 Stamgroepen

Bij De Hummel hebben we zoals hierboven beschreven drie stamgroepen, namelijk Hummel 1, Hummel 2 en Hummel 3. Dit betekent dat de kinderen iedere week in een herkenbare groepsruimte verblijven met bekende leeftijdsgenoten en pedagogisch werkers. Soms komt het voor dat een andere pedagogisch werker op de groep van een kind aanwezig is. Dit is bijvoorbeeld bij ziekte of verlof van medewerkers. In de meeste gevallen lukt het dan om te minste één vast gezicht van de kinderen op de groep te houden.

Gelukkig kennen de dreumesen en peuters bijna alle medewerkers van gezicht en soms zelfs van naam. Dit heeft verschillende redenen. Bij De Peuterboerderij en Het Borghonk hebben we hecht team van ongeveer 18 medewerkers. Deze medewerkers lopen bij elkaar naar binnen om dingen te overleggen of materialen van elkaar te lenen. Wanneer collega's bij elkaar naar binnen gaan of tijdens het buiten spelen elkaar zien, groeten zij ook de kinderen van elkaars groepen en maken een praatje. Ook tijdens het openen van de dag worden de fotokaartjes van medewerkers met de kinderen bekeken. De juiste medewerkers van die dag worden bij de dagritmekaartjes opgehangen. Dit zorgt ervoor dat kinderen maar weinig hoeven wennen als zij een andere pedagogisch werker op de groep krijgen en dat het al snel veilig en vertrouwd voelt.

## 2.6 Open deuren beleid

De organisatie vindt het belangrijk dat er vaste medewerkers op de groepen werkzaam zijn zodat kinderen de medewerkers kennen en daarnaast dat er vaste (stam-)groepen zijn zodat kinderen ook de kinderen uit de eigen groep kennen. Omdat wij kinderen willen ondersteunen in hun speel- en ontwikkelingsbehoeften, komt het soms voor dat kinderen toch buiten hun stamgroep spelen. Wij hebben daarmee een open deuren beleid. Redenen hiervan kunnen zijn:

*Pedagogisch werkplan  
Kinderdagverblijf 'De Hummel'*

- Dat de groepssamenstelling kloppend is met betrekking tot het beroepskracht kind ratio
- Kinderen hebben op een andere groep meer aansluiting met leeftijdsgenoten
- Kinderen worden op een andere groep meer uitgedaagd op hun niveau
- Kinderen krijgen op een andere groep meer ruimte tot eigen initiatief

In de algemene voorwaarden staat informatie over het open deuren beleid. Ouders gaan hiermee akkoord voordat zij starten met de opvang. Op het moment dat een kind buiten de stamgroep gaat spelen, wordt hier over gesproken met ouders. Uiteraard wordt er altijd gekeken naar het welzijn van het kind!

Er zijn verschillende momenten waarop kinderen buiten de stamgroep spelen. Voorbeelden hiervan zijn:

- Kinderen van twee of drie jaar van De Hummel spelen bij de peuteropvang of de buitenschoolse opvang met leeftijdsgenootjes. Het kan zo zijn dat er veel baby's en dreumesen op een dag zijn. Als er ruimte is volgens beroepskracht kind ratio bij de peuteropvang of de buitenschoolse opvang kunnen de oudste kinderen van de Hummel bij de peuteropvang of de buitenschoolse opvang met leeftijdsgenoten spelen.
- Het komt ook voor dat kinderen samen buiten spelen of samen naar een speeltuintje of het bos gaan. Ook hier wordt rekening gehouden met leeftijdsgenoten. Pedagogisch werkers kunnen niet altijd met de baby's van De Hummel naar een speeltuintje of het bos. Daarom kunnen kinderen van De Hummel met de peuteropvang of de buitenschoolse opvang mee, maar alleen als het beroepskracht kind ratio dit toe laat.

## 2.7 Samenwerking met scholen

Kind centrum Het Borghonk en de basisscholen van Renswoude werken met elkaar samen. Directeuren, leidinggevenden, leerkrachten en pedagogisch werkers hebben overleg met elkaar. Bij Het Borghonk proberen de pedagogisch werkers de kinderen voor te bereiden op school. Ze dagen kinderen op een speelse manier uit met ons VE (Voorschoolse educatie) programma "Peuterplein". De scholen in Renswoude werken met het vervolg "kleuterplein".

Wanneer kinderen naar de basisschool gaan, wordt een observatie in ons observatie programma KIIK gemaakt. In paragraaf 5.8 is meer informatie te lezen over het observatieprogramma KIIK. Als ouders hiervoor toestemming geven, wordt deze observatie met de school gedeeld waar het kind heen gaat. Dit geldt ook voor scholen buiten Renswoude.

Op deze manier hopen we de overstap naar school te verkleinen en mogelijke achterstanden beter te kunnen begeleiden. Het is onze bedoeling om kinderen een goede en veilige basis te geven voor de aanlooptijd naar school. Doordat kinderopvang en basisschool samen werken kunnen beide partijen beter op elkaar inspelen.

### 3. Uitvoering pedagogisch beleidsplan

Wij benaderen kinderen op een respectvolle, ruimtelijke, individuele en positieve manier zodat zij zich emotioneel veilig voelen en vandaar uit persoonlijke en sociale vaardigheden kunnen ontwikkelen. Ook bieden we kinderen gelegenheid om waarden en normen eigen te maken.

In het pedagogisch werkplan van Radius Nederland wordt de benaderingswijze naar kinderen toe uitgebreid beschreven. In dit werkplan beperken wij ons tot het kort aangeven van het pedagogisch handelen op de specifieke wetsgebieden waarbij we de toetsingskaders van de GGD als leidraad gebruiken.

#### 3.1 Het bieden van emotionele veiligheid

*De benaderingswijze naar kinderen toe vinden wij erg belangrijk (respectvol, ruimtelijk, individueel en positief). Dit uit zich door een respectvolle communicatie en houding naar kinderen toe. Wij passen dit op onderstaande manier toe.*

- . We maken oogcontact met het kind bij het praten (toegewend zijn, een aandachtige, warme houding).
- . We proberen, indien mogelijk, op ooghoogte te komen van het kind om echt de aandacht van een kind te vangen.
- . We gebruiken een vriendelijke toon.
- . We luisteren naar wat een kind vertelt of wat een kind antwoord.
- . We verwoorden zoveel mogelijk wat een kind zegt na het luisteren ("bedoel je .....", " je vindt dus dat.....")

*We zorgen voor een ontspannen open sfeer in de groep. Wij passen dit op onderstaande manier toe.*

- . We schreeuwen of roepen niet door de groep naar de kinderen en benaderen hen zoveel mogelijk individueel. Ook bij het corrigeren van ongewenst gedrag. We stoppen ongewenst gedrag dan ook door het kind te benaderen op een duidelijke maar vriendelijke toon ("ik wil niet dat.....want dat ....." " Ik vind dat je niet mag.....omdat....."). Als een kind bijvoorbeeld slaat, houden we een hand tegen en we tonen geen negatieve emotie. We laten het gevoel bij een kind even ontladen. Er worden geen kleinerende opmerking geplaatst. We gebruiken weinig woorden en blijven bij de ik boodschap en het waarom.
- . We proberen contact initiatieven te herkennen en hierop te reageren (interactie). We reageren op lichaamstaal, verbale signalen en oogcontact van het kind. We geven aan dat we het contact herkennen, ook al zijn we ergens mee bezig. ("Ja, wat goed van je. Ik kom zo bij je als ik klaar ben met.....")
- . Niet alleen de inhoud van de boodschap is belangrijk, ook de manier waarop we iets zeggen. (prettige conversatie toon)
- . We volgen het spel van het kind en storen hen zo min mogelijk. We kijken naar de kinderen zonder te praten, het kind voelt dan onze aanwezigheid en betrokkenheid. Als er toch iets gezegd wordt praten we over de activiteiten waarop de aandacht van het kind gericht is. We spelen mee in de fantasiewereld van het kind en laten ons daarbij leiden door de structuur die door het kind geschapen is. We corrigeren een kind niet in zijn spel tenzij het daar zelf om vraagt. We hebben begrip als iets niet lukt en geven kinderen de ruimte om hun teleurstelling of verdriet te ervaren. We delen in het plezier en succes.

*We zorgen voor adequate inrichting en het aanbieden van spel. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.*

- . Kinderen worden uitgenodigd om deel te nemen.



*Pedagogisch werkplan  
Kinderdagverblijf 'De Hummel'*

- . We sluiten aan op de belevingswereld van kinderen bij het doen van activiteiten. De verhalen van kinderen zijn leidend voor de activiteiten. Activiteiten zijn niet alleen creatieve activiteiten maar ook verzorgingsactiviteiten zoals eten, etc.
- . Kinderen hebben een keuze in de activiteiten. We benaderen hen daarbij positief. ("Wil je..... of.....") We luisteren naar het antwoord, vatten samen en geven er structuur aan. ("Ik vind het goed dat je gaat.....met.....")
- . We doen activiteiten in kleine groepjes zodat kinderen altijd een keuze hebben voor een andere activiteit in een ander groepje. Er is dan ook de mogelijkheid tot alleen spel maar we proberen hierbij wel te achterhalen waarom een kind niet mee wil doen.
- . Er zijn gedurende de dag soms ook activiteiten in andere ruimten waaraan kinderen kunnen deelnemen. (".....gaat naar buiten. Wil je mee?") Kinderen hebben vaste beroepskrachten en leeftijdgenootjes om zich heen.
- . We werken met vaste groepen en vaste pedagogisch werkers. Meestal werken er per dag twee pedagogisch werkers, indien er één van hen ziek is of verlof heeft, zorgen wij ervoor dat er tenminste één vaste leidster is. Dit biedt veiligheid voor de kinderen. Bij extra opvang laten wij ouders weten welke pedagogisch werkers aanwezig is en vragen om instemming.

*We zorgen voor een informatieoverdracht tussen ouders en de beroepskracht. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.*

- . Het betrekken van de ouders draagt bij aan het gevoel van emotionele veiligheid. Er is overdracht bij het brengen en halen. We laten ouders hierbij delen in de ervaringen, successen en teleurstellingen van het kind. (".....heeft vandaag.....en.....")
- . Er worden mondelinge overdrachten gedaan en er wordt gebruik gemaakt van overdracht via digitale schriftjes, een informatie bord of tijdens de observaties. Dit gebeurt allemaal conform het kind volgsysteem.

### 3.2 Het ontwikkelen van persoonlijke competentie

*De beroepskracht ondersteunt en stimuleert individuele kinderen. Zoals bij paragraaf 3.1 over emotionele veiligheid beschreven staat, laten wij kinderen leidend zijn bij het kiezen van activiteiten. Wij doen dit door te kijken naar kinderen en dit te verwoorden. ("ik zie dat je.....Wil je.....?") Door kinderen keuzes te laten maken, worden zij gestimuleerd in hun persoonlijke ontwikkeling. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.*

- . Er is goede interactie tussen beroepskracht en individuele kinderen. Bij paragraaf 3.1 is de benaderingswijze en interactie al beschreven.
- . Kinderen hebben de mogelijkheid om eigen ervaringen op te doen middels spel materiaal, activiteiten aanbod en inrichting.
- . Kinderen reageren op de ruimte om zich heen. We kiezen daarom bewust voor kleurgebruik in rustige tinten, voldoende daglicht.
- . Liever meerdere keren wisselen van materiaal dan alles neer zetten. Kinderen hebben dan ook vaker iets nieuws, dus een uitdaging.
- . We creëren rustige plekken (hoeken) en actie plekken, grote motorische activiteiten doen wij voornamelijk buiten. We zorgen ervoor dat kinderen meer individueel of in kleine groepjes gaan spelen. Dit zorgt voor rust, kinderen storen elkaar minder in hun spel.
- . We beseffen ons dat kinderen een andere ooghoogte hebben. Door het spel materiaal zo te plaatsen (op ooghoogte van kinderen) kunnen kinderen gericht kiezen.
- . Te veel prikkels verstoren het spel. Daarom gaan we bewust om met geluid (radio, muziek) en beeld. Zo hangen we knutselwerkjes liever niet kriskras door de groep. We kiezen voor muziek/geluidsmomenten als activiteit en het ophangen van werkjes van kinderen op een bepaalde wand of tentoonstellingshoek.

*Pedagogisch werkplan  
Kinderdagverblijf 'De Hummel'*

We bieden activiteiten aan vanuit de belevingswereld van kinderen. Kinderen hebben een keuze aan welke activiteit ze mee willen doen (zie ook het dag aanbod in paragraaf 4.1 van dit plan).

*Er is aandacht voor leermomenten. Hierbij is taal en motorisch spel van jonge kinderen belangrijk.*

Kinderen leren door spel en exploratie (ontdekken). Door het verwoorden van de activiteiten wordt de woordenschat vergroot. Motorisch spel (ook grof motorisch spel, buiten) is onderdeel van het activiteitenaanbod. Ook het lezen van boekjes, zingen etc. is onderdeel van het activiteitenaanbod. Vanaf 2011 wordt er gewerkt met de VE-methode (Voor- en vroegschoolse educatie) Peuterplein.

### 3.3 Het ontwikkelen van sociale competentie

*De beroepskracht ondersteunt de kinderen in de interactie tussen kinderen onderling. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.*

Door de kleinschaligheid en vaste inroostering krijgen kinderen de kans hun groepsgenootjes goed te leren kennen. Vanaf het tweede jaar kunnen kinderen een duidelijke voorkeur voor één of meerdere groepsgenoten ontwikkelen. Het gevoel van verbondenheid kan sociale verantwoordelijkheid ontwikkelen. Kinderen die al jong veel negatieve ervaringen opdoen in de omgang met andere kinderen kunnen hierdoor beschadigd worden. Bij paragraaf 3.1 over emotionele ontwikkeling staat al beschreven hoe de leidster in kan gaan op ongewenst gedrag bij de interactie tussen kinderen onderling.

We geven kinderen de ruimte om contact te maken met elkaar en stimuleren samenspelen. ("Wil je met .....in de bouwhoek of.....")

We geven de kinderen de ruimte om elkaars gedrag te herkennen en grijpen niet te snel in bij kleine aanvaringen.

We storen zo min mogelijk in samenspel.

We geven woorden aan wat kinderen zien, meemaken, voelen.

*De beroepskracht ondersteunt de kinderen in het voorkomen en oplossen van conflicten.*

We grijpen niet te snel in bij kleine aanvaringen, maar wel bij conflicten waarbij kinderen hulp nodig hebben. We doen dit op de wijze die beschreven staat onder paragraaf 3.1 over emotionele veiligheid (zie ook pedagogisch beleidsplan).

*De kinderen maken deel uit van het groepsgebeuren.*

De kinderen behoren in de kleinschalige opvang bij een vaste groep. Bij de activiteiten zoals het eten of spelactiviteiten splitsen we soms in meerder kleine groepen om meer persoonlijke aandacht te kunnen geven. Het kind kiest de activiteit of het groepje. Door de vaste groepsgenootjes en iedere dag dezelfde persoon leert een kind de totale groep kennen.

### 3.4 Gelegenheid tot het eigen maken van waarden en normen

De kleinschalige opvang biedt een aanvulling op de socialisatie in het gezin. Kinderen komen in aanraking met andere aspecten van de cultuur en diversiteit van de samenleving. Ook komen kinderen in aanraking met de afspraken, regels en omgangsvormen van het betreffende opvangadres.

*Afspraken, regels en omgangsvormen zijn aanwezig, duidelijk en worden aan kinderen uitgelegd.*

De ouders kunnen op website onze werkwijze terugvinden. Wij werken vanuit protocollen die onze medewerkers handvatten bieden om allen dezelfde werkwijze te hanteren. In werkoverleggen worden protocollen besproken en gewijzigd daar waar nodig. De OC leden worden in de protocollen betrokken als hiervoor aanleiding en advies nodig is. Er zijn regels bij de wenprocedure en andere procedure (bijv. voedingsbeleid en eten). Bij het wennen worden de eerste regels aan kinderen uitgelegd (jas op de kapstok, spullen in het mandje, je mag gaan

*Pedagogisch werkplan  
Kinderdagverblijf 'De Hummel'*

spelen, waar wil je mee spelen?). Tijdens het verblijf in de opvang worden de afspraken en andere omgangsvormen uitgelegd en herhaald. ("Kom je eten...." "Kom je aan tafel..." "Nog even blijven zitten want...." "We gaan nu....")

Door het herhaaldelijk verwoorden van de regels en omgangsvormen wordt het duidelijk voor kinderen. Door te luisteren naar kinderen of te observeren waarom kinderen bepaalde dingen doen, wordt het mogelijk hen te corrigeren of hen de ruimte te geven voor hun weg.

*Beroepskrachten geven zelf in hun spreken en handelen het goede voorbeeld*

De beroepskrachten geven het voorbeeld door hun houding en toon. Ook houden zij zich aan de regels (niet schreeuwen op de groep, kinderen persoonlijk benaderen, aangeven als je nu even geen tijd hebt maar dat je er snel op terug komt, etc.). Zie hiervoor ook paragraaf 3.1 over emotionele ontwikkeling

## 4. Werkwijze

Wij werken kind volgend. Wij werken om deze reden niet met een strak dagritme. Kinderen hebben vanuit hun behoefte aan emotionele veiligheid baat bij bepaalde structuren en daarom hebben we wel een globale dagindeling.

Aangezien de volgorde van het dagritme belangrijker is dan de tijd (door een activiteit of doordat de kinderen lekker spelen kan het zijn dat er later gegeten of geslapen wordt) geven wij geen exacte tijdsbepalingen. Daarnaast geldt dat we individuele behoefte boven het dagritme stellen. Als een kind bijvoorbeeld te moe is om mee te doen met een activiteit of om te eten kan het zijn dat een kind eerst gaat slapen. Wij proberen zoveel mogelijk aan de wens van de ouders te voldoen. Hierbij kijken wij altijd eerst naar het welzijn van het kind. *Bijvoorbeeld kan een kind zonder middagslaapje, is het kind toe aan de peutergroep enzovoort.*

### 4.1 Dag aanbod

**Ontvangst:** Vanaf 7.00 kunnen ouders hun kinderen brengen. Wij zijn tot 18.00 uur geopend. Ieder kind wordt persoonlijk begroet. Er is tijd voor een overdracht en kinderen kunnen ondertussen vertrouwd al vast met hun vriendjes en vriendinnetjes gaan spelen. Daarna zwaaien we ouders uit.

#### Ochtend (Tussen 09.00 uur en 11.30 uur):

Tussen 09.00 uur en 09.30 uur gaan we aan tafel voor een bakje fruit en een beker lauwe thee. De baby's krijgen versgemalen fruithap. Aan de tafel worden gesprekken op gang gebracht van wat kinderen hebben meegemaakt en ook worden er liedjes gezongen. De medewerkers hebben trainingen gevolgd voor VE en wij werken met het zogenaamde Peuterplein. Vanuit dit programma worden thema's en liedjes gekozen die ook regelmatig tijdens het tafelmoment behandeld worden. Na het tafelmoment kunnen kinderen kiezen wat te gaan doen. Bij wat slechter weer kan er gekozen worden voor knutselwerken ect., bij mooi weer is buiten spelen een optie. Ook andere, bij de leeftijd passende, speelmaterialen zijn aanwezig zoals puzzels, duplo, boekjes een poppenhoek en keukentje. De kleinsten gaan 's morgens ook nog even slapen.

#### Middag (tussen 11.30 uur en 17.45 uur):

Rond 11.30 uur krijgen kinderen brood en een beker melk. Daarna is het voor veel kinderen tijd om een middagslaapje te doen. Kinderen slapen in de slaapkamer in een bedje. Wanneer kinderen ouder dan 2,5 jaar zijn en ouders liever niet willen dat hun kind te lang slaapt, leggen pedagogisch werkers het kind op een matrasje of stretcher op de groep, zodat hij/zij toch even rust krijgt en prikkels kan verwerken. Kinderen kunnen dan op een natuurlijke manier weer wakker worden door geluiden van de groep. Wanneer kinderen 3,5 jaar zijn, bijna naar school gaan en niet meer in slaap vallen, krijgen zij op een andere manier een rustmomentje, bijvoorbeeld op de bank met een boekje of aan tafel met een puzzel. Het is belangrijk voor kinderen om even bij te komen van alle prikkels die zij die dag bij de opvang krijgen.

Als kinderen geslapen hebben, worden zij verschoond en gaan zij aankleden. Er is dan opnieuw een tafelmoment om wat te drinken en te eten. Daarna zijn er weer activiteiten (zie ochtend) waar ze uit kunnen kiezen. Hierbij wordt rekening gehouden met of de kinderen al naar buiten zijn geweest. Er wordt in principe met de lopende kinderen elke dag buiten gespeeld. Als het in de ochtend niet lukt vanwege weersomstandigheden proberen we 's middags te gaan. Voor de allerkleinsten is de temperatuur wel belangrijk aangezien zij minder bewegen dan de peuters. Aan het eind van de dag wordt er door de medewerkers vaak even samen gepuzzeld of voorgelezen voordat ouders komen halen. Of kinderen spelen nog even vrij.

De allerkleinsten kunnen voor 17.00 uur nog de warme maaltijd bij ons krijgen. Na 17.00 uur wordt er in principe niet meer gegeten zowel door de grote als kleinsten omdat de kinderen hun warme maaltijd thuis krijgen.

#### Ophalen:

De kinderen worden om uiterlijk 18.00 uur opgehaald. Er wordt afscheid genomen van het kind en aan de ouders wordt verteld hoe de dag verlopen is.

#### 4.2 Extra opvang, ruilen van dag en inhalen bij ziekte:

Extra opvang kunnen ouders altijd telefonisch of per mail aanvragen. Wij zullen ons best doen om een kind op de gewenste dag extra te plaatsen. Het is alleen mogelijk wanneer de BKR dit toelaat. Wanneer dit niet mogelijk is op de gewenste dag, kijken wij of er ook andere dagen en opties mogelijk zijn. Dit geldt eveneens voor het ruilen van dag, dit kan ook alleen wanneer hiervoor plaats is.

Dagen waarop kinderen ziek zijn, proberen wij te laten inhalen. Als een kind ziek is geweest, kunnen ouders per mail aangeven dat zij een dag willen inhalen. Eén dag van eventueel meerdere ziekte dagen kan worden ingehaald. De leidinggevenden kijken naar een mogelijke inhaaldag binnen twee weken. Doordat wij een kleine organisatie zijn en we een vrij volle bezetting hebben, wordt inhalen steeds moeilijker. Inhalen is daarom niet altijd vanzelfsprekend en geeft geen recht op een extra dag opvang. Wanneer ouders hun kind afwezig melden voor uitjes of andere vakanties is dit niet in te halen. Dit wordt bij ouders doorbelast.

#### 4.3 Wennen

Een nieuw kindje komt eerst een keer met de ouders samen kijken en krijgt hierbij gelijk de mogelijkheid om te spelen met andere kinderen. Daarna wordt er een wenaafsprak gemaakt. Dit is meestal een halve dag. Bij baby's is het belangrijk dat er een slaapje en een flesvoeding heeft plaatsgevonden tijdens het wennen. Per kind wordt er gekeken of er meerdere wen ochtenden nodig zijn. Mocht dit laatste het geval zijn, vragen wij ouders voor meerdere wenmomenten. De leidster betreft het nieuwe kindje in de groep en maakt dat het kind zich veilig en vertrouwd voelt. Wanneer het wennen voor een kind erg gemakkelijk verloopt of juist erg moeilijk, passen we het proces een klein beetje aan. Ook voordat kinderen naar een volgende groep over gaan, gaan ze eerst wennen.

#### 4.4 Personeel, groepshulpen en stagiaires

Kinderdagverblijf De Peuterboerderij en kind centrum Het Borghonk werken met een vast team van ongeveer 18 pedagogisch werkers. Deze pedagogisch werkers zijn allemaal in het bezit van de door de wet kinderopvang vereiste diploma's. Het is een hecht team waar veel overleg en feedback plaatsvindt. Openheid is één van onze belangrijkste speerpunten. Niet alleen tijdens vergaderingen, maar ook tijdens het werk worden belangrijke zaken besproken. De lijnen zijn kort, omdat meerdere medewerkers op beide locaties en met verschillende collega's werken. Leidinggevenden zijn regelmatig op de groepen aanwezig voor overleg. Er wordt op zo'n moment gevraagd hoe het gaat op de groep en bijvoorbeeld of er nog hulp nodig is.

Eens in de 5 à 6 weken vindt er een werkoverleg plaats. Dit overleg wordt voorbereid door de leidinggevenden, maar medewerkers kunnen ook vergaderpunten aandragen. Voorafgaand aan het overleg ontvangen de medewerkers vaak een protocol of beleidsstuk om door te nemen, zodat dit besproken kan worden tijdens het overleg. Op deze manier blijven de medewerkers bekend met de protocollen en beleidstukken en zo blijven de stukken actueel. Deze worden namelijk herzien als dit nodig blijkt.

#### *Medewerkers in opleiding en vrijwilligers/ groepshulpen*

Alle medewerkers die niet in vaste loondienst zijn, worden zoveel mogelijk ingezet op de groepen en de momenten dat het prettig is om hulp te ontvangen. Wanneer er volle groepen zijn, of juist kleine groepen met maar één medewerker, worden stagiaires ingezet. Dit is om de aandacht voor het kind te

vergroten; meer volwassene per kind, maar ook in verband met het vier-ogen-principe. Hierover is in paragraaf 4.6 meer te lezen.

De taken van stagiaires verschillen per persoon. Wanneer een stagiaire net begonnen is met de opleiding, nog erg jong is of weinig ervaring heeft, kijkt hij/zij vooral veel mee. Deze stagiaires kunnen de kinderen begeleiden bij hun spel of een boekje voorlezen etc. Wanneer een stagiaire al langer bezig is met een opleiding en enige ervaring heeft, leidt hij/zij ook tafelmomenten of helpt de pedagogisch werkers met het verzorgen van de kinderen. Iedere stagiaire krijgt vanuit school ontwikkelingsdoelen mee, deze kunnen stagiaires bij ons behalen, maar wel altijd onder begeleiding en met toestemming van de stagebegeleidster. De stagebegeleidster is eindverantwoordelijk en toetst dan ook of een stagiaire een bepaalde taak kan uitvoeren. Medewerkers maken gebruik van een protocol, een checklist en een richtlijn voor leerdoelen tijdens het begeleiden van stagiaires. Deze documenten zijn door medewerkers die stages begeleiden gemaakt, zodat het werkbaar is.

Wij werken niet met vrijwilligers en groepshulpen.

#### 4.5 Coaching personeel

Vanaf 1 januari 2018 gelden er nieuwe kwaliteitseisen voor de wet kinderopvang. Hierin staat onder andere dat iedere kinderopvangorganisatie een beleidsmedewerker en een pedagogisch coach aan moet stellen. Bij De Peuterboerderij en Het Borghonk nemen Gea, Herma en Roelinda deze taken op zich.

De wet heeft de volgende berekening gegeven voor het aantal uur dat ingezet moet worden aan deze taken bij De Peuterboerderij en Het Borghonk: (50 uur x 3 (het aantal kindercentra)) + (10 uur x het aantal fte pedagogisch medewerkers). Een fulltime-equivalent (fte) is een rekeneenheid waarmee de omvang van een functie kan worden uitgedrukt. 36 uur per week staat volgens de cao gelijk aan één fte.

Een deel van die uren wordt besteedt aan het pedagogisch beleid en een deel van de uren wordt besteedt aan coaching voor alle medewerkers. Ieder jaar wordt een nieuw coachplan opgesteld met doelen voor de medewerkers. Aan het eind van het jaar wordt het plan geëvalueerd en opnieuw opgesteld voor het nieuwe jaar. Ouders worden in de nieuwsbrief aan het eind van het jaar op de hoogte gebracht van de doelen waaraan gewerkt is en welke doelen behaald zijn. Ouders kunnen ook lezen wat de doelen voor het nieuwe jaar zijn.

#### 4.6 Inzet pedagogisch werkers en drie-uursregeling

De pedagogisch werkers worden, zoals al eerder vermeld, volgens de BKR ingezet. Volgens de wet mag er 3 uur afgeweken worden van de BKR, als organisaties vermelden om welke tijden dit gaat. Wanneer een groep één pedagogisch werker nodig heeft volgens de BKR, blijft er ook continue iemand op de groep bij de kinderen. Wanneer er meerdere pedagogisch werkers op één groep werken, zijn de medewerkers allemaal aanwezig, behalve in de 3 uur van de afwijking. Op het moment van afwijking zijn tenminste de helft van de ingezette pedagogisch werkers op de groep aanwezig. In de situatie van kind centrum Het Borghonk ziet het er als volgt uit:

##### ***Groep van 2 pedagogisch werkers***

Tussen 07.00 uur en 09.00 uur is er mogelijke een afwijking van de BKR. De kinderen worden om de beurt binnen gebracht door hun ouders en ze spelen nog vrij. Tussen 09.00 uur en 12.45 uur zijn de pedagogisch werkers volgens de BKR aanwezig.

*Pedagogisch werkplan  
Kinderdagverblijf 'De Hummel'*

Tussen 12.45 uur en 14.15 uur is er mogelijk een afwijking van de BKR. De medewerkers hebben om de beurt een half uur lunchpauze. Tussen 14.15 uur en 17.00 uur zijn de pedagogisch werkers volgens de BKR aanwezig.

Tussen 17.00 uur en 18.00 uur is er mogelijke een afwijking van de BKR. De kinderen worden om de beurt opgehaald en spelen op dit moment vrij.

***Groep van 3 of 4 pedagogisch werkers***

Tussen 07.00 en 09.00 uur is er een mogelijke afwijking van de BKR, omdat nog niet alle kinderen aanwezig zijn en de kinderen vrij spelen tot 09.00 uur. Tussen 09.00 uur en 12.45 uur zijn de pedagogisch werkers volgens de BKR aanwezig.

Tussen 12.45 uur en 14.45 uur is er een mogelijke afwijking van de BKR. Om de beurt hebben pedagogisch werkers een half uur lunchpauze. Tussen 14.45 uur en 17.00 uur zijn de pedagogisch werkers volgens de BKR aanwezig.

Tussen 17.00 uur en 18.00 uur is er een mogelijke afwijking van de BKR. De kinderen worden om de beurt opgehaald en spelen op dit moment vrij.

*Pakketijden*

Wij werken met pakketijden. Sommige kinderen hebben een pakket van 07.00 uur tot 18.00 uur, andere kinderen van 07.30 uur tot 18.00 uur. De kinderen die het lange pakket hebben, vanaf 07.00 uur, worden 's morgens tot 07.30/08.00 uur samengevoegd in één groepsruimte.

De maandag, dinsdag en donderdag zijn de drukste dagen. Er komt dan tussen 07.30 en 08.00 uur een leidinggevende op de locatie, zodat zij, als het nodig is, de pedagogisch werkers kan ondersteunen bij verzorging van de kinderen en overdrachten met ouders. Wanneer de volgende pedagogisch werkers van Hummel 2 en Hummel 3 komen, worden de groepen weer gescheiden.

**4.7 Vierogen principe en achterwacht regeling**

Vanaf 1 juli 2013 wordt het "vier ogenprincipe" verplicht gesteld voor de dagopvang. Het vier ogenprincipe houdt in dat altijd een volwassene moet kunnen meekijken met een beroepskracht. Een beroepskracht mag nog steeds alleen op de groep staan, zolang maar op elk moment een andere volwassene de mogelijkheid heeft om mee te kijken of luisteren. De oudercommissie heeft hierin adviesrecht en de GGD controleert hierop. Na overleg met de verschillende oudercommissie leden zijn wij tot het volgende beleid gekomen voor de verschillende groepen bij kind centrum Het Borghonk.

Naast praktische oplossingen om meekijken mogelijk te maken vindt kind-centrum Het Borghonk vooral ook 'De gedachten achter' het principe van belang. We moeten werken aan een professioneel en open werkklimaat. Het is belangrijk om met elkaar te overleggen, elkaar te coachen en feedback te geven. Zo verval je minder snel in je eigen patroon. Regels kunnen helpen, maar het gedrag eromheen telt minstens zo zwaar. Eerlijkheid tussen medewerkers en ouders is belangrijk.

Jaarlijks wordt er op kind centrum Het Borghonk ook veel aandacht geschonken aan een beroepshouding en aan de beroepscode van de kinderopvang. In verschillende overlegvormen; zoals teamoverleg of functioneringsgesprekken komt dit ter sprake. Het gaat daarbij om 'open' samen werken met collega's. Collega's spreken elkaar aan op ongewenst gedrag en melden het direct bij een collega of bij het management/directie wanneer zij denken dat er iets niet klopt.

*Pedagogisch werkplan  
Kinderdagverblijf 'De Hummel'*

Kind centrum Het Borghonk heeft het vier-ogen-principe voor kinderen tussen 0 en 4 jaar als volgt uitgewerkt. Aan de oudercommissies is hierbij om advies gevraagd:

- Het aantal pedagogisch werkers wordt berekend via beroepskracht kind ratio. Afhankelijk van het aantal kinderen en de leeftijd van de kinderen worden de pedagogisch werkers ingezet.
- Pedagogisch werkers lopen regelmatig onaangekondigd elkaars groepsruimtes binnen.
- De leidinggevenden komen regelmatig binnen in de groepsruimtes.
- Er zijn doorzichtige afscheidingen tussen groepsruimtes en gangen.
- Er is een doorzichtige afscheiding tussen de groepsruimte en de verschoonruimte.
- Van binnenuit zijn er verschillende ramen die zicht geven op het buitenspeel terrein.
- De flexibele inzet van stagiaires en een groepshulpen vergroot deze aanwezigheid van ogen en oren. Daarbij in het oog houdend dat stagiaires onder de 18 jaar niet ingezet mogen worden als volwassene. Een groepshulp/stagiaire zal dus een wisselend rooster hebben en ingezet worden op groepen waar maar één pedagogisch medewerker werkt.
- Tijdens haal en brengmomenten komen er voortdurend ouders binnen om hun kinderen te halen en overdracht te doen.
- Wanneer er één Pedagogisch werker op de groep werkzaam is (wat soms niet anders kan i.v.m. beroepskracht kind ratio) gaat Gea/Herma/Roelinda regelmatig onverwacht om de hoek kijken. Op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag is er altijd een leidinggevende op kantoor. Het kantoor is op minder dan 5 minuten rij-afstand. Dit betekent dat leidinggevende altijd verwacht en of onverwacht binnen 5 minuten bij Het Borghonk kunnen zijn.

#### 4.8 Achterwacht regeling bij calamiteiten

Onze achterwacht regeling is zo geregeld dat er altijd iemand aanwezig is bij noodgevallen. Op de dagen (maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag) is er altijd iemand op kantoor aanwezig die kan inspringen bij noodgevallen. Het Borghonk is op een kleine vijf minuten rij afstand van De Peuterboerderij, waar het kantoor en het woonhuis van Gea Veldhuizen gevestigd zijn. Roelinda woont op zo'n 300 meter afstand van het Borghonk, dus kan bij noodsituaties snel aanwezig zijn op de locatie. De leidinggevende zijn te alle tijden telefonisch bereikbaar voor noodgevallen.



## 5 Inzicht in de ontwikkeling van het kind

Vanaf 4 jaar begint bij kinderen het echte schoolse leren. Toch ontwikkelt een kind zich voor het vierde levensjaar in razend tempo. Pedagogisch werkers zijn er voor opgeleid om kinderen zo goed mogelijk te begeleiden bij alle mogelijke ontwikkelingsgebieden en bereiden kinderen daarmee ook voor op de schoolperiode.

### 5.1 Ontwikkelingsstimulering

Bij kind centrum Het Borghonk proberen alle pedagogisch medewerkers kinderen zo veel mogelijk te stimuleren in hun ontwikkeling en voor te bereiden op school. Zo werken wij, zoals al eerder vermeld met de VE-methode Peuterplein, die vervolgd wordt op de scholen in Renswoude met Kleuterplein. Deze methode zorgt er voor dat verschillende ontwikkelingsgebieden tijdens een thema aan bod komen. Er zijn bij de methode waar wij mee werken acht thema's, namelijk: De winter, de lente, de zomer de herfst, lichaam, huisdieren, water en familie. De ontwikkelingsgebieden die aan bod komen zijn: taal en woordenschat, voorbereidend rekenen, motoriek, wereldoriëntatie, sociaal- emotionele ontwikkeling en muziek.

Al deze thema's en ontwikkelingsgebieden komen altijd spelenderwijs en dicht bij de interesse van het kind aan bod. We gebruiken de methode vaak 's morgens tijdens het kringmoment of vlak daarna buiten of in de groepsruimte op de grond. Tijdens dit VE-moment worden kinderen gestimuleerd en uitgedaagd om deel te nemen aan het gesprek en/of de activiteit. Toch stimuleren we ook gedurende de rest van de dag spelenderwijs kinderen. Zo tellen we de kinderen, benoemen we kleuren van drinkbekers, laten we dreumesen zelf uit een gewone beker drinken of hun laarzen aan doen en stimuleren we peuters om zelfstandig aan en uit te kleden etc. Dit alles doen wij zo interactief mogelijk om de taal van kinderen te stimuleren. Kinderen leren ook erg veel van het samen spel. Pedagogisch werkers zijn dan ook continue alert op de manier waarop kinderen samen spelen. Soms hebben kinderen hulp nodig bijvoorbeeld bij een conflict of om een gezamenlijke activiteit te kiezen. Problemen worden door pedagogisch werkers opgelost als kinderen er echt niet zelf uitkomen, maar in eerste instantie probeert de pedagogisch werker kinderen (onder begeleiding) te stimuleren om zelf situaties op te lossen.

### 5.2 Voorschoolse educatie

VE staat voor voorschoolse educatie, ofwel de voorbereiding van kinderen op de basisschool periode. Vanaf januari 2020 is Het Borghonk VE gecertificeerd. Dit houdt onder andere in dat de pedagogisch werkers allemaal opgeleid zijn om VE (voorschoolse educatie) aan te bieden aan kinderen. Ze hebben geleerd om de ontwikkeling van kinderen te observeren, te registreren en te stimuleren. VE gecertificeerd houdt ook in dat de gemeentesubsidie verstrekt voor kinderen die door het consultatiebureau doorverwezen worden naar een kinderopvang. In dit werkplan schrijven we over VE geïndiceerde kinderen.

Op iedere groep bij Het Borghonk wordt VE aangeboden met behulp van een methode, genaamd Peuterplein. Kinderen leren aan de hand van thema's nieuwe dingen en doen leerzame en leuke activiteiten dit begint al bij de baby's en breidt zich steeds verder uit naar de peuters. Toch is er ook een aparte VE-groep bij Het Borghonk, namelijk; Hummel 3. In deze groep worden kinderen opgevangen die opzoek zijn naar meer uitdaging, maar ook kinderen die doorgestuurd zijn door het consultatiebureau. De gemeente stelt hiervoor subsidie beschikbaar. Deze kinderen worden extra ondersteund in hun ontwikkeling of juist uitgedaagd en krijgen meer één op één begeleiding en aandacht.

### 5.3 Doorverwijzing vanuit het consultatie bureau voor VE indicatie

Kinderen kunnen vanaf 2,5 jaar starten op de VE-groep. Wanneer de verpleegkundige en/of jeugdarts van het consultatiebureau een (mogelijke) ontwikkelingsachterstand ontdekt bij een kind, kan hij/zij in

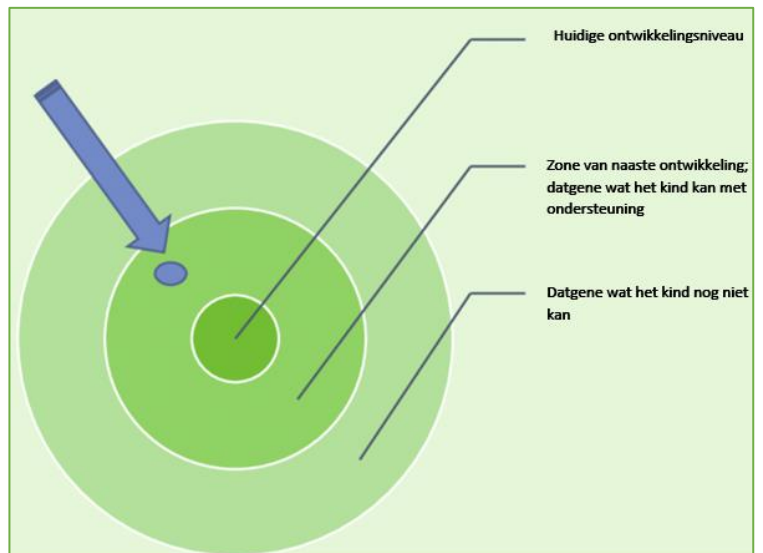
aanmerking komen voor de VE-groep Hummel 3. Het consultatiebureau verwijst deze kinderen door, zodat zij nog meer of beter voorbereid kunnen worden op de basisschool. Kinderen die doorverwezen worden voor de VE-groep hebben vaak een achterstand op het gebied van taal en spraak. Als andere achterstanden opgemerkt worden, is er overleg tussen het consultatiebureau en de gemeente waardoor een kindje ook doorverwezen kan worden.

#### 5.4 Visie op VE

Van kinderen wordt op jonge leeftijd al veel verwacht. Het zou fijn zijn als zij mee kunnen gaan in de gemiddelde ontwikkelingslijn. Als dit niet het geval is, krijgen kinderen meer begeleiding en stimulering. 'Vroeger was dat allemaal anders' is dan wat er gezegd wordt. Dit klopt ook. De maatschappij is steeds meer bezig met ontwikkelingsstimulering bij jonge kinderen. Ook de GGD controleert tijdens het jaarlijkse bezoek op welke manier Het Borghonk de ontwikkeling van kinderen bij houdt.

Het Borghonk vindt ontwikkelingsstimulering ook erg belangrijk. Dit betekent niet dat wij vinden dat alle kinderen gelijk moeten zijn en op hetzelfde niveau moeten zitten als leeftijdsgenoten. Dit betekent wel dat wij vinden dat ieder kind op eigen (leeftijds)niveau uitgedaagd moet worden. Dit noemt men ook wel 'de zone van naaste ontwikkeling'. (Zie hieronder een schematische uitleg.)

De zone van naaste ontwikkeling is een theorie over het leren van kinderen. Het houdt in het kort in dat kinderen uitgedaagd willen en kunnen worden. Ze zijn op een bepaald niveau en willen nieuwe dingen ontdekken en ontwikkelen. Het aanbod dat de leidster biedt is hierbij van belang. Pedagogisch werkers zorgen ervoor dat kinderen nieuwe dingen leren, dicht bij hun interesse en ook niet te ver van hun huidige niveau. Als dat wat er van een kind gevraagd wordt te ver van het eigen niveau ligt, wordt het kind overvraagd en kan het in 'de paniek-zone' terecht komen. De paniek-zone zorgt voor een gevoel van onvermogen en voor de woorden 'ik kan het niet'.



Onder het huidige ontwikkelingsniveau valt alles wat het kind al kan, het kind heeft geen hulp nodig. Onder de zone van naaste ontwikkeling valt alles wat het kind kan uitvoeren samen met een ander. Het kind heeft hulp nodig van een bekwaam iemand. Onder de paniek-zone valt alles wat het kind ook niet met hulp uit kan voeren. Als dit doorgezet wordt, kan het kind hier later last van krijgen, bijvoorbeeld door een negatief/onzeker zelfbeeld.

Leren gaat bij ons in de opvang altijd spelenderwijs. Kinderen hebben niet door dat zij aan het leren zijn. De leidster doet in de ogen van het kind een leuk spel met hem/haar. Het kind is nieuwsgierig naar de activiteit, komt kijken, doet mee en leert onbewust.

Wanneer een leidster merkt dat een kind iets niet wil of niet kan, hoeft het niet mee te doen en wordt het niet 'geoefend'. Wie weet vindt datzelfde kind de activiteit of vaardigheid later wel interessant. Bijvoorbeeld omdat het in de tussentijd meer ontwikkeld is of omdat hij/zij vriendjes en vriendinnetjes mee ziet doen. De pedagogisch werker zal wel proberen het kind te motiveren om mee te doen. Er

worden verschillende activiteiten aangeboden met allemaal verschillende ontwikkelingsdoelen. Op die manier worden talenten en interesses van kinderen snel zichtbaar en worden ook achterstanden of moeilijkheden ontdekt.

## 5.6 Ouderbetrokkenheid

Zoals in de visie beschreven staat, vinden wij contact met ouders en de mening van ouders erg belangrijk. In het 'Besluit basisvoorwaarden kwaliteit voorschoolse educatie' is ouderbetrokkenheid ook als verplicht item opgenomen. Dit betekent dat de ouders van VE geïndiceerde kinderen betrokken moeten worden bij de stimulering van de ontwikkeling van hun kind.

Bij ouderbetrokkenheid gaat het dus niet alleen om het informeren, maar het gaat erom dat ouders samen met pedagogisch werkers proberen om het kind verder te laten komen in de ontwikkeling.

De vormen van contact met ouders kunnen bij Het Borghonk in verschillende categorieën verdeelt worden. Wij informeren ouders, wij overleggen met ouders en wij betrekken ouders bij de ontwikkeling van het kind.

### *Informeren*

Er wordt gewerkt met verschillende beleidstukken en protocollen en met een website. Ouders kunnen hier informatie vinden over de werkwijze binnen de organisatie. Verder ontvangen ouders nieuwsbrieven, waarin mededelingen staan en waarin informatie staat over de thema's waarmee wij op dat moment werken. Daarbij krijgen ouders een digitale overdracht aan het eind van een opvang dag. Hierin staat welke activiteiten pedagogisch werkers met de kinderen gedaan hebben op die dag, welke liedjes er gezongen worden, welke boeken er gelezen worden en eventuele ontwikkelingsgebieden waaraan gewerkt wordt.

### *Overleggen*

Tijdens breng- en haalmomenten is er tijd voor een mondelinge overdracht met ouders. Op deze momenten is er ruimte om te overleggen. Hoe gaat het thuis met het kind? Hoe gaat het bij de opvang? Zijn er bijzonderheden? Zijn ouders tevreden over de opvang? Ouders kunnen ook altijd telefonisch of per mail contact opnemen met pedagogisch werkers of leidinggevenden voor vragen of opmerkingen.

### *Betrekken*

Betrekken gaat verder dan informeren en overleggen. Het kan voorkomen dat pedagogisch werkers tijdens het overleg vragen of ouders iets thuis willen proberen met hun kind. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan het kind zelf uit laten kleden om de zelfstandigheid te bevorderen, boeken voorlezen om de spraak-taalontwikkeling te bevorderen of samen spelletjes spelen om concentratievermogen te bevorderen. Bij Hummel 3, de VE groep, ontvangen ouders een activiteitenkaart wanneer een nieuw thema start. Op deze kaart staan 3 activiteiten die ouders kunnen doen om ook thuis aan te sluiten bij het thema van de opvang. Bij de kaart zit een uitleg en een evaluatieformulier. Op het evaluatieformulier kunnen ouders invullen hoe hun kind de activiteit deed en of het duidelijk was.

Verder worden ouders van kinderen met een VE indicatie uitgenodigd op de groep om mee te kijken tijdens tafelmomenten of tijdens activiteiten die pedagogisch werkers doen. Daarbij krijgen zij ook zelf de tijd om te spelen met hun kind op de groep. Hiervoor worden verschillende spelletjes, boeken, constructiematerialen of knutselmaterialen klaargelegd. Wanneer een kind 4 jaar wordt, wordt een gesprek tussen ouders, school en kinderopvang gepland voor een 'warme overdracht'. Hierover is meer te lezen in paragraaf 5.8.

## 5.7 Materialen en inrichting ruimtes voor ontwikkelingsstimulering

Bij Het Borghonk werken de pedagogisch werkers met verschillende groepen en groepsruimtes, zoals in paragraaf 2.3 beschreven is. Iedere groep heeft kinderen van verschillende leeftijds categorieën en dus

ook met verschillende interesses. Er zijn materialen die voor de leeftijd van 0 tot en met 4 interessant blijven zoals boekjes, poppen, auto's en puzzeltjes. Er zijn ook materialen die goed passen bij bepaalde leeftijden.

Zo leren en ontdekken baby's en dreumesen veel met hun zintuigen. Om die reden zijn er verschillende materialen aanwezig die de zintuigen prikkelen. Dit kan speelgoed zijn met kleuren, geluiden of bepaalde structuren, maar tijdens het thema winter kan er ook met slagroom als sneeuw gespeeld worden of met ijsklontjes uit de vriezer. Tijdens de herfst worden blaadjes naar binnen gehaald. De Pedagogisch werkers vinden het ook leuk om materialen samen te voegen tot een nieuw voorwerp voor een activiteit. Zo hebben de collega's washandjes liggen met daaraan verschillende materialen om te voelen of flesjes met materialen zoals rijst, steentjes, kraaltjes en water om te schudden en te luisteren.

Bij de peuters wordt weer van ander soort materiaal gebruik gemaakt. Zo spelen deze kinderen met duplo, een treinbaan of in de ingerichte huishoek of winkel. De kinderen van twee jaar en ouder doen veel rollenspel en hebben daarvoor materialen nodig. Hierbij valt te denken aan kleine bordjes en kopjes een babybedje of een telefoon. Bij de peuters wordt ook materiaal aangeboden dat de motoriek van een kind verbetert of wat hen uitdaagt tot nadenken met bepaalde puzzels of spelletjes.

Wat Het Borghonk vooral belangrijk vindt is dat de materialen dicht bij de interesse van het kind liggen en dat er afwisseling is van materialen. Om die reden wisselen de pedagogisch werkers wel eens speelmaterialen uit met een andere groep. Verder worden er tijdens thema's nieuwe materialen verzameld om mee te spelen. Er worden regelmatig uitdagende speelhoeken opgebouwd tijdens thema's zoals een dokterspraktijk bij het thema lichaam of een ijssalon tijdens de zomer. Kinderen blijven op die manier uitgedaagd.

## 5.8 Mentorschap

Vanaf januari 2018 staat er in de IKK (wet innovatie en kwaliteit) dat alle kinderen een mentor moeten hebben. Een mentor volgt het kind nauwlettend, doet observaties en communiceert hierover met ouders. Dit betekent bij Het Borghonk dat één pedagogisch werker nauwlettend de ontwikkeling van een kind in de gaten houdt en de verantwoordelijkheid krijgt over de communicatie met ouders. Alle kinderen krijgen in onze organisatie een eigen mentor en iedere pedagogisch werker heeft als mentor een groepje kinderen die hij/zij begeleidt. De mentor zorgt ervoor dat ouders op de hoogte blijven van de ontwikkeling van hun kind en bespreken mogelijke zorgen. Toch zullen ook andere pedagogisch werkers dan de mentor een open communicatie hebben met ouders. Ouders kunnen bij iedere leidster terecht voor vragen of opmerkingen, ook als het geen mentor van hun kind is. Andersom zullen pedagogisch werkers hun zorgen over kinderen ook naar ouders uitspreken ook al zijn zij geen mentor.

Als ouders inloggen in het ouderportaal, kunnen zij zien wie de mentor van hun kind is. Wanneer pedagogisch werkers langdurig ziek zijn of met zwangerschapsverlof gaan, zullen de kinderen tijdelijk een andere mentor krijgen. Wanneer kinderen naar een andere groep gaan, vanwege leeftijd, dagwisseling o.i.d. kan het zijn dat zij ook een nieuwe mentor krijgen. Het heeft onze voorkeur dat een kind die meerdere dagen komt, de mentor krijgt die de meeste dagen op zijn/haar groep aanwezig is.

## 5.9 Ontwikkeling volgen en delen met ouder(s) en school

### *Observatieprogramma KIIK!*

Om de ontwikkeling van kinderen te stimuleren, is het van belang dat de ontwikkeling gevolgd wordt en dat hier een doorlopende lijn in terug te vinden is. Pedagogisch werkers van Het Borghonk gebruiken hiervoor sinds januari 2020 het digitale observatie KIIK! In dit programma wordt de ontwikkeling van kinderen nauwlettend geobserveerd en geregistreerd.

*Pedagogisch werkplan  
Kinderdagverblijf 'De Hummel'*

Voor kinderen van 0 t/m 2 jaar worden de volgende gebieden geobserveerd:

- Basiskenmerken
- Betrokkenheid
- Risicofactoren
- Omgaan met zichzelf
- Omgaan met anderen
- Cognitieve ontwikkeling
- Spraak- en taalontwikkeling
- Grote motoriek
- Kleine motoriek

Voor kinderen van 2 t/m 4 jaar gelden bovenstaande gebieden ook, en dit wordt aangevuld met observatie met betrekking tot de:

- Zelfredzaamheid
- Spelontwikkeling
- Ontluikende gecijferdheid
- Ontluikende geletterdheid
- Tekenontwikkeling

Aan de hand van een schaalindeling en een gemiddelde ontwikkelingslijn vanuit KIIJK wordt gekeken naar het niveau van ieder kind. Op die manier wordt inzichtelijk welke ontwikkelingsgebieden nog wat extra aandacht vragen en welke ontwikkelingsgebieden goed ontwikkeld zijn.

*Observaties delen met ouders en school*

De observaties worden ieder jaar, rond de verjaardag van het kind gemaakt en per mail gedeeld met ouders. Als kinderen vier jaar worden en naar het basisonderwijs gaan, krijgen zij ook een observatie in KIIJK! Aan ouders wordt schriftelijk toestemming gevraagd om de observatie te delen met de betreffende basisschool. Voor scholen is het prettig om inzicht te krijgen in de ontwikkeling van een nieuw kind, om hier gelijk op in te kunnen spelen. Ook leerkrachten hebben op die manier gelijk een duidelijk beeld van het kind en zij kunnen met hun aanbod rekening houden met wat het kind van hen nodig heeft. Wanneer ouders geen toestemming geven om de observatie met school te delen om bevoordeling te voorkomen, begrijpen wij dit.

Ook tijdens de mondelinge overdrachten aan het begin en het eind van de dag bespreken we de ontwikkeling van kinderen met ouders. Het komt zelden voor dat er uit de jaarlijkse observatie zorgelijke punten naar voren komen die nog niet benoemd zijn tijdens de mondelinge overdrachten bij ouders. Wij bespreken belangrijke zaken wat betreft de ontwikkeling direct met ouders, hiervoor wordt niet gewacht op een observatie. Toch doen we de jaarlijkse observatie. Deze is bedoeld om nog eens extra goed te kijken naar de ontwikkelingslijnen en er wordt een uitgebreid overzicht van gemaakt.

Wanneer ouders vragen hebben naar aanleiding van een observatie of op een ander moment over de ontwikkeling of het welzijn van hun kind, kunnen zij een gesprek aanvragen met een leidinggevende of de pedagogisch werker. Ouders kunnen ons altijd bellen of per mail bereiken.

*Observaties bij VE geïndiceerde kinderen*

Kinderen die vanuit het consultatiebureau doorgestuurd worden naar Hummel 3 krijgen extra begeleiding in hun ontwikkeling. Wanneer de ouders bij het consultatiebureau en/of bij aanvang van de opvang het VE-contract ondertekenen, geven zij toestemming voor informatie-uitwisseling tussen het consultatiebureau, de opvang en school. Om de overgang van de opvang naar de basisschool zo goed mogelijk te laten verlopen, is informatie-uitwisseling van belang. De volgende zaken worden tussen het consultatiebureau, de opvang en school uitgewisseld:

*Pedagogisch werkplan  
Kinderdagverblijf 'De Hummel'*

- informatie over aanmelding
- informatie over plaatsing
- informatie over ontwikkeling

Wekelijks wordt een ontwikkelingsgebied vanuit KIIK geobserveerd en geregistreerd. Al deze observaties zorgen voor een complete registratie als deze één keer per jaar met ouders gedeeld wordt. De wekelijkse observaties zorgen er ook voor dat de pedagogisch werkers het aanbod van activiteiten continue af kunnen stemmen op de ontwikkeling van het kind. Als een kind met een VE-indicatie bijna 4 jaar wordt, wordt de observatie ook eerst met ouders gedeeld. De observatie wordt ook met de betreffende school gedeeld. Er wordt een gesprek gepland waarbij ouder(s), kinderopvang en school aanwezig zijn, zodat er een 'warme' overdracht plaats kan vinden. Tijdens dit gesprek wordt de observatie besproken. Ouders en school kunnen hier vragen over stellen of opmerkingen bij maken. Verder wordt er besproken hoe de overgang naar de basisschool zal verlopen. Wij als kinderopvang zullen toelichten op welk ontwikkelingsniveau het kind staat volgens onze bevindingen en wat het kind volgens ons nodig heeft op school. Na zo'n 3 á 4 weken hebben school en kinderopvang nog eens telefonisch contact. De leerkracht van school heeft op dat moment het kind een tijdje kunnen observeren en het kind heeft wat tijd gehad om te wennen. Op dat moment wordt geëvalueerd of de overstap van kinderopvang naar school goed verlopen is en of er nog vragen of onduidelijkheden zijn.

*Aanbod VE naar aanleiding van observaties*

Wanneer kinderen volgens de observatie in KIIK achterlopen op een ontwikkelingsgebied, gaat de pedagogisch werker activiteiten aanbieden die dat ontwikkelingsgebied stimuleren. Bijvoorbeeld: Een kind loopt achter op de grove motorische ontwikkeling als het gaat om balans. Een leidster zal het kind dan vaker over een balansparcours laten lopen of een spelletje doen waarbij het kind probeert om op één been te staan. Wanneer een kind achterloopt op het gebied van spraak- en taalontwikkeling zal de leidster onder andere extra interactief voorlezen of taalspelletjes doen die aansluiten bij de interesse van het kind.

*Overdracht bij wisseling van groep*

Wanneer kinderen binnen onze organisatie van groep verwisselen, bijvoorbeeld van de babygroep naar de peutergroep of van de peutergroep naar de buitenschoolse opvang, wordt er veel overlegd binnen ons team. De nieuwe leidsters kunnen de observaties inzien en bijzonderheden worden overgedragen aan de nieuwe leidsters. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan de slaaptijden van het kind, allergieën of de voorkeur voor activiteiten. De lijntjes tussen pedagogisch werkers zijn kort. Ook tijdens teamvergaderingen worden belangrijke zaken over (nieuwe) kinderen besproken.

*Samenwerking met ouders*

Op bovenstaande manier proberen we kinderen te begeleiden bij hun ontwikkeling en ouders op de hoogte te houden van onze kijk op de ontwikkeling van hun kind. Het kan daarom voorkomen dat pedagogisch werkers ouders vragen om iets thuis ook te proberen, zoals uit een gewone beker drinken, voorlezen of hun kind zelfstandig uit laten kleden. Het is voor het kind, de ouder en de pedagogisch werker het meest effectief en prettig als de partijen op één lijn zitten en samenwerken aan de ontwikkeling van het kind.

## 5.10 Signaleren en doorverwijzing

Onze medewerkers worden toegerust voor de taak van signaleren en doorverwijzen door middel van trainingen die wij tijdens studiedagen hebben. Het team heeft maandelijks werkoverleg waarbij bijzonderheden van kinderen met leidinggevende en collega's worden besproken. Bij binnenkomende signalen overleggen wij eerst gezamenlijk voor herkenning. Soms wordt er contact opgenomen met de consultatiebureau verpleegkundige voor overleg met toestemming van ouders. Daarnaast wordt er een

*Pedagogisch werkplan  
Kinderdagverblijf 'De Hummel'*

gesprek ingepland met de ouders om het signaal te bespreken. Wij adviseren de ouders naar de specialist. Dit kan bijvoorbeeld een logopedist, fysiotherapeut of orthopeed zijn.

Het kan voorkomen dat wij gedragssignalen of andere signalen rondom de ontwikkeling van een kind binnen krijgen die afwijken van de gemiddelde ontwikkeling van kinderen. In dit geval overleggen wij met ouders of zij het herkennen en verwijzen wij hen door voor observatie.

*Verwijsindex*

Wanneer leidinggevend en/of pedagogisch werkers zich zorgen maken over een kind of een gezin die verbonden zijn aan onze opvang wordt dit intern besproken. Aan de hand van dit overleg besluiten de leidinggevend en/of het nodig is om de zorgen te melden bij de Verwijsindex\*. Hierover krijgen ouders altijd eerst bericht, maar zij hoeven hiervoor geen akkoord te geven. Professionals hebben namelijk een informatieplicht. Ouders hebben geen wettelijk recht om een signalering in de Verwijsindex tegen te houden.

Zorgen die wij kunnen hebben zijn bijvoorbeeld: vermoedens van,

- ouders die vastlopen in de opvoeding
- gebruik van drank/drugs van ouders
- verwaarlozing en/of mishandeling van kinderen
- misbruik van kinderen

In het geheel genomen gaat het ons om het welzijn van het kind. Wij zullen altijd eerst proberen om onze zorg bij ouders neer te leggen.

\*De Verwijsindex is een systeem waarin hulpverleners en andere professionals de persoonsgegevens registreren van de jongeren (tot 23 jaar) waarover zij zich zorgen maken. De registratie bevat geen inhoudelijke informatie. Het wordt dan duidelijk welke andere hulpverlener zich mogelijk ook actief bezighoudt met de situatie van een kind. Met het afgeven van een signaal in de Verwijsindex, wordt het netwerk rondom een kind/ jongere in beeld gebracht. Het zorgt ervoor dat hulpverleners elkaar snel weten te vinden. Dit is allemaal in het belang van het kind, want kinderen hebben recht op bescherming, op een goede opvoeding en een adequate opleiding.

*Jeugdnetwerk Renswoude*

Vanuit onze organisatie werken wij samen met het Jeugdnetwerk Renswoude. Dit is een team van professionals dat 5 á 6 keer per jaar bijeenkomt. Het doel van deze bijeenkomsten is om ervaringen en ontwikkelingen met elkaar te delen. Er kunnen ook problemen en signalen van kinderen/ gezinnen uit Renswoude ingebracht worden tijdens bijeenkomsten om deze met andere professionals te bespreken. Kinderen en gezinnen worden alleen na overleg met de ouders besproken.

*Kindermishandeling*

Wij werken met een protocol-signaallijst van kindermishandeling van 0 tot 12 jaar. Het gebruik van een signaallijst kan zinvol zijn, maar biedt ook een zekere mate van schijnzekerheid. De meeste signalen zijn namelijk stressindicatoren. Deze geven aan dat er iets met het kind aan de hand is. Dit kan ook iets anders zijn dan kindermishandeling (echtscheiding, overlijden van een familielid, gepest worden enzovoort). Hoe meer signalen van deze lijst een kind te zien geeft, hoe groter de kans dat er sprake zou kunnen zijn van kindermishandeling. Wanneer er signalen zijn van kindermishandeling, zullen wij de meldcode kindermishandeling hanteren. Zie hiervoor onze protocollen Signaleren en meldcode kindermishandeling.

## 6. Interne en externe klachtenregeling

### Klachtenprocedure

#### Een klacht

*“Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een gebruiker over een gedraging van de kinderopvangorganisatie of een van haar medewerkers tegenover een gebruiker.”*

Onze medewerkers doen hun best om op een juiste manier de opvang aan te bieden. Soms zien ouders dingen gebeuren waar zij een andere mening over hebben. Dit kan intern opgelost worden. Ouders kunnen hun ontevredenheid bij de desbetreffende leidster(s) aangeven. De leidster bespreekt dit met de leidinggevenden. Samen wordt er naar een oplossing gezocht. Wij hanteren hier een oplossingstermijn voor van 14 dagen. Wanneer ouders liever direct contact hebben met de leidinggevenden is dit ook mogelijk. Ouders kunnen telefonisch of per mail een afspraak maken voor een gesprek. Onze organisatie staat open voor de mening van ouders. Wanneer de leidinggevenden en ouders niet overeenkomen wordt de klacht voorgelegd aan de oudercommissie. De klacht wordt in dit geval binnen drie weken behandeld. Er wordt ook een schriftelijke uitwerking van de klacht gemaakt.

Vaak is onze interne procedure al voldoende. Wanneer dit niet het geval is, omdat ouders niet tevreden zijn met de uiteindelijke beslissing die gemaakt is door de organisatie en de oudercommissie, verwijst onze organisatie ouders door naar een onafhankelijke stichting, De Geschillencommissie. Voor informatie, advies, bemiddeling en of een bindende uitspraak door De Geschillencommissie kunnen ouders naar de website.

[www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) Ook kunt u op de website van de Stichting Geschillencommissie kijken en informeren hoe u een klacht kunt aangeven en welke procedure hiervoor volgt. [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Postbus 90600 2509LP Den Haag Telefoon: 0703105310